

JALのサービス品質を、 世界へ広げる

ラオス・ミャンマーにおける 空港教育訓練の取り組み

2019年の6月・7月に、JALUX^{※1}が出資参画しているラオスの首都ビエンチャンにあるワッタイ国際空港国際線ターミナルの運営会社L-JATS社と、ミャンマーのマンダレー国際空港の運営会社MJAS社の空港旅客スタッフに対して、それぞれサービス教育を実施しました。JALが培ってきたノウハウを提供し、空港のサービス品質の向上を目指します。

※株式会社JALUX・JALグループの航空・空港関連商社。

きっかけはJALのコンテスト

2018年1月に羽田空港近傍で行われた「空港サービスのプロフェッショナルコンテスト^{※2}」の会場に、ミャンマー・マンダレー国際空港の運営会社MC-Jalux Airport Services Co., Ltd.^{※3}（以下、MJAS社）の方の姿がありました。

このコンテストは、空港旅客スタッフの

サービス（接客）スキルを磨きあうことを目的に、JALが毎年開催しているものです。

見学されたMJAS社の方は、JALのサービスに感銘を受けたと言います。それまでMJAS社では、自社のサービスを客観的に振り返る機会が少なかったため、JALの空港旅客スタッフの接客に対する姿勢を目的に、自社のサービス品質向上に取り組むことを決心されました。同年12月、MJ

下、L-JATS社）とともに、サービス教育訓練を実施することになりました。

**JALの社員が伝える
「お客さまに寄り添う」ことの
大切さ**

L-JATS社とMJAS社、それぞれ約80名の受講生に対し、JALの空港旅客スタッフとともに、客室乗務員もインストラクターを担当。教育訓練では、髪型や化粧などの身だしなみや、お辞儀などの接客マナー、さらに体の不自由なお客さまへのお手伝いの仕方などについて、実践を取り入れつつ、JALのサービス基準に沿って行いました。1日約5時間の研修を4日間にわたってそれぞれ行いましたが、受講生たちは意欲的な姿勢と高い集中力で受講していました。

MJAS社でインストラクターを務めた空

港オペレーション教育訓練部の中村由紀子が特に心がけたのは、サービスマインドを教えることでした。「お辞儀の習慣や種類、角度など日本ならではのやり方に、当初受講生は戸惑うこともあったと思います。そこで、JALのサービスマインドを理解してもらうために、どのような時もお客さま視点に立ち、お客さまへ寄り添うことの大切さを伝えることが出来ました。例えば、身だしなみを整えることで、お客さまにどのような印象を与えるのかを伝え、理解につなげていきました。」

同じくインストラクターを務めた空港オペレーション教育訓練部のオオタケピンは、今後への期待を込めて語ります。「JALのやり方を学ぶだけでなく、自社とJAL双方のサービスマインドの強みを組み合わせ、今後の成長のヒントにしてほしいと思います。」

受講生への訓練後のアンケートでは、高い評価とともに、多くの感謝のお言葉をいただく

高品質なサービスを世界へ

JALは、サービス教育のノウハウをさらに世界に展開していきます。また、空港旅客スタッフだけではなく、荷物の積み降ろしなどを行うグランドハンドリングスタッフへの教育も展開していきます。これからもJALは、会社や国の枠を越えて私たちの安全やサービスのノウハウを展開し、航空分野全体の品質向上を目指します。そして、空港で働く社員がプロとしての誇りを持ち、仕事にやりがいを感じられる環境づくりに貢献していきます。

AS社は独自にマンダレーにて「プロフェッショナルコンテスト」を開催。その後、JALや、同社に出資参画しているJALUXと検討を重ね、ラオス・ワッタイ国際空港国際線ターミナルの運営会社であるLao-Japan Airport Terminal Services Co., Ltd.^{※3}（以

※1 空港サービスのプロフェッショナルコンテスト：JALグループが就航する国内・海外の各空港を代表する空港旅客スタッフが、接客スキルや対応力を競うコンテストで、原則年に一回開催しています。
 ※2 MC-Jalux Airport Services Co., Ltd. (MJAS社)：JALUXが出資参画しているミャンマー第二の都市マンダレーにあるマンダレー国際空港の運営会社。
 ※3 Lao-Japan Airport Terminal Services Co., Ltd. (L-JATS社)：JALUXが出資参画しているラオスの首都ビエンチャンにあるワッタイ国際空港国際線ターミナルの運営会社。



接客のロールプレイング。チームで役割と内容を決めます。終了後にはインストラクターから講評があり、振り返りから新たな学びを得ます



インストラクターによるおじぎの見本。位置や角度について詳しく解説しています



ラオスで実施した身だしなみの教育訓練。「ネット」や「ワックス」を使用し、髪型を美しく整えます



車いすのハンドリングを指導する様子。実践を通じて安全な操作方法を習得していただきました



ミャンマーでは、英語ネイティブのJALスタッフ（写真右）によるアナウンス訓練を実施しました



ラオスでは、タイ人のインストラクターによる教育を行うことで、より深いコミュニケーションを実現しました（ラオス語はタイ語に似ています）

