

明日の翼

Spring 2019

明日の空へ、日本の翼



特集

バイオジェットで空を飛ぶ!!

地域とともに この道から続く景色へ、この旅から続く地域へ

JALの健康経営 仕事とがん治療を両立させる働き方へ

翼を育てる すべてに心を込めて グランドスタッフ

豊かな地球を引き継ぐために



近年、「観測史上最高気温」、「数十年に一度の大雨」などといった言葉をよく耳にします。こうした異常気象が世界各地で次々と発生していることから、地球規模の気候変動を強く実感するようになりました。

気候変動に大きな影響を及ぼしているとされる地球温暖化は、数十年前から極めて深刻な問題として注目されてきました。JALグループは、1993年より世界で初めて国際線の定期旅客便に観測機器を搭載し、温暖化の原因といわれている大気中の温室効果ガスの測定を行うなど、地球規模で起こっている異常気象に強い危機感を持って取り組んできました。地球全体の温度上昇は海面上昇や食料不足などを引き起こすとともに、格差の拡大や紛争など、他のさまざまな問題にも波及し得るといわれています。もはやこの問題は、一刻の猶予もない待たなしの状況であり、私も航空会社としても、自らの責任としてこの問題に全力で取り組まなければなりません。

JALグループが排出する温室効果ガスのほとんどは、日々の運航によるものです。そこで、省燃費機材への更

新、燃料消費量の少ない運航方法の導入などに加え、バイオジェット燃料の利用を促進しています。原料や製造技術はさまざまですが、都市ごみなどから燃料を生成する技術を活用すると、地下資源を掘り出して原料とする従来の燃料と比較して、二酸化炭素排出量を大幅に削減することが可能です。JALグループではこの技術を活用したバイオジェット燃料実用化の取り組みに参画してまいります。実用生産に向けた活動は、欧米が先行していますが、日本の航空会社として、バイオジェット燃料を積極的に利用し、日本やアジアにおいてもこうした機運を高めていくこと、それも私たちの使命だと考えています。

自然や社会と共生できる事業を目指し、そして、豊かな地球を次世代に引き継ぐために、今後も邁進してまいります。引き続きご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

日本航空株式会社 代表取締役社長 赤坂祐二

特集

バイオジェットで空を飛ぶ!!

飛行機の燃料が、都市ごみや廃食用油などから作られる、そんな日が近づいています。新たな原料を利用することで、化石燃料に頼らない循環型社会を実現する動きが始まっています。環境負荷の低減を目指して、バイオジェット燃料の今を特集します。

JALグループは、2030年のSDGs*達成に向け、事業を通じて社会の課題解決に取り組みます。
*「Sustainable Development Goals」の略称で、持続可能な社会の実現を目指し、国際社会が2030年までに解決すべき17の目標のこと



衣料品で空を飛ぶ!?

JALの挑戦

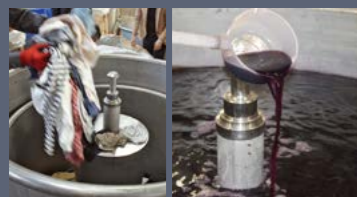
JALグループでは、環境にやさしい社会の実現に向け、国産バイオジェット燃料の製造に挑戦しています。2018年より、日本環境設計(株)の協力のもと全国の皆さまから衣料品を回収し、Green Earth Institute (株)とともに、(公財)地球環境産業技術研究機構の技術を使い、国内の既存施設を活用して、国産バイオジェット燃料の製造に取り組んでいます。2020年にこのバイオジェット燃料を利用してチャーターフライトを運航する予定です。

Phase1



衣料品を集め、綿80%以上のものを選別する

Phase2



衣料品(綿)を糖化する

Phase3



コリネ菌の力で糖化液をアルコール(イソブタノール)に変換し、濃縮する

Phase4



アルコール(イソブタノール)を触媒反応させ、バイオジェット燃料を生成する
(写真提供: 高压化学工業株)

Phase5

飛行機が飛ぶ!

都市ごみを原料にする点では同じですが、燃やした都市ごみから出るガス(CO・H₂)を菌の力でエタノールにし、その後、ジェット燃料に変換する製造方法も実用化に向け開発が進んでいます。

その他の製造方法も

都市ごみや間伐材・廃木材などをバイオジェット燃料の原料にします。これらの原料を燃やすのではなく、800℃、1200℃の高温で蒸し焼きにし、その際に出る原料ガス(CO・H₂)を触媒反応させることで液体燃料に変換します。技術が確立していることから、実用化が期待できます。



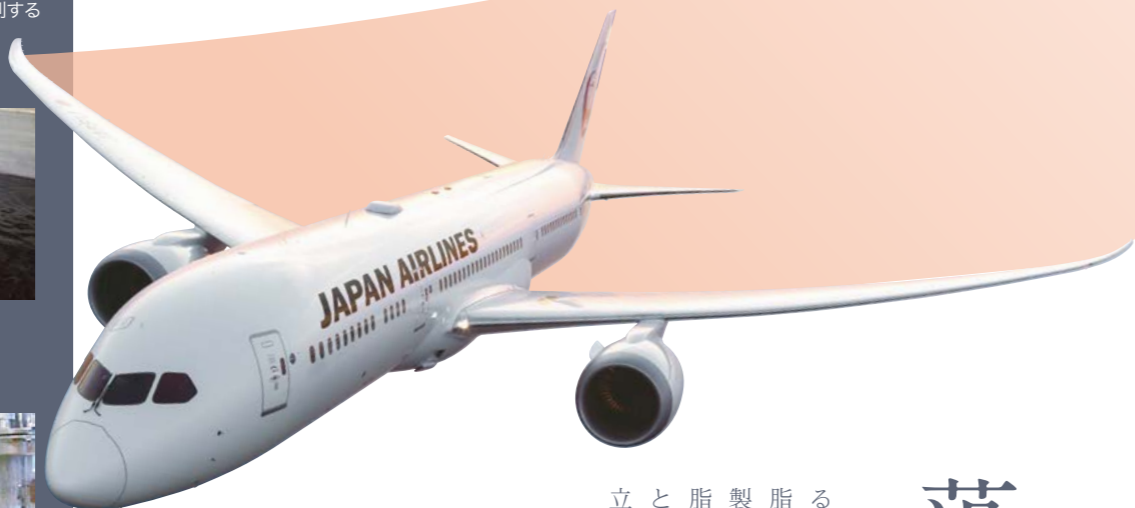
都市ごみ・木材から



バイオジェット燃料って何?

バイオジェット燃料と従来のジェット燃料(化石燃料)の一番の違いは、原料が違うところ。従来のジェット燃料は地中に眠っている原油を採掘して精製したものです。一方、バイオジェット燃料の原料は主に、都市ごみ、木材、植物/動物油脂、廃食油などです。その他にも、藻類など原料は多様になっています。

バイオジェット燃料は、飛行機を飛ばすことでCO₂を排出するものの、原料とする植物等がすでに大気中のCO₂を吸収しているため、実質的にはCO₂の増加を抑制することができるのです。商業生産のためには、さらなる技術開発を行い、効率的に生産する体制を整え、コストを削減する必要がありますが、地球環境保護はもちろん、エネルギー安全保障の観点からも需要が高まっています。



藻類から

微細藻類から取れる藻油と呼ばれる油脂分を原料にします。製造方法は、天然油脂を原料とした場合と同じで、技術は確立されています。



廃食油から

飲食店などから出る廃食油を原料にします。天然油脂と同じ製造技術を活用します。

原料として使用されるのは非可食の植物油や食肉を解体したときに出る脂で、バイオジェット燃料の製造方法としては最も古いものです。化石燃料を原料にする場合と同様に、油脂を水素化処理・分留することにより、バイオジェット燃料を製造するものであり、技術は確立されています。

植物油 / 動物油脂 (天然油脂) から



さらなるCO₂削減へ

バイオジェット燃料の 利用促進に挑む

CO₂排出量を削減して持続可能な社会の実現に貢献するため、JALグループではバイオジェット燃料の利用促進に取り組んでいます。その一環として、アメリカ合衆国のバイオジェット燃料製造会社であるフルクラム社へ出資しています。ここではあらためて、「燃料」にフォーカスし、環境負荷低減に向けた取り組みをご紹介します。

バイオジェット燃料の 実用化へ向けた 世界とJALのアプローチ

JALグループは、「2030年のSDGs達成に向け、事業を通じて社会の課題解決に取り組みます。」と宣言しています。SDGsの目標のうち、環境に関しては、航空機整備における水の使用量の抑制や、ペーパーレスの促進など、さまざまな角度で取り組んでいます。なかでも、航空会社としては、CO₂の排出量削減が、もっとも重要な課題だと考えています。

JALグループは2010年に「2020ジェット燃料利用におけるリーディングエアライン」となっていきたいと考えています。

2018年、バイオジェット燃料の製造会社であるフルクラム社への出資を行いました。フルクラム社は、アメリカ合衆国・カリフォルニア州に本社を置き、埋め立て廃棄される都市ごみを原料としてバイオジェット燃料を製造するプロセスの開発に取り組んできました。現在ネバダ州に最初の製造施設を建設中です。今後も、複数の製造施設の展開を予定しており、バイオジェット燃料の大量生産について、実現性が最も高い企業の一つです。近い将来、北米発便を中心に、フルクラム社から供給されるバイオジェット燃料の搭載を進めたいと考えています。



フルクラム社がネバダ州に建設中のバイオジェット燃料の製造工場

日本の空の歴史を 切り拓いてきたからこそ、 果敢に挑み続けます



調達本部
総合調達部
燃料グループ
平野 佳

私は現在、フルクラム社とともに、バイオジェット燃料の実用化に取り組むプロジェクトを担当しています。この取り組みを通じて感じるのは、ごみの分別問題など、身近な社会課題を解決し、さらにバイオジェット燃料という新たな価値を創造したいというフルクラム社の真摯な「志」です。私自身も、JALの一員として環境問題の解決に貢献していきたいと考えています。

日々の業務では、「果敢に挑戦する」というJALフィロソフィを心がけています。JALグループは、挑み続けることによって日本の空の歴史を切り拓いてきました。バイオジェット燃料の利用促進についても、2009年に世界で初めてとなる、カメリナという植物を原料にしたバイオジェット燃料を用いた試験飛行「JALバイオ・フライト」を実施するなど、果敢に挑んできました。

新しい道を切り拓き、価値を創造してきたJALグループだからこそ、今後も先頭に立ってバイオジェット燃料の利用促進、普及に向け、取り組んでいきたいと思えます。

年度までに2005年度対比でCO₂排出量を輸送量当たり23%削減する」という目標を掲げて取り組みを行ってきました。2017年度には17.8%まで削減し、2020年度中にこの目標を達成する見込みです。具体的には、従来機と比べてCO₂排出量を約15〜20%削減できるボーイング787型機やエアバスA350型機などの省燃費機材の導入や、離着陸時の運航方式の工夫や飛行機に搭載するコンテナ等の軽量化による燃料消費量の削減など、これまでは使用燃料の削減という観点から環境負荷低減を目指してきました。

今後は、さらに、調達する燃料の質という観点から、バイオジェット燃料の利

なお、JALグループは、すでに、2017年11月にはシカゴ発成田行きにおいて、2019年1月にはサンフランシスコ発羽田行きにおいて、品質規格認証を得たバイオジェット燃料を試験的に少量搭載して運航を行っています。今後も、継続的なバイオジェット燃料供給の確保とともに、試験的な搭載の実績を積み重ね、バイオジェット燃料の利用促進を通じた環境問題の解決に取り組めます。

国産バイオジェット燃料の実現へ

JALグループが利用する燃料の約7割は日本で給油しているため、さらなる環境負荷低減のためには、「国産」のバイオジェット燃料の量産と安定的な供

用促進を加速させたいと考えています。バイオジェット燃料については、アメリカ合衆国の国際規格設定機関（ASTM）による品質規格の確立をはじめとし、欧米を中心に、開発や実用化の動きが進んできました。ここ数年で、分量は限られているとはいえ、商業飛行をしている定期便に搭載できる段階まで到達しています。こうした技術の進歩に加え、バイオジェット燃料の促進を後押ししてい

給が不可欠だと考えています。

国産バイオジェット燃料の研究開発は始まっており、いくつかの実験プロジェクトにおいて、ASTM規格の認証を得るにいたっていますが、今後、実用化に向け、原料確保や量産体制の構築、そして、輸送や給油といったロジスティクスの確立に挑戦していかなければなりません。

現在、日本政府は「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたバイオジェット燃料の導入までの道筋委員会」を設置し、東京2020大会をマイルストーンとして国内バイオジェット燃料の生産体制の確立に着手しています。JALグループはこの活動に連携しつつ、国産バイオジェット燃料の開発促進に向けた独自の取り組みとして、「10万着で飛ばそう！ JALバイオ

るのが、国際民間航空機関（ICAO）の掲げた目標です。2016年開催のICAOの総会で、2021年以降、国際線を運航する航空会社に対して、2019年、2020年のCO₂平均排出量を超過した分についてCO₂排出権の購入などを義務付けるCORSIA制度の導入が決まりました。このような潮流のなかで、JALグループはCO₂排出量そのものの削減を目指してバイオ

ジェット燃料「フライト」を主催しています。複数の企業の協力のもと、皆さまから回収した衣料品（綿）でASTM規格の認証を得たバイオジェット燃料を生産し、これを利用したチャーターフライトを2020年に運航する予定です。これを契機として、日本国内において、今後の量産化に向けた取り組みが加速することを期待しています。

国産バイオジェット燃料を実用化するためには、日本国内において、「つくる」「運ぶ」「使う」といった一連のサプライチェーンを構築する必要があります。その実現には、既存の枠組みを超えた業界横断的な連携が不可欠です。今後も、ステークホルダーの皆さまと連携し、取り組みを深めることで、環境負荷低減により一層貢献したいと考えています。



調達本部
総合調達部
部長
鈴木 武

サイクリング × JAL

この道から続く景色へ、 この旅から続く地域へ

エスビーコン
SBCCON™で
サイクルツーリズムを推進する
JALの取り組み

JALグループでは、地域活性化の取り組みの一つとして
自転車輸送用受託手荷物専用ボックス(SBCCON™)を開発しました。
ご旅行先で、ご自身の自転車とともに
サイクリングを楽しむお客さまが増えてきているなか、
ロードバイクを手軽に、そしてより安全に輸送するため製作した
SBCCON™をご紹介します。

サイクルツーリズムを推進し 地域活性化を後押しする

瀬戸内の小さな島々。潮風が香る海の道。無邪気にはしゃぎながら、ロードバイクを素早く組み立てた。ハンドルを握って、ペダルを踏んだ。この道から続く景色へ、この旅から続く地域へ。

2015年から地域活性化プロジェクト「新・JAPAN PROJECT」に取り組むJALは、サイクリストの聖地しまなみ海道において「自転車・手荷物輸送サービス」で実績のある一般社団法人せとうち観光推進機構と、合同会社S1WORKSとともに、飛行機でロードバイクを輸送するための専用ボックスSBCCON™を開発しました。名前の由来は「Smart Bicycle Container」の頭文字を取ったもの。ロードバイクを短時間で梱包し、安全に目的地へ運ぶことができます。全国各地でサイクリングイベントが盛り上がりを見せるなか、サイクリングを楽しむお客さまをさまざまな地域へお運びし、交流人口を増加させることで、地域活性化につなげていきます。

頑丈さと手軽さを両立させた ロードバイクの空の旅

SBCCON™開発の経緯は、「大切な愛車を飛行機の貨物室に預けると壊れてしまうのではないかな」というお客さまの声に端を発します。そこで生まれたのが、繊細なロードバイクを飛行中の急な揺れなどから守るための専用ボックスSBCCON™です。素材にプラスチック製の段ボールを使用することで強度を高めるだけでなく、軽量化も実現しました。輸送中の揺れや衝撃を吸収するため、内部には厚手のスポンジを敷き詰めています。

ロードバイクの前輪を外し、ペダルや車体、後輪を台座に設置するだけで梱包完了。ハンドルやシートは基本的にそのまま収納できます。より本格的に



細かく分解しなくても前輪を外すだけで梱包が可能。短時間でまとめることができます

サイクリングを楽しむお客さまにもご利用いただけるよう、ディスクブレーキにも対応しています。これまででは、ロードバイクを細かく分解し、自転車用の袋に収納してからお預けいただけでしたが、これらの手間や時間、そして破損のリスクを減らすことで、JALは自転車を愛好されているお客さまに快適な空の旅を提供していきます。

SBCCON™の本格的な導入へ

2018年6月には「自転車活用推進計画」を政府が閣議決定するなど、サイクルツーリズムによる観光立国の実現が注目されてきています。

こうした動きに合わせて、JALでは、同年8月に2泊3日の「しまなみ海道モニターツアー」を実施。そこで得られた輸送手段などの改良点を踏まえ、本格的な運用を目指しています。

さあ、全国はまだ見ぬ景色へ。JALはサイクルツーリズムを通じた地域活性化と交流人口の拡大を今後も応援していきます。



カーゴスペースに入れて輸送するため、破損のリスクを減らせます

仕事とがん治療を両立させる働き方へ

日本では、およそ2人に1人の割合でかかるといわれているがん。これまでは治療に専念するため、仕事を辞めざるを得ない場合もありました。しかし、治療を続けながら働くという選択肢を選ぶ人が増えています。そうしたなか、JALグループでは、全社員が仕事とがん治療を両立しながら安心して働ける環境づくりを目指し、さまざまな施策に取り組んでいます。

2 017年、JALグループは「心身の健康づくり」を実現するための健康増進計画「JAL Wellness 2020」を策定しました。

企業理念にある「全社員の物心両面の幸福」の追求には、当然社員一人一人の健康が不可欠です。健康診断や医療費の分析などから、生活習慣病、がん、メンタルヘルス、たばこ対策、女性の健康の五つを取り組みの大きな柱と位置付けています。がんに対する取り組みとして、「予防」「就労支援」「社会への啓発活動」の大きく三つを行っています。

予防

「JAL Wellness 2020」の計画のもと、JALグループは健康増進に関する冊子を作成し、全社員に配布しました。代表的ながんの特徴や食生活、睡眠、運動における生活改善方法、健診項目の数値に関する理解促進、会社や日本航空健康保険組合のサポート体制などについて紹介しています。その別冊として2018年3月には女性社員や希望する男性社員、社員のご家族に「ウィメンズヘルスガイド」を配布しました。

また、以前から職場単位で健康に関する施策を率先して行う「ウェルネスリーダー」を設置していますが、これに加え、2017年からは副社長が「CWO (Chief Wellness Officer=健康経営責任者)」を兼任し、トップダウンとボトムアップによる健康経営の推進に取り組むことを明確に打ち出しました。現在、以下の取り組みを進めています。



ウィメンズヘルスガイド

毎月22日を禁煙デー（スワン・スワンデー）と定め、出勤時の社員に1日禁煙を呼びかける

事業所内の喫煙所を徐々に閉鎖。2018年5月31日よりJALグループ全体で就業時間内禁煙をスタート

eラーニングでたばこの健康被害や、乳がん・子宮がんに関する女性の健康について全社員が学習

18歳以上の被保険者・被扶養配偶者に対し、婦人科健診（乳房・子宮・卵巣がん検診）の全額費用補助（上限2万円）

「がんを知る展」の社内開催。がんを自分ごとに捉え、早期発見、治療につなげる

2018年度より定期健康診断の検査項目に、がんと密接に関係があるピロリ菌の検査項目を追加

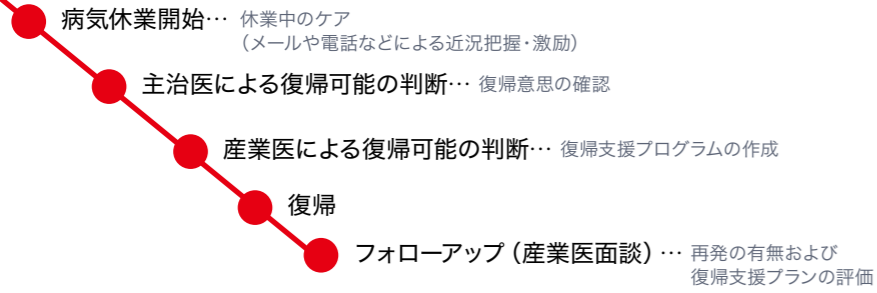


「JAL Wellness 2020」の取り組みの一環で、社員と一緒に汗を流す藤田副社長（CWO）

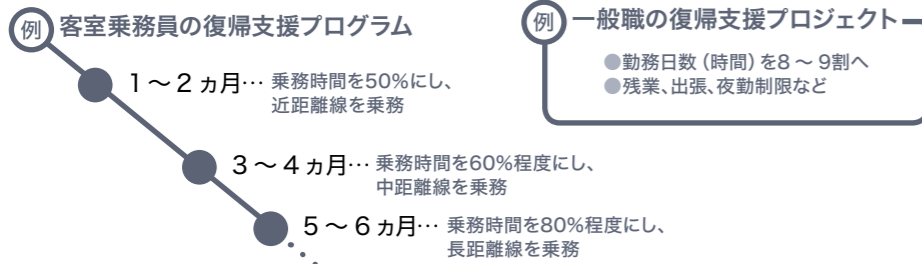
就労支援

JALグループでは、フレックス勤務制度、在宅勤務制度など時間や場所にとらわれない柔軟な働き方を推進し、治療と就労を両立しやすい勤務制度を整えています。また、医療職（産業医やカウンセラーなど）によるサポート体制を充実させ、治療後には業務内容に応じた復帰支援プログラムを作成しています。

復帰支援の流れ



業務内容に応じた治療と就労の両立支援



産業医
原 順子

復帰へのきめ細かいサポートを実施しています

産業医は、上司と社員と三者で相談し適切な就労環境を整えられるよう、きめ細かく対応しています。

また、がんから復帰する社員が増えていますので、社員との面談で「同じ仕事をしている先輩から話を聞いた」「他の人の治療法を参考にしてよかった」との声もよく聞きます。私たち医療職だけでなく、職場全体でサポートする風土を醸成していきます。

社会への啓発活動

JALグループでは、2004年からエスティ ローダー グループが行う乳がん撲滅に向けたキャンペーンの趣旨に賛同し、その活動に協力しています。

これまでは「ピンクリボンJET」の運航（2015年3月まで）や、搭乗口で乳がんキャンペーンを告知する「ピンクリボンフライト」を実施。さらに機内でも広く啓発するためにピンクリボン月間（毎年10月）には、運航乗務員と客室乗務員が「ピンクリボンバッジ」、「ピンク色の肩章」を着用しています。

この他にも国内線機内販売の売り上げの一部を一般社団法人 Japan Breast Cancer Research Groupに寄付し、活動を支援しています。

第1回「がんアライ宣言・アワード」で「ゴールド」を受賞

JALグループのがんに関するさまざまな取り組みが評価され、がんを治療しながら働く「がんと就労」問題に取り組む民間プロジェクト「がんアライ部[®]」が創設した第1回「がんアライ宣言・アワード」で「ゴールド」を受賞しました。

※がんアライ部 <https://www.gan-ally-bu.com/>



ピンクリボンフライトの様子



臨機応変

空港では、飛行機の発着遅れや天候不良など、いかなる事態に直面しても、常に最善策をご提案する臨機応変さが求められます。

JALフィロソフィ

JALフィロソフィはJALの翼を支える全社員が持つべき意識、価値観、考え方です。業務中は時に難しい選択をしなければいけない場合もありますが、そのような時にもより良い判断ができるよう、全員が日々JALフィロソフィを意識し業務にあたっています。

おもてなしのバトン

グランドスタッフは、お客さまの旅の「始まり」と「終わり」を支えます。搭乗口では客室乗務員に申し送り事項を確実に伝達。おもてなしのバトンタッチで安全で快適な空の旅を提供します。

「JALのサービス」——
 そう聞いて思い浮かべるのは客室乗務員でしょうか。しかし空港で最初にお客さまをお迎えするのは、チェックインカウンターや搭乗口で働くグランドスタッフです。ここでの対応が心地よいものであればこそ、お客さまに安心してご搭乗いただけると思っています。
 しかし、グランドスタッフがお客さまと接する時間は通常わずか数分です。時には数十秒ということもあります。そのため、グランドスタッフはお客さまのご要望を瞬時に判断し、お一人お一人に寄り添うサービスを心がけています。グランドスタッフは、お客さまとの一瞬に最善を尽くし、安全と快適を地上で支えています。

すべてに心を込めて グランドスタッフ



笑顔

グランドスタッフは自分の対応がJALの第一印象を決めるという意識で業務にあたっています。どのようなときも、お客さまをお迎える気持ちを笑顔に込めてご対応しています。

お一人お一人と

グランドスタッフの接客に正解はありません。お客さまのご搭乗目的などによって求められる対応は異なるためです。常にお客さまと向き合い、お一人お一人に最適なサービスを瞬時に判断しています。

身だしなみ

メイクの色から制服の着こなしまで、身だしなみは規定で細かく定められています。すべてはお客さまに安心して快適なフライトをお楽しみいただくためのおもてなしの一つです。





株式会社Kスカイ
グランドスタッフ
小西 彩加

どのような状況でも
心を尽くすことはできると学びました



運航再開後初の国際線のフライト



ご搭乗いただいたお客さまに、感謝の気持ちを込めたメッセージカードをお渡ししました



運航再開初日、第1ターミナルの国内線チェックインカウンターにて



台風21号の影響を受けた関西国際空港



株式会社Kスカイ
グランドスタッフ
旅客部マネジャー
山際 雅美

緊急時ほど、職種の役割を超えた
“人としての自分”が試されると痛感しました

自分の対応が JALの第一印象になる

—普段の業務で心掛けていることを教えてください。

山際 「お客さまとの出会いを大切にすること」です。私たちにとっては毎日の仕事でも、お客さまにとってはそれがご旅行やご出張などの大切なご予定です。「安全」と

「定時運航」、そしてお客さまにご満足いただくための「サービス」、その全てを大切にしています。限られた時間の中でも「安全」を大前提としたうえで、お客さまにストレスなくご搭乗していただけるように優先順位をつけて行動しています。

小西 私がいつも意識しているのは、「自分の対応がJALの第一印象

しかありませんでした。

—そのとき、どのような気持ちでしたか。

小西 少しでも安心していただきたい、それだけでした。特に日本語を話せない外国籍のお客さまは自分の身に何が起きているのかすら把握できない方がほとんどだったのです。異国の地でこの状況。微力ではありますが、何か情報が得られた時は、迅速にお伝えするよう努力しました。

山際 7日以降は、私たちが普段使用しない第2ターミナルで少しずつ運航を再開できました。慣れないターミナルではありませんが、私たちは普段からシステム障害発生時を想定した手動でのご搭乗手続きやご搭乗案内の教育を受けています。また、再開に向け、さ

象になる」ということです。とはいえ私はまだ入社3年目で、先輩から多くのことを学んでいる段階です。今は手順通りミスなく業務を行うことで精いっぱいですが、先輩方のように業務+αの会話やサービスでお客さまに笑顔になっていただくことを目標にしています。

—2018年9月4日に、台風21号の影響で関西国際空港が浸水。またタンカーが空港連絡橋に衝突し、空港が閉鎖される事態となりました。イレギュラーが発生したとき、どのようなことを意識していますか。

山際 想定外の状況であればあるほど、私たちにできる選択肢は限られます。浸水翌日は、全便の欠航が決定。私自身も、浸水後数日間、空港連絡橋閉鎖のため出社で

さまざまな会社のスタッフが協力し合っていて、関西国際空港で働くスタッフ全員がまるで一つのチームのようでした。おかげさまで大きな問題もなく運航することができましたし、多くのスタッフが働く場を取り戻せたことを喜ぶとともに、少しでもお客さまに安心していただくようと懸命に働いていました。「仕事ができるだけありがたい。自分も精いっぱい頑張ろう」と思えた瞬間でした。

“想定外をも想定”した対応へ

—今回の緊急事態を今後のサービスにどう生かしますか。

小西 どのような状況でも、心を尽くすことはできると学びました。

きませんでした。空港にいたスタッフは、時間が許す限りお客さまに最新情報をご説明し、おわびする状況でした。

小西 私は当日チェックインカウンターで業務をしていたのですが、その時は目の前のお客さまお一人お一人の心に寄り添って対応する、それだけでした。空港が閉鎖された時点でご搭乗手続きがお済みの

お客さまは約200名。お客さまは次々とカウンターにいらっしゃって「運航はいつ再開できるのですか」「どこに泊まればいいのか」とおっしゃいます。お客さまの不安を少しでも解消するためお役に立ちたいのに、その時の空港はインターネットすら満足につながらない状況。私たちも正確な情報がなかなか得られず、ただお待ちいただく

また、システムが使えなくなった場合を想定し、アナログ作業となった時にどうすればいいのかをあらかじめ身に付けておくことの大切さを改めて感じました。

山際 「JALフィロソフィ」には「人間として何が正しいかで判断する」という項目がありますが、緊急時はまさしくグランドスタッフという役割を超えた人としての自分が試されることを痛感しました。今後は「想定外の事態も起こり得る」という意識を常に持ち、日々の業務にあたるのがプロに求められることだと思っています。この件をお客さまへの対応方針の強化につなげ、どのようなときも「安全・安心」をお届けできるJALを目指し、努力を続けていきたいと思っています。

