



最高のバトンタッチ

新年よりJALグループの翼をお選びいただき、ありがとうございます。2026年が皆さまにとって素晴らしい年にになりますよう、心からお祈りいたします。年明けの風物詩といえば箱根駅伝、という方も多いのではないでしょうか。ひたむきに前へ進む選手たちは、新年の幕開けにふさわしい清々しさを届けてくれます。風の強い海沿い、きつい登り坂、長距離区間など、それぞれを得意とする選手たちが力を出し切りながら、次の仲間にたすきを託す。その様子を見ていると、ふと私たちの仕事とも重なるように感じます。

JALグループが大切にしている考え方のひとつに、「最高のバトンタッチ」というものがあります。一人一人が自分の持ち場で満点の仕事をすることも大切ですが、その「先」を想像した一工夫や思いやりのあるコミュニケーションこそが、お客様の安全・安心と最高のサービスにつながる——そんな考え方です。

航空業界はまさに駆伝のように、役割の異なる社員たちが集まって一便一便をつくりあげていますので、各プロフェッショナル同士のバトンタッチが極めて大切です。例えば、出発便を担当した整備士が、到着空港の整備チームへ機体の状態を丁寧に共有する。ある

いはフライトを終えた客室乗務員が、次の便で発生するであろう事態を予見し事前に必要な措置を地上にいる社員に依頼しておく。そんな場面間のバトンタッチが無数に行われており、それぞれのちょっととした共有などの言動が、バトンを受け取った社員の確かな判断につながり、お客様にお届けする安全・安心へのモチベーションになります。

先日、学生時代に陸上部でリレーをしていた社員とこのテーマについて話した時、「いくら練習しても、仲間と気持ちがすれ違っているときはうまくバトンが渡らないんです」と教えてくれました。その言葉に、お互いの信頼があるからこそ、技術や経験が活きるのだと感じました。私たちのバトンは目に見えないものですが、相手を思いやり、信じて託す気持ちを大切にしていきたいと思います。

本年もJALグループ一同、心をあわせ、最高のバトンタッチを重ねながら、安全で安心していただける運航と、新しい感動をお届けしてまいります。また1年、お客様にたくさんのおすすきな旅の出会いが訪れることがありますことを祈つてやみません。

次回のご搭乗も心よりお待ちしております。

イラスト／山本祐布子

たびとりどり 1964年、福岡県久留米市生まれ。
1985年4月入社(客室乗務職)。2019年に客室安
全推進部長、2020年に執行役員・客室本部長、
2022年に常務執行役員・客室本部長(2023年に就
務執行役員・カスタマーエクスペリエンス本部長に就
任)。同年6月に代表取締役専務執行役員・グループCO
Oに就任し、翌2024年4月から現職。趣味は音楽鑑
賞と大河ドラマを見ること。

