

# 私たちJALだからできること——。

## アスリートのために心をこめて

### パラリンピック日本代表選手団サポートの舞台裏

JALは、さまざまなスポーツの大会でアスリートを強力にサポートし、安心で快適な空の旅をご提供しています。先のソチオリンピック・パラリンピックでも、日本オリンピック委員会（JOC）・日本パラリンピック委員会（以下、JPC）のオフィシャルパートナーとして、選手団約190名（オリンピック選手約80名、パラリンピック選手約20名）のご出発・ご到着をサポートしてきました。特にパラリンピックのサポートに関しては、日本で唯一のオフィシャルエアラインとして、2005年からの9年間、選手団の皆さまの活躍を応援してまいりました。

障がいがあってもなくても、特別なこと何もなく、ご負担を感じない旅のお手伝いをしたい——。日本の代表として世界で戦う選手の皆さまに、安心して目的地へご到着いただくための、JALの取り組みをご紹介します。

**チームワークの勝負だからこそ、情報収集に最善を尽くす**

——セールス部門

今回のソチパラリンピックでは、ご予約が入る3〜4カ月も前から、移動当日に向けて準備を開始しました。スムーズなハンドリングを実現するために情報収集を行うのが、セールス部門の高橋瑞絵です。

JPCと一緒に担当する旅行会社から、出場（予想）の種目や人数、選手の試合前後のスケジュール情報を収集します。特に冬季パラリンピックは、海外遠征先や合宿先から大会会場へ直接入る選手も多く、移動の手配が複雑になります。

「私の役目は、選手の皆さまにご出発からご到着まで快適にお過ごしいただけるよう、関連部門と連携し、その潤滑油となること。そのために、より正確な情報をわかりやすいフォーマットで共有することを心がけています」と高橋は言います。

#### COLUMN 安心してご搭乗していただくために。

社内準備のための情報収集ももちろんですが、ご搭乗される選手の皆さまへの情報のご提供も大切です。常用薬を服用しているパラリンピック選手もいます。液体の持ち込み制限などが厳しい国際線の搭乗では、最新の情報提供が重要です。特にソチオリンピック・パラリンピックでは、テロ対策のため急きょロシア発国内線／国際線での持ち込みが全面禁止となりました。「常用薬であれば、申請すれば特別に持ち込み許可がおります。高橋はすぐに各団体へ連絡しました。「お客さまから、情報が錯綜して戸惑うなか、JALからの情報提供があり安心して準備ができるなどお言葉をいただくとはっとします」と高橋は語ります。







顧客販売部  
第2販売グループ  
高橋 瑞絵

お客さまにご提供する情報を含め、収集した情報については、これまでの経験によって改良を重ねたフォーマットに落とし込まれます。出発の約1〜1カ月前には、プライオリティゲストセンター（以下、PGC）の担当者にバトンが渡されることとなります。

### 収集された情報をとりまとめ、伝える

——プライオリティゲストセンター

PGCとは、JALグループの予約部門に所属する組織です。主に病気や障がいがあるお客さまの搭乗に関するご相談を受けます。パラリンピックのような大きな大会が行われる際も、各選手の情報をとりまとめ、サポートを行います。

PGC担当の黒沢直子は、セールス部門から受け取ったバトンをもとに、お客さまの歩行状況や車いすの種類・サイズや台数といった詳細な情報をとりまとめ、出発空港の担当者や客室乗務員に伝えます。また、旅客業務担当や手荷物の搭載担当、そして旅行会社もあわせてミーティングを行い、準備を進めることも担当し



くことを重要視しています。しかし、パラリンピックのよう大きな大会では、多くの選手が移動するため、通常のようにご搭乗までの準備を行っていただくのでは、車いすのお預かりに時間を

要し、定刻どりの出発に支障が出てまいります。

こうした選手の皆さまのご搭乗までの準備を行うのが、成田空港で手順書作成を担当する佐藤友美の役目です。「車いすをご利用になられる選手の方々にいかにスムーズにご搭乗いただくか。何が最善の方法か、毎回入念な準備をしています」と佐藤は言います。お客さまのご案内を当日に担当する部門との打ち合わせも、その準備の一つです。

実際にご案内する部門では、パラリンピックなどの大きな大会があると、ご出発される皆さまのスムーズなご搭乗のために、セールス部門から届いた座席情報からご案内の順番を考え、引き継ぎ書にまとめます。車いすのお預かりを担当する部門で



成田事業所業務部  
パッセンジャーサービス  
プロシジャーグループ  
佐藤 友美

ています。

情報の取りまとめの際、特に気を配っているのが、車いすを貨物室に搭載するための調整です。「お預かりする車いすが多い場合、あらかじめリ



スト化を行い、当日の空港ハンドリングで混乱のないようにします。」と黒沢は言います。車いすを使用する選手のほとんどは、それぞれ日常用と競技用、2台の車いすを持って空港へいらつしゃいます。事前に重量と大きさを把握し、搭載作業を担当する部門とも綿密に調整することが必要です。

搭乗口で車いすをお預かりする場合、搭載するまでに時間を要し、定時出発に支障がでることがあります。だからこそ、飛行機の搭乗開始時刻を早めるため、各部門の事前の協



旅客営業サポート部  
プライオリティ・  
ゲストセンターグループ  
黒沢 直子

は、搭載に必要な緩衝材などをそろえたり、壊れやすい部分を保護するものを手作りで作ったりしています。

これまでの経験のなかで、特に壊れやすいと実感しているのは、電動車いすの操作用ハンドルです。そのまま梱包して機内に搭載すると、少しの揺れで折れてしまうこともあります。それを防ぐため、段ボールで手作りのカバーを作成し、当日に備えています。



こうした工夫は、これまでの長い経験から蓄積されてきたものです。それらが、今の円滑なハンドリングにつながっています。

各部門の担当者が出席するミーティングのあと、選手の方々の出発が近づくと、成田空港では手順書作成担当の佐藤が中心となり個別に旅行会社の担当者やミーティングを行い、情報を関連部門と共有します。また、PGCからのバトンをもとに、スムーズな手続きを確実なものとするため、当日ハンドリングを担当する全スタッフへむけて、これまで集約した情報を引き継ぎ書にまとめることも佐藤の重要な役割の一つです。ご搭乗されるお客さまの人数や内訳

力が欠かせません。

当日ご搭乗いただく飛行機が時間までに空港に到着しているか。乗務する運航・客室乗務員のスケジュールはどうか。空港旅客スタッフや搭載担当の配置はどうか。機内食の搭載や清掃作業の進み具合はどうか。

あらゆる部門で連携し、スムーズなご搭乗を実現しています。関係部門をまたがった情報のとりまとめを終えると、バトンは次の部署に渡されます。

### 搭乗直前まで、普段と変わらないご移動を

——空港部門

次にバトンを受け取るのは、空港部門です。

JALグループでは、すべてのお客さまになるべくストレスのない旅をご提供することを目指しています。それは障がいがあるお客さまも同様です。例えば、JALでは、車いすをご利用のお客さまには、ご自身の使い慣れた車いすをご搭乗いただく直前までご利用いただく

お手荷物のお預かり方法、車いすをご利用のお客さまのご搭乗までの動き、チェックインの手順、セキュリティ検査の開始時間なども詳細に記されています。

「スタッフは全員、当日に誰がハンドリングを担当しても、しっかりと対応ができるノウハウと経験を持っています。その実力を迷いなく最大限に発揮できるように、セールス部門やPGCがまとめた情報、そしてこれまで調整してきた内容を漏れなく記載するようにしています。」と佐藤は言葉に力を込めます。

佐藤が作成する引き継ぎ書には、こうも書かれています。「搭乗口のご案内画面に、がんばれニッポン！の表示をお願いします」。担当するスタッフ全員が選手の方々のことを知り、ご搭乗されるそのほかのお客さまも巻き込んで、日本を代表する選手を応援するムードを盛り上げたいとの思いが、そこには込められています。

### 機内は特別な空間。だからこそ安心感を

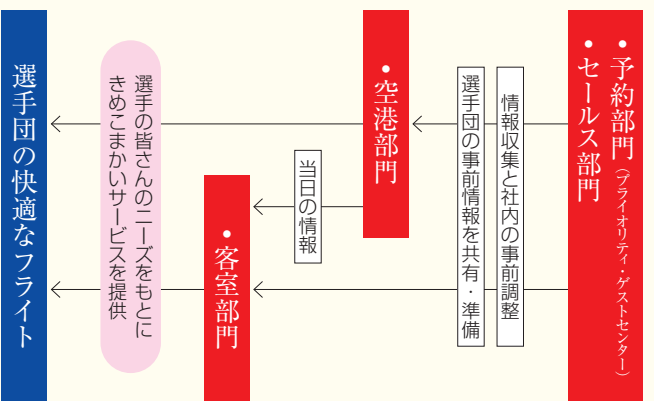
——客室部門

続いてバトンを受け取るのは、客室部門です。

乗務担当の客室乗務員には、お客さまの機内での過ごし方などの



●パラリンピック日本選手団の快適なフライトの実現



客室品質企画部  
企画グループ  
角田 由梨

客室品質企画部  
運営グループ  
名倉 佳子





パラリンピックへ。空の旅で選手が考えること。



写真提供：竹見 脩吾

スポーツ選手にとって、  
快適な空の旅は欠かせません。

佐藤 真海選手（陸上／サントリー）

オリンピック・パラリンピックは、アスリートにとって目標でありながら、やはり「夢の舞台」ですね。一年一年大切に、自分の可能性にチャレンジしていきます。

スポーツ選手にとって、快適な空の旅は欠かせません。いかに疲れをためないか意識しながら、機内での時間を過ごしています。機内は気持ちの切り替えの場でもあります。私の場合は、和食をいただくと、「ここからは世界への勝負だ」とスイッチが入ります。帰りは、JALの皆さまの笑顔と日本語にほっとします。



写真提供：横山 芳治

競技用車いすを丁寧に扱う姿に、  
心から嬉しくなりました。

香西 宏昭選手  
（車いすバスケットボール／ドイツ・ブンデスリーグBG Baskets Hamburg 所属）

ドイツのクラブチームや日本代表の一員として、世界中を移動します。チケットの確保や手配をしてくれて、とても感謝しています。また、私たち選手が普段からとても大切に扱っている競技用車いすを、スタッフが丁寧に扱う姿を初めて見たときは、JALがサポートをしてくれて本当に良かったと心から嬉しくなりました。

機内でも対応がとても親切で、移動時間の長い遠征でもリラックスでき、助かっています。一つ一つの細やかな気配りが励みになります。



いつもと同じ快適さで、リラックスできました。

上地 結衣選手（車いすテニス）

初めてのパラリンピック出場がロンドンでした。たくさんの競技団体の方が集まり、機内でもみんなが日本代表のウェアを着て「今から出発なんだな」と緊張感が高まったのを覚えています。

ですが、いざ飛行機が出発すると、いつもの食事や、いつもの空間で、とてもリラックスできました。現地到着後の体調管理もしっかりでき、競技当日を迎えられました。

パラリンピックは、独特の空気感があります。そのなかでも“変わらない物”があるというのは、とても心を落ち着かせてくれます。JALには、これからもそんな存在であってほしいです。

大切な情報が引き継がれます。内容は、お客さまがクッション替わりとして使用される枕の個数や、上体を固定するためのサポートベルトの数、それらを使うタイミングなど、さまざまです。客室乗務員は、こうしたお客さまの事前情報を自身のタブレット端末で把握します。そして、当日のご搭乗手続き中のご様子を、出発前の打ち合わせ時に空港旅客スタッフから確認します。ご搭乗後はそうした事前情報をもとに、その時々のご様子で瞬時に対応を考えます。

「特に心がけているのは、安心感です」と、客室乗務員の角田由梨は言います。普段とは異なった特別な空間のなか、ちよつとしたことにお客さまが心配になるケースもあります。不安を感じさせないためにも、「何かしてさしあげなくては」ではなく、「もし何かあったときも、私たちがいますから、ご安心ください」という気持ちで乗務しています。ご搭乗されるご本人だけでなく、ご同行者さまに対しても同じ気持ちで接しています。

また、客室乗務員は普段から、積極的に手話などを学んでいます。サービスマスターの資格をもつ客室乗務員や空港旅客スタッフも多くいます。「障がいのある方もそうでない方も、機内や空港で快適かつ安心して過ごしていただくというのが私たちの役目です」と、客室乗務員の名倉佳子は語ります。

到着空港でも、  
細やかなおもてなしを

—— 空港部門

出発時のご案内が終われば、次は到着空港への引き継ぎです。特に目的地が海外の場合、現地の支店に所属している少人数のスタッフで対応することとなります。成田空港ではどのような対応をしたか。お客さまのご様子や、新しいご要望はなかったか。できる限りの情報を到着空港へ連絡することが重要になります。

到着空港では、その情報をもとにお出迎えの準備を行います。降機方法については、事前にPGCとの調整で確認しているとはいえ、当日の成田からの最新情報は貴重です。降機のための車いすも到着地では台数が少ないことがあります。そのため、事前に国内の各空港などから必要台数の車いすを集めて輸送しておくといった準備も欠かせません。

空港到着後、貨物室から出てくるお荷物には、色分けしたネームタグがついています。このネームタグは成田で、競技ごとに色分けしてつけたもので、競技ごとにスムーズに返却できるように、との考えから生まれたものです。この



ネームタグにより、選手の方々の到着後の動きも混乱することはありません。

お会いした瞬間から、  
特別なことは、何もありません

JALでは、このようにご出発からご到着まで、選手の方々がなるべくストレスを感じないハンドリングを心がけ、対応をさせていただいております。これまでパラリンピックのオフィシャルスポンサーとしてご協力させていただいてきたこと、空港や多くの場所でも蓄積したハンドリング時の経験、搭乗開始までの準備・手続きのノウハウ・スピードなどを伝承してきています。「お会いした瞬間から、特別なことは何もありません。一人のアスリートの方々の口同音に言います。障がいがあってもなくても、同じようにご負担を感じない旅のお手伝いをしたい。その強い想いで今日まで取り組んでまいりました。

私たちJALグループは、企業理念の一つに、「企業価値を高め、社会の進歩発展に貢献します。」ということ掲げています。今後も、次世代を担う子どもたちにも、夢・誇り・希望を届け、日本そして世界全体に活力を呼び覚ませよう、スポーツの力を信じ、グループの総力をあげてスポーツの発展をサポートしていきます。

