

# 飛行機を降りた 一歩目から

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。

新緑眩しい季節、お出かけシーズンの到来です。空港は高揚感に包まれ、弾むような足取りのお客さまから、私も楽しい気持ちをお裾分けいただいています。

空港といえば、先日、ドイツのフランクフルト国際空港に新ターミナルが完成しました。洗練されたデザインに、航空会社の垣根を越えた共用自動チェックインシステムなど、お手続きをよりスマートに、そして空港での時間をより自由なものへ。そんな世界の潮流を感じています。身近なところでは、成田国際空港が5月20日に開港記念日を迎えます。48周年を迎える今、成田では周辺のまちづくりを含めたダイナミックな空港改革が計画されており、その未来像に、私もとてもわくわくしています。

思えば、客室乗務員時代、私にとって空港は「いざ機内へ」と仕事のスイッチがオンになる場所であって、自分だけの特別な時間を過ごすという発想はありませんでした。それが今、改



めて足を止めてみますと、空港ごとの趣向と、そのひとときを自分流に楽しまれているお客さまの笑顔が目に見え込んできます。

空港内の展望風呂で過ごされるお客さま。併設された公園や学びの施設で地域の歩みに触れるご家族。ロビーの蛇口から出るみかんジュースに顔をほころばせる方や、展望デッキで機体との近さに歓声をあげるお子さまも（さて、それぞれどこの空港でしょう?）。かつて「手続

きの場」だった空港が、今や出発・到着前後の時間も含め、旅の醍醐味のひとつになっていることに気付きます。空港を訪れた印となる、「御朱印」ならぬ「御翔印」<sup>ごしょういん</sup>集めを楽しみに空港巡りをされる方がいるのもその証かもしれません。

ここ数年、靴から飲み物やPCを出さずに済む保安検査や、顔認証で搭乗ゲートまで進める仕組みなど、空港でのお手続きは少しずつスマートになっていきます。理想の姿に向けてまだまだ進化が続きますが、お客さまのご不安や煩わしさを取り除き、それによって生まれる心や時間のゆとりが、その土地の味をゆつくり楽しんで、新しい発見に出会ったりといった、旅本来の喜びに変化していくことを願います。

どうぞ次のご旅行では、個性光る空港を探検していただき、飛行機を降りた一歩目から、その土地を離れる最後の一歩まで、自分だけの、また大切な人との思い出を重ねていただけたら幸いです。次回のご搭乗も心よりお待ちしております。

イラスト／山本祐希子

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。

