

自己更新ノート

今日も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。

春の息吹と共に新しい環境で一步を踏み出された方も多いことでしょう。JALグループもこの4月、約2300名の新たな仲間を迎えました。期待を胸に入社してくれた一人一人が仕事に誇りを持ち、生き生きと活躍できるよう、私も全力で背中を押すつもりです。

新入社員の姿を見ていると、自分の新人時代を思い出します。初めてのフライトは……とお話したいところなのですが、実はほとんど記憶がありません。何日も前から準備したことや、緊張で眠れぬまま制服に袖を通した事などは臙げに残っているのですが、肝心のフライトの思い出は必死なあまり空の上においてきてしまったようです。

当時は、フライトごとに振り返りを書くノートがありました。先輩によかった点や改善点を書いてもらい、自分の感想も添える。最初の頃は「自信がなさそうだ」「○○の知識が足りない」と、できていないことがズラリと並びます。私はそれを悔しい思いで別のノートに箇条書きにし、クリアしたと思ったらひとつずつ消し込む、ということを繰り返して

ていました。それを半年ほど続けた頃、「人格が変わった」と自覚するほど仕事に向かう姿勢が変化し、少しばかりの自信を持てるようになりました。自分を変えられたそんな経験があり、今でも気をつけたいことは書き留めるようにしています。そうして、先輩たちから教わった「改善点」と向き合うことは、力をつけるために欠かせないことでしたが、同時にもうひとつ心に残っていることがあります。それは「よいところを見守ってくれている」と感じるフライトでは、不思議と力が

発揮しやすかったということです。振り返ってみると、両方の視点が歩みを支えてくれたように思います。

こうした日々の中で、私が長くパワーの源としてきたのが、お客さまとの一期一会の出会いです。新人の頃も、経験を重ねてからも、機内でかけていただいたお声や笑顔、また時にはお叱りに、何度も励まされてきました。新入社員たちにも、多くの経験を積み重ねる中で、自分なりの原動力や支えを見つけてほしいと願っています。

4月は、大きな期待と同時に少しの不安を抱く季節です。この機内のひとときが、皆さまの新しい毎日の合間で、ふっと肩の力を抜ける時間となれば幸いです。JALグループは新しい仲間と共に、皆さまの旅に心強さと心地よさをお届けしてまいります。

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

とっとりみつこ／1964年、福岡県久留米市生まれ。1985年4月入社（客室乗務員）。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年に専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CCO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。



たびとりどり

代表取締役社長グループCEO

鳥取三津子