



## 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  
旅客部マネージャー  
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

## “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。