明日の翼

Vol.02 2014



Hot Issues

スポーツの力を信じて

日本スポーツ振興センター 理事長 河野 一郎氏

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





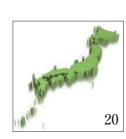


日本航空株式会社 代表取締役社長 植木 義晴

Contents 明日の翼 Vol.02 02 Contents 03 ごあいさつ 日本航空株式会社 代表取締役社長 植木 義晴 スポーツの輝く未来のために 04 Hot Issues 日本スポーツ振興センター 理事長 河野 一郎氏 スポーツの力を信じて 11 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 16 Flight お客さまの大切な時間を守るために ~定時到着率 世界第1位~ CSR Pickup 20 お客さまと地域をつなぐ、そして日本と世界をつなぐ JAPAN PROJECT 24 国際緊急援助の一翼を担って ~ 航空会社ならではの災害時の対応~ 発 行 所 日本航空株式会社











クが閉幕しました。この後は、サッカーワー ることも決まり、スポーツ界全体の気運が オリンピック・パラリンピックが開催され れます。さらに、2020年には東京で スポーツの大きなイベントが続々と開催さ ルドカップやラグビーワールドカップなど この度、ソチオリンピック・パラリンピッ

ただきました。 構会長を歴任された日本スポーツ振興セン か。オリンピック日本選手団のチームドク ク委員会理事や日本アンチ・ド スポーツがもたらしてくれるものとは何 一の河野一郎理事長に、思いを語ってい ーを3大会連続で務め、日本オリンピッ - ピング機

パラリンピックに思うことソチオリンピック・

ことをうれしく思います。 手ならびに関係者の方の努力が実を結んだ れた冬季オリンピックとしては過去最多の クに関していえば、日本も、海外で開催さ はり開催国が活躍すると盛り上がるな、と ロシア勢の躍進が目立ったこともあり、や メダル獲得数でした。8個中7個が、ス いうことを改めて感じました。オリンピッ ソチオリンピック・パラリンピックでは、 ー・スノーボード競技ということで、選

やはりオリンピックは特別な場だと感じ

集されているように思います。 ピックは、スポーツの多面的な良い面が結 と再会したりすることができます。オリン す。初めての出会いがあったり、旧知の仲 良いコミュニケーションの場にもなりま ます。素直に自分の国を応援できますし、

考えるべきこと

高まっています。

要があります。 オリンピックの歴史をきちんと検証する必 考えておくことが重要です。特に、過去の たら失敗になってしまうのか」をしっかり のことです。その前に、「どんな状況になっ いかに成功させるかを考えるのは、当然

せん。 対策を厳しくしすぎると動きにくくなると と、その大会は失敗に終わってしまいます。 ていたこともあり、対策が完璧になされて るべきことはしっかりとしなければいけま いうことはあるでしょうが、やはり対策す いました。万が一、テロが発生してしまう た。ソチでは、テロ発生の懸念が伝えられ ンピックではテロが発生してしまいまし 例えば、1972年のミュンヘンオリ

年のソウルオリンピックでは、ベン・ジョ かりと取り組む必要があります。開催国と しては、できて当然の世界です。 それから、アンチ・ド ーピングにもしっ 1 9 8 8

> が出たため、その人は参加できなくなりま ナーの最終走者の候補だった人に陽性反応 ます。アテネオリンピックでは、聖火ラン 反を出してしまうのも、失敗の要因となり た、開催国が自国の選手からドーピング違 騒動ということになってしまいました。ま に、一番記憶に残っているのはドーピング 国が威信をかけて準備を整えた大会なの ンソンのドーピング騒動が起きました。韓

準備を進めなければなりません。できて当 す。そうしたことのないように、 完成していないとの報道をよく耳にしま 宿泊施設・交通機関などが直前になっても インフラ整備の問題もあります。会場や しっかり







を考える。この順番が大事だと思います。 成功するにはどうしたらいいかということ 然の土台の部分をまず押さえる。その後で、

パラリンピックの意義東京オリンピック・

を重ねてきた成果を発表する格好の舞台で オリンピックやパラリンピックは、準備

> が重要になってきます ます。しっかり戦略を描くこと できました。この運営をするこ を、東京オリンピック・パラリ 側をしっかりと支える人もいま を集める人もいれば、舞台の裏 だと思っています。舞台で注目 得たということが、最大の意義 す。この舞台に参加する資格を ンピックのおかげで持つことが 舞台の上に乗せるかという目標 に使い、飾るか。 させるために、その舞台をい す。2020年の大会を成功 経験値という財産が残り いかに人々を

を成功させて、その勢いで 2020年を ドカップも日本で開催されます。アジアで えています。まずラグビーワールドカップ リンピック・パラリンピックとセットで考 は初の開催という意義深い大会で、東京オ 関わっていくかを考えることが、面白くも が約束されています。そのステージにどう あるし、ワクワクするところだと思います。 また、 2019年にはラグビーワ 日本が世界中の主役になること チャンスが巡ってくると思いま かもしれない。 もしれない。2020年には、 もしかしたらボランティア もちろん選手

> もいる大会になると思います。 人が増えて、なかにはチャンスをつかむ人 が開催される予定のため、日本中で楽しむ グビーワールドカップは、日本各地で試合

成功したのかパラリンピック招致がなぜ今回のオリンピック

うということを明確に発信できたというこ (以下、IOC) の考えにしっかりとヒッ 主なメッセージとして招致活動をしていま 素晴らしい大会をやるぞということだけを 東京は立候補していました。そのときは、 とが、招致の成功の要因だと考えています。 このことは、安倍首相が招致のプレゼン した招致活動ができたと思います。 オリンピズムの布教活動を国内外で行 16年大会の開催地を決める際も、 今回は、 国際オリンピック委員会 つま

特に若い世代にはいろいろな

が、オリンピズムの実践に重なります。 止する取り組みのことです。これらの活動 アンチ・ドーピングとは、ドーピングを防 ること、そしてアンチ・ドーピングです。 人を派遣すること、海外から人を招へいす ムには大きく3つの柱があります。海外に グラムに集約されています。このプログラ ポーツ・フォー・トゥモロー」というプロ テーションのなかでもお話しされた「ス 派遣としては、途上国などに指導者を

迎えることができたらと思っています。ラ

それによって、途上国の方々がスポーツの 環境を整えるというミッションがありま 送って、若者がオリンピックに参加できる 素晴らしさを理解することもできます す。あるいは、オリンピックはこんなに楽 しいということを教えることができます。

指導法を覚えていただいたりします。 ら来てもらって、 招へいする側では、今度は途上国などか いただきます。研究をしてもらったり、 日本にあるリソースを見

けのあるプランなのです。 てきたことをさらに発展させるという裏付 のは新しく描いたプランではなくて、やっ 機構(以下、 クのレガシー(遺産)の一つに、 し、90カ国以上にスポーツ用具を送ってい れまで80カ国以上に人を派遣しています と思います。1 りと動くことを途上国の方々は求めている 派遣と招へいとセットで、 招致活動のときの日本の約束という JICA) があります。こ 964年の東京オリンピッ 日本がしっ 国際協力

るようにしています。実は、ブエノスアイ アジアのすべての総合競技大会で展開でき 検査員を養成し、実際にシステムを作り、 ピングに深くかかわっています。日本アン ないといっていいほど、日本がアンチ・ド ジアの国際大会は、日本なしでは開催でき 世界でも重要な役割を果たしています。 レスでの最終プレゼンテーションでは、日 チ・ドーピング機構(以下、 アンチ・ドーピングでも、日本はすでに ADA)が

> います。 受けませんでした。質問の必要がないくら い信用度が高いという評価だと受け止めて 本だけアンチ・ドーピングに関する質問を

ピックになると思います。の東京オリンピックは、そういうオリ 割を世界にわかってもらう。2020 ではなくて、地に足をつけた、時間をかけ のときだけ大会をご覧くださいということ ということが招致成功のカギです。ただそ た国際貢献をする。 表されるように、オリンピズムを実践する 派遣や招へい、アンチ・ド 日本が果たしている役 ーピングに代

日本は継続して努力してきた

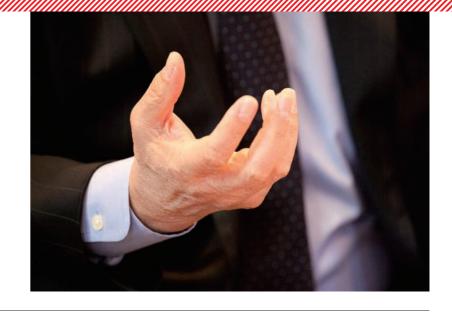
ントだと思います。 かび上がった課題に、継続して向きあって きたということも、今回の招致成功のポイ 2016年大会の招致活動のときに浮

ことができませんでした。これを、 出していましたが、IOCの共感を得る な自然環境があるというコンセプトを打ち 最高のパフォーマンスを出せるような豊か 海にメインスタジアムの建設を予定してい かりと対応しています。また、選手たちが ました。選手村が狭いという指摘にも、しっ ましたが、海の近くで危険だという指摘を ふまえ、国立競技場を建て替えることにし 前の招致活動のときは、東京都中央区晴 おもて

> た3つのことを、一つ一つクリアしていき 手村・環境という、IOCが懸念していすことにしました。メインスタジアムと選 ト・ファースト(選手第一主義)を打ち出 なしというメッセージに変えて、アスリ

を示すことができるものです。 開催にあたって、資金面の問題がないこと 政府の財政保証も前進しました。大会の 前回の招致





のときも政府の財務保証がアナウンスされていましたが、法律による裏付けがあったわけではありません。今回は 2011年に施行されたスポーツ基本法による裏付けがあります。このスポーツ基本法は、2016年大会の招致活動のレガシーです。

本初の IOC公認のオリンピック研究セ研究・交流センターで、2010年に日

ンターを設立して、活動を続けています。 2010年・2011年・2013年にはオリンピズムのシンポジウムもこのセンターで開催しています。また、JADAによるアンチ・ドーピングの取り組みも続によるアンチ・ドーピングの取り組みも続けています。

しょうか。 る日本の本気度が伝わったのではないでオリンピック・パラリンピック招致に対す

世界を変える力があるスポーツには

ています。 2013年12月に亡くなったネルソン・まずできない方法で。」という言葉を残しえ、団結させる力がある。ほかの何かには、力がある。人々にインスピレーションを与え、団結させる力がある。

私たちは東日本大震災を経験しました。パラリンピック陸上の佐藤真海選手もプレパラリンピック陸上の佐藤真海選手もプレパラリンピック陸上の佐藤真海選手もプレにする力があります。マンデラ氏がいわれにする力があります。マンデラ氏がいわれにする力があります。マンデラ氏がいわれにするした。そのことをオリンピズムとしてしました。そのことをオリンピズムとしてしました。そのことをオリンピズムとしていました。それを実行していきます。

するべき努力

成功するための重要な点の一つは完璧な 運営をすることです。日本人がやるなら運 営は心配ないとよくいわれます。期待が大 きいだけに、完成度の高い運営が必要で きいだけに、完成度の高い運営が必要で す。競技会場のなかに入ったオペレーショ するまでのオペレーションも完璧にすること です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。例えば、大会期間中、各国の首脳が です。の国の最初の印象は、入国時の空港 はありますが、入国の際はどうでしょう はありますが、入国の際はどうでしょう はありますが、入国の際はどうでしょう はありますが、入国の際はどうでしょう はありますが、入国の際はどうでしょう はありますが、入国の際はどうでしょう

それから、オリンピックもパラリンピックも、自国の選手が活躍してくれないとから、自国の選手が活躍してくれないと野き成績はだいたい連動しています。選挙と成績はだいたい連動しています。選がと思います。これは2020年を過ぎたと思います。これは2020年を過ぎたと思います。これは2020年を過ぎに重要な投資と考えるべきです。また、常に重要な投資と考えるべきです。また、ません。満員の会場を作り出す努力も必要になってきます。

例えば、スポーツと健康・スポーツと経済度よく考えるよい機会だと思っています。スポーツの持つ柔軟性について、もう一

スポーツと観光、ほぼ社会の事象のすべてスポーツと観光、ほぼ社会の事象のすべてにスポーツがキーとなりうるのです。これが、政府や関係者だけの問題ではなくて、が、政府や関係者だけの問題ではなくて、が、政府や関係者だけの問題ではなくて、コミュニティに落とし込んでいくことが重要です。スポーツを通じてコミュニティがある必要があると思います。

産業界に期待すること

です。
の最先端の技術を盛り込んだショーケースの最先端の技術を盛り込んだショーケースになります。2020年す。これはうまくしつらえれば、間違いなけるは新国立競技場を作ろうとしていまいろいろな切り口があります。

絶好の機会です。いろいろな垣根を越えて 地好の機会です。いろいろな垣根を越えて を使える環境ができているかもしれません。 本では、8万人規模の観客が同時に Wi-Fi を使える環境ができているかもしれません。 大会の会 単になっているかもしれません。 大会の会 単になっているかもしれません。 大会の会 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動 と、タクシーがすべて世界最高の電気自動

2020年に実現できることは、数多くあ

大会会場では、セキュリティのことが強引に入ろうと思えば大抵の場所に入れ強引に入ろうと思えば大抵の場所に入れ強引に入ろうと思えば大抵の場所に入れ難しくしすぎれば、効率が悪くなってしまいます。厳重さと効率の良さの両方を兼ね備えた、新しい入退場管理システムを作って大会会場で見せることができれば、世界中に販路が広がると思います。は、世界中に販路が広がると思います。日本の技をしっかり見せるためのシナリオを描くことが重要です。





ールモデルに

がら、 日本全体の印象に大きく影響します。この づくりを航空会社と連携して準備を進めな 機会に、日本に人が入りやすくなる仕組み るのが、航空会社です。このときの印象が からの選手や観客に最初のおもてなしをす パラリンピック招致に成功しました。海外 日本は、おもてなしを掲げてオリンピック・ ダブルブッキングはほとんどありません。 ツの大会で、ケガをして車いすで帰って が、そのノウハウを通常の業務に活用し 日本の航空会社は時間も業務も正確で、 ALがサポー 非常に重要です。 2020年を迎えたいと思います。

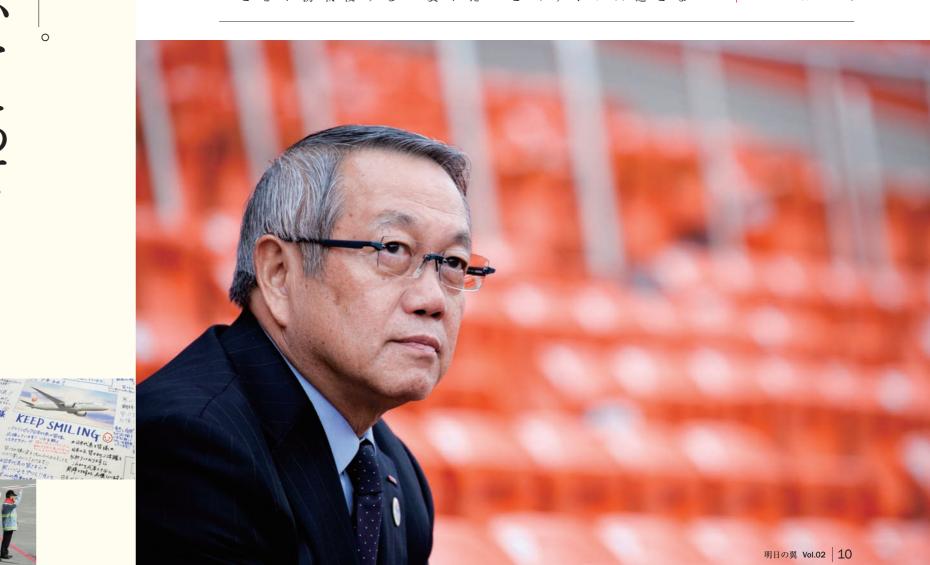
くるような選手に即座に対応できていま パラリンピックを成功させること いるように感じます。例えば、スポー 高齢者が数多く動く時代に、 トに力を入れています パラリンピックは とても

> モデルになってくると思います。 ていることが、世界の航空会社のロー スムーズに移動することもできています。 JALがパラリンピックを通じて行なっ

日本はスポーツ立国を目指す

そうです。スポーツ立国を実現するために、 になるでしょう。 さまざまな分野で連携が加速していくこと リンピックの前にも設置されることになり ポーツ基本法にも設置検討が明記されてい の行政機構を一つにまとめる機関で、ス のいろいろな省庁にまたがるスポーツ関連 す。文部科学省や厚生労働省・総務省など スポーツ庁を設置する構想ができていま 2016年のリオデジャネイロオ

思っています。 ていってほしいと思います。今までのオリ 通じて、日本全体を盛り上げていきたいと ルできることになります。スポーツの力を らない日はないわけで、そこで産業と連携 から、少なくとも4年間は新聞に日本が載 ンピックを見ても、2016年大会の後 スポーツの力を上手に使って世界に発信し 開していくことになります。そのときに、 スに仕込むものを、2020年以降に展 ています。これから6年かけてショー した仕掛けをすれば、着実に日本をアピー 産業界も方向性を共有してほしいと考え



私たちJALだからできること

パラリンピック日本代表選手団サポー アスリートのために心をこめて ートの舞台裏

ラリンピック委員会(以下、JPC)の 本オリンピック委員会 (JOC)・日本パ チオリンピック・パラリンピックでも、日 が入る3~ 今回のソチパラリンピックでは、ご予約 4カ月も前から、移動当日に向

快適な空の旅をご提供しています。先のソ

を強力にサポー

し、安心で

情報収集に最善を尽くすチームワークの勝負だからこそ、

ALは、さまざまなスポーツの大会

後のスケジュール情報を収集します。特に 出場(予想)の種目や人数、選手の試合前 動の手配が複雑になります。 先から大会会場へ直接入る選手も多く、 冬季パラリンピックは、海外遠征先や合宿 JPCや一緒に担当する旅行会社から、 移

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

ご到着いただくための、

JALの取り組

みをご紹介します。

で戦う選手の皆さまに、安心して目的地へ

は何もなく、ご負担を感じない旅のお手伝

障がいがあってもなくても、特別なこと

いをしたい

。日本の代表として世界

まの活躍を応援してまいりました。

2005年からの9年間、選手団の皆さ で唯一のオフィシャルエアラインとして、 到着をサポー

トしてきました。特にパラ

ラリンピック選手約20名)のご出発・ご

90名(オリンピック選手約80名、

ドリングを実現するために情報収集を行う

けて準備を開始しました。スムーズなハン

のが、セールス部門の高橋瑞絵です。

オフィシャルパー

ーとして、選手団約

リンピックのサポートに関しては、日本

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

COLUMN 安心してご搭乗していただくために。

情報が 日本の翼JALは 日本代表を応援しています! 皆さまのご健闘をお祈りします

お客さまにご提供する情報を含

ンが渡されることになります。 トに落とし込まれます。出発の約1 ンター(以下、PGC)の担当者にバト カ月半前には、プライオリティゲストセ の経験によって改良を重ねたフォーマッ 収集した情報については、これまで

とりまとめ、伝え収集された情報を 伝える

- プライオリティゲストセンター

門に所属する組織です。 をとりまとめ、 きな大会が行われる際も、各選手の情報 を受けます。 があるお客さまの搭乗に関するご相談 パラリンピックのような大 サポー J A L グ トを行います。 主に病気や障 の予約部 が

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

> ています。 情報の取り

特に気を配っ まとめの際、



どは、 が必要です。 を担当する部門とも綿密に調整すること 事前に重量と大きさを把握し、搭載作業 車いすを持って空港へいらっしゃいます。 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 スト化を行い、 それぞれ日常用と競技用、 当日 0) 空港 ンド 2 台 0

障がでることがあります。 載するまでに時間を要し、 搭乗口で車いすをお預かりする場合、搭 定時出発に支

ため、 搭乗開始時刻を早める だからこそ、飛行機の 各部門の事前の協

力が欠かせません。

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

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

普段と変わらないご移動を搭乗直前まで、

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

●パラリンピック日本選手団の快適なフライトの実現 きめこまかいサービスを提供選手の皆さんのニーズをもとに 図の事前情報を共有 収集と社内の事前調整 の快適なフラ 準備

次にバトンを受け取るのは、 空港部門

ループでは、 すべてのお客さ

旅客営業サポート部 ゲストセンターグループ 黒沢 直子

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

搭載すると、少しの揺れで折れてしまうこ 用ハンドルです。そのまま梱包して機内に ともあります。 いと実感しているのは、電動車いすの操作 これまでの経験のなかで、 それ 特に壊れやす

は、

多くの選手が移

うな大きな大会で

ラリンピックのよ

くことを重要視して います。しかし、

を防ぐため、段ボー を作成し、当日に備 ルで手作りのカバー えています。

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

備を行うのが、成田空港で手順書作成を担

こうした選手の皆さまのご搭乗までの準

定刻どおりの出発に支障が出てし

たのでは、車いす の準備を行って ようにご搭乗まで 動するため、通常の

預かりに時間を

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

ご案内の順番を考え、引き継ぎ書にまとめ に、セールス部門から届いた座席情報から

車いすのお預かりを担当する部門で

成田事業所業務部

佐藤 友美

ピックなどの大きな大会があると、ご出発

実際にご案内する部門では、

パラリン

される皆さまのスムーズなご搭乗のため

毎回入念な準備をしています」と佐藤は言 ズにご搭乗いただくか。何が最善の方法か、 利用になられる選手の方々にいかにスムー 当する佐藤友美の役目です。「車いすをご

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

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

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

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



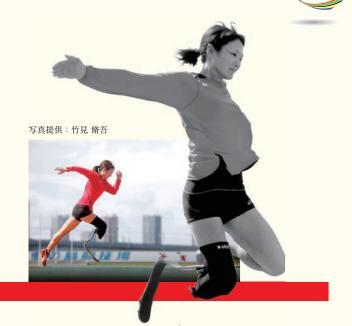
お客さまの機内での過ごし方などの 乗務担当の客室乗務員には、

は、客室部門です。

客室品質企画部

名倉 佳子

パラリンピックへ。空の旅で選手が考えること。



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。

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



細やかなおもてなしを到着空港でも、

客さまがクッション替わりとして使用され

大切な情報が引き継がれます。内容は、お

る枕の個数や、

上体を固定するためのサ

ベルトの数、それらを使うタ

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

ご搭乗手続き中のご様子を、

出発前の打ち

レット端末で把握します。そして、当日の

したお客さまの事前情報を自身のタブ

さまざまです。客室乗務員は、こ

に、その時々のご様子で瞬時に対応を考え す。ご搭乗後はそうした事前情報をもと 合わせ時に空港旅客スタッフから確認しま

前に国内の各空港などから必要台数の車 できる限りの情報を到着空港へ連絡するこ 数が少ないことがあります。 えの準備を行 とが重要になるのです 到着空港では、その情報を を集めて輸送しておくと 降機のための車いすも到着地では台 GCとの調整で確認していると の成田からの最新情報は貴重 います。降機方法については そのため、 った準備も欠 もとにお出迎

たことでお客さまが心配になるケ

えもあ

は異なった特別な空間のなか、ちょっとし

事前に P

客室乗務員の角田由梨は言います

「特に心がけているのは、安心感です」と

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

つ安心して過ごしていただくというの

えから生まれた

もそうでない方も、機内や空港で快適か スタッフも多くいます。「障がいのある方 助士の資格をもつ客室乗務員や空港旅客

ズに返却できる 技ごとにスムー けたもので、競 に色分けしてつ

ように、との考

に手話などを学んでいます。

ービス介

積極的

このネー

ムタグは成田で、

競技ごと

物には、色分け

貨物室から出てくるお手

ムタグがつ

また、客室乗務員は普段から、

ご同行者さまに対しても同じ気持ちで接し

ます。ご搭乗されるご本人だけでなく、

かせません。 空港到着後、

います。

こ安心ください」という気持ちで乗務

何かあったときも、私たちがいます してさしあげなくては」ではなく、 ます。不安を感じさせないためにも、「何

特別なことは、何もありお会いした瞬間から、

や多くの場所で蓄積したハンドリング時の てご協力させていただいてきたこと、 リンピックのオフィシャルスポンサ させていただいております。これまでパラ を感じない 到着まで、選手の方々がなるべくスト ALでは、このようにご出発からご ハンドリングを心がけ、 対応を 空港

っません

動きも混乱することはありません。 ムタグにより、選手の方々の到着後の

取り組んでまいりました。 手伝いをしたい。その強い想いで今日 ても、同じようにご負担を感じない旅のお 「お会い 同音に言います。 ありません。 験、搭乗開始までの準備・手続きのノウ 担当したすべてのスタッフは異 した瞬間から、特別なことは何 ドなどを伝承してきています 一人のアスリ 障がいがあってもなく トの方々で



写真提供:横山 芳治

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エアを着て 「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。



お客さまの大切な時間を守るために

全時到着率 世界第1位

位との評価をいただきました。 満で到着した便が全体に占める割合を調査 Stats社 (*) より表彰を受けま 年定時到着率実績において、米国 Flight の大手航空会社31社について、遅延15分未 JALグループが世界第1

ALグループは、このたび、2013



● Major International Airlines 部門(単体部門)

- JAL が世界第1位 ● Asia-Pacific Major Airlines 部門 (単体部門)
- Major Airline Network 部門 (グループ部門) JAL グループが世界第1位

上記のうち Major International Airlines 部門は、 Flight Stats 社が表彰を始めた2009年より、2011

年を除き計4回、世界第1位となっております。

JALがアジア太平洋地区第1位

をいただいた結果です。また、JALグルー なご着席など、お客さまにご理解とご協力 これは、早めのチェックインやスムーズ

に、努力を重ねた成果でもあります。 プ全社員が一丸となって、一分一秒を大切 ります。実は、定時到着にとっては高い壁 日本には、美しい四季の移り変わりがあ

ぼすことになるのです じて、悪天候の影響を受ける特殊な環境で 冬には雪や上層のジェット気流。 あり、定刻どおりの運航に大きな影響を及 となることがあります。例えば、春には春 一番、夏には入道雲(積乱雲)、秋には台風、 そのような厳しい環境でも、

特に重要なものだと考えています。 向き合っています。お客さまの旅と時間を 大切にする定時性は、サービスのなかでも 参入などによって徐々に様変わりし、厳し の商品やサ 「安全」を最優先としながら世界最高品質 日本の航空業界は、20 い競争環境に突入しています。 ープは定時性にこだわり続けてきました。 フルサービスキャリアとして、 ービスにこだわり続け、競争に 12年の LCCの

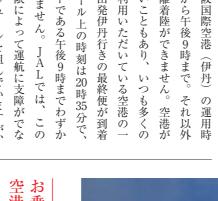
運航を実現するための舞台裏をご紹介し 今回は、空港の運用時間を一例に、定時

空港運用時間とは

用時間」が決められており、その時間帯以 外には離着陸ができない空港もあります。 空港がある一方で、騒音対策などで、「運 空港など、24時間いつでも離発着が可能な 部国際空港・東京国際空港(羽田)・那覇 日本では、海上にある関西国際空港や中 飛行機には、「門限」があります。

> 行機を出発させることができるよう、 少しでも早く目的地空港まで到着できるよ す。そのような場合、1 気象状況や羽田空港の飛行機渋滞などに 運用時間の制限によって運航に支障がでな 25分しかありません。JALでは、 着陸のリミットである午後9時までわず するスケジュール上の時刻は20時35分で、 大阪市内に近いこともあり、 間は午前7時から午後9時まで。それ以外 つですが、羽田発伊丹行きの最終便が到着 お客さまにご利用いただいている空港の一 の時間帯には離着陸ができません。空港が いようにスケジュールを組んでいます 例えば、大阪国際空港(伊丹)の運用時 一丸となって準備にあたることが必要 出発が遅れることもあり 分1秒でも早

ません。 地へのお客さまをお迎えしなければなり 刻の20分前もしくは15分前には次の目的 機内清掃や機用品などを積み込み、出発時 のなかで、ご搭乗のお客さまが降機され、 型ジェット機なら25分です。この短い時間 の大型機でも地上での滞在時間は55分、 す。スケジュール上の最短で、500席 用し、各地で折り返し運航を実施していま 数十席の小型ジェット機から、500席に もなる大型機まで、さまざまな航空機を使 JAL グループの国内線では、座席数が



空港に到着するまでにお乗りいただく飛行機が

飛び立つスケジュールです。 到着後、折り返し伊丹行きの最終便として に向けて運航しています。この便は羽田に ある日の17時30分。1機の飛行機が羽田

の到着を待ち構えており、到着するや否や、 検項目は約50にも及びます。整備士は、便 できます。依頼された整備のほかにも、点 て、必要な工具やパーツを準備することが た整備士は、事前に状況をきちんと把握し を依頼したい」とのことです。連絡を受け ディオに不具合がみつかり、到着後に整備 在の運航には支障がないが、 タッフへと通信がありました。内容は、「現 機内の運航乗務員の無線から、地上ス かかります。 分1秒も無駄にはするまいと、整備にと 客室のオ

ことができます ることができ、限られた時間を有効に使う 理に取り掛かるまでの時間を大幅に削減す このように早めに連携をとることで、修





清掃を手伝うことも担当を越えて、

とりかかります か、給油、機内の各座席・床の清掃などに に、航行中に見つかった不具合の整備のほ お客さまが降機された後、出発までの間 18時30分。飛行機が羽田に到着しました。

ても、 港旅客スタッフをはじめ、運航を管理す 越えて機内清掃を行います。それでも遅 手が空いた整備士も協力し、 時間との闘いです。客室乗務員や作業後に ければなりません。その作業は、 をお迎えし、さらに20分後には出発しな る地上スタッフらが集まり、 れを解消できないと判断したときは、 も同時に行います。30分後にはお客さま えするために必要な物品のセッティング 清掃作業にあたる人員は、大型機であっ わずか9名です。お客さまをお迎 担当業務を 作業を手 まさに 空

定時出発につながる保安検査場での判断が



まっています。 いは、前日からすでに始 空港内での時間との闘

された引き継ぎに従い、 当日の出発までに準備

> が必要かなどを確認しています。時にはス 念入りな事前準備が欠かせません。 に備えます。スムーズなご案内のためには、 タッフの配置や担当業務を変更し、その便 いがあるお客さまにはどのようなお手伝い 客さまや一人旅のお子さま、ご病気や障が の事前準備を行います。また、ご高齢のお 団体のお客さまの座席の割り当てや搭乗券

内担当で連絡をとりあい、混雑状況を確認 す。ときには、それぞれの保安検査場の案 分前までに検査をお受けいただけないこと 用になる金曜日の夜や、繁忙期である長期 混雑です。ご出張から帰宅されるビジネス お客さまの位置の正確な把握に努めていま 積極的に行い、ご搭乗便の時間と、現在の 港旅客スタッフはお客さまへのお声がけを の事前の準備をアナウンスしています。 査場をお通りいただけるように、 があります。そのため、スムーズに保安検 査場を通過する時間が集中することが多 休暇の期間は、ご出発のお客さまが保安検 も早く通過できそうな場所があれば、そち 特に注意をしているのが、保安検査場の また、保安検査の締切時間が迫ると、 、混雑し、 ーソンをはじめ、多くのお客さまがご利 お並びいただいている保安検査場より 締切時間となる出発時刻の15 お手荷物 空

便性を両立させる取り組みです。 らへご案内します。定時性とお客さまの利

ご搭乗方法にもひと工夫を

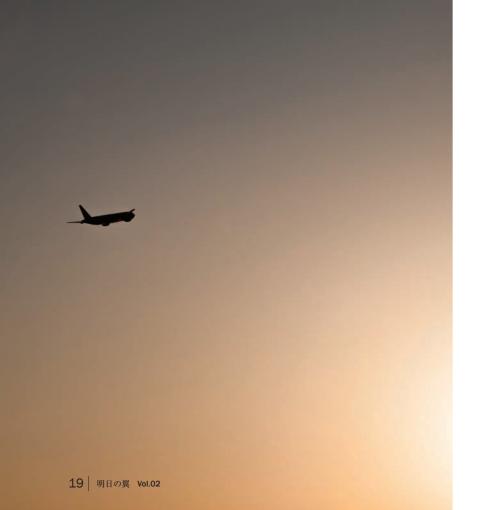
が、定時運航維持の要となっています。 ムーズにお客さまを機内にご案内できるか 発時刻の20分前としています。 国内線大型機の場合、搭乗開始時刻を出 19時。ご搭乗開始の時刻となりました。 いかにス

とも欠かしません。 フ間で情報を共有 ドアを閉めることができるように、スタッ お客さまがご搭乗されてすぐに飛行機の 雑の解消を図っています。また、 客さまから順番にご案内することで、 JALグループでは、後方のお座席のお に時間がかかってしまうことがあります。 の通路が混雑してしまい、結果的に搭乗 路へ出られるなどの状況が発生し、 さまのために通路側のお客さまが一旦通 棚に入れるお客さまや、窓側に座るお客 ていただくと、荷物を頭上の手荷物収納 のご案内です。一斉にお客さまに搭乗し その工夫の一つが、お客さまのご搭乗順 Ļ 状況を把握す 最後の 機内 混

綿密な計画で手荷物・貨物搭載は

客さまの手荷物預かりの時間が終了します。 られます。コンテナに積み込む作業はすべ 手荷物は、目的地ごとにコンテナに分け

19時5分。出発時刻の15分前となり、



関わるすべてのスタッフが早く正確な作業 安全で定時に出発させるためにも、搭載に す。この確認作業の負担をなるべく軽減し、

してさまざまな確認作業を行っていま

を受け取る運航乗務員は、

出発直前には並

率よく進めていきます。最終的に搭載情報 絡を密に取り合い、搭載作業を短時間で効 とに綿密な計画を立てています。重量バラ

ンスの計画担当者と搭載作業の担当者は連

物や貨物のサイズ・重量などのデー

- タをも

載作業では、お客さまの人数をはじめ、荷

定時出発に向けて迅速さが求められる搭

に全力を注いでいます。

ときには近道も

ロメー ます。上空では冬になると時速300 分一秒を大切にする取り組みを実施してい び、定刻どおりに飛行機が出発しました。 フが連携して迅速に行動したことが実を結 定時到着を実現するために、 19時20分。お客さまのご協力と、スタッ トルを超える偏西風が吹いていま 上空でも一

す。運航を管理する地上スタッフは、天気

や到着空港の様子など運航に関わるあらゆ

行っています。 や飛行経路を選択できるよう、情報提供を る情報を収集し、運航乗務員が適切な高度

した。

最高の定時性をお客さまにご提供してきま

されますが、一部の荷物や小型機では、

の後、コンテナごと飛行機の貨物室に搭載

て手作業で、大切に取り扱っています。そ

ンテナには入れずにそのまま貨物室へ搭載

する場合もあります。

性や快適性などに気を配りつつ、飛行経路 意識して行動しています。 地上スタッフの協力のもと把握し、時間を 時々の天候や風向きの変化といった状況を や飛行高度などを決定します。また、その 運航乗務員は、揺れなどを考慮し、 安全

No.1の会社でありたい

引き続き

JALグループは全社一丸となり、

日

000便のフライトを、

安全を基本に

でバトンをつなぎ、5年後10年後も定時性

安全を最優先に、一人一人が確かな仕事

います。 コミュニケーションが、定時運航を支えて あります。地上と上空のスタッフの綿密な ら、場合によっては「近道」をすることも 上スタッフや管制官の協力と許可を得なが 沖縄— 伊丹線など一部の航路では、 地

の連携を強化し、

挑戦を重ねていきます。

一便一便着実に運航してまいります。そし

さらなる定時性向上に向けて各部門と

限」の時刻までに到着することができそう 羽田発伊丹行きの最終便は、今日も、「門

5年後も、 10年後も

にこだわりながら一便一便を運航し、 プ社員は、各職場・各スタッフが一分一秒 います。その実現のために、JALグルー すべてのお客さまお一人お一人の時間を 行に胸を膨らませるご家族の方をはじめ、 えたビジネスパーソンの方や、楽しいご旅 待に満ちた旅の起点です。大切な商談を控 飛行機での出発は、お客さまにとって期 ALグループは大切にしたいと考えて

が日本の魅力を再発見する旅にも 組みです。それは、私たち自身 援への感謝を形にする取り プが、再建の過程で多くの ロジェクト。JALグルー 日本各地・世界へ伝えるプ 皆さまからいただいたご支 「食」「人」の素晴らしさを、 ある「風景」「伝統」「文化」

しました。「JAPAN

業を継続させていただきました。 で皆さまからの多大なるご支援により、事 会の皆さまにご迷惑をおかけし、そのうえ た。多くのお客さまや関係者をはじめ、社 法の適用を受け、更生会社となり

つけました。「お客さまと地域をつなぐ、 て見つめ直した結果、一つの方向性を見 が大事にしていきたいものは何か。改め にできないか。JALらしさや、 て、社会への私たちの感謝の気持ちを形 日本で生まれ、育てられた航空会社とし

第9回 (2012/1) 北海道 第15回(2012/7)北海道 第 27 回 (2013/7) 北海道 第 34 回 (2014/3) 帯広

第20回(2012/12)石川県

第1回(2011/5)宮崎県

第3回(2011/7) 鹿児島県 第7回 (2011/11) 大分県

第31回 (2013/11) 奄美群島 第 32 回 (2013/12) 福岡県

第4回 (2011/8) 沖縄県 第 16 回 (2012/8) 沖縄県

第 28 回 (2013/8) 沖縄県

第6回(2011/10)秋田県 第 18 回 (2012/10) 山形県 第 21 回 (2013/1) 青森県 第 29 回 (2013/9) 岩手県 第 30 回 (2013/10) 宮城県 第 33 回 (2014/1-2 月) 東北6県拡大版

- の翌月、

一つの企画が

第10回 (2012/2) 横浜

第 25 回 (2013/5) 箱根

第5回(2011/9)和歌山県 第 19 回(2012/11)兵庫県 第 26 回 (2013/6) 京都府

第11回(2012/3)香川県 第12回(2012/4)徳島県

第 24 回(2013/4)愛媛県

JAPAN PROJECT 実施地域

再建のご支援への感謝を形に

第 14 回 (2012/6) 島根県

第17回 (2012/9) 山口県

第 23 回(2013/3)岡山県

法で日本各地の魅力を国内外に伝えて を重要なポイントとして、どのような方 と」「地域と一緒になって取り組むこと」 「JALだからこそできること」「一過性 取り組み続けられるこ

域の魅力を発信するという点では、 誌では日本各地の観光地や文化などを取 まっていました。また、機内食では、地 数多く持っています。これまでも、 上げていましたが、単発の企画にとど とつながる接点を、

> しさを日本の皆 日本の素晴

会社の事業として地域を紹介す 紹介することにしました。ただし、航空 全社的に体系だって、月替わりで各地を プが持つお客さまとの接点をフル活用し、

「JAPAN PROJECT」では、JALグル

ご提供し、 品や文化をお届け 何度も足を運び、 していくことが「JAPAN PROJECT」です。 ^出プロデュースの魅力あふれる食を 機内食では各地の郷土料理や地域 本各地のさまざまな魅力をお伝え いるのかを探る。地域へ どんな情報を発信した こうして決まったテ

地に決定しました。 との思いから、プロジェクトのスタ 大きな被害が発生していました。 生した霧島山(新燃岳) ループとして少しでもお役に立ちたい それから約3年間にわたって毎月 地域経済や観光需要に の噴火という一

クラス)での地域食材の利用やご当地料 内線ファーストクラス・国際線ビジネス 開のみでしたが、現在では、機内食(国 進化してきました。スター 企画を継続するなかで中身も徐々に り上げた都道府県は27にも及びます。 各地の魅力を発信し続けてきました。 4年3月で第3弾となり、取 空港ラウンジでの特産品紹 ムページでの展 ト時は機内

的な形になっ

ためのプロジェ

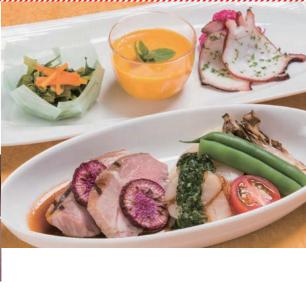
お客さまと地域をつなぐ、そして日本と世界をつなぐ

PR OJECT

困難に立ち向かっていた宮崎から

ジャパンプロジェクト

Since May, 2011





伊藤 勝康さま

体になってこそ

地域と一

作り上げたシェフがいます。 食)をご監修いただきました。 市にあるフレンチレストラン「ロレオー 材の味を活かした素晴らしいフレンチを で、国内線ファーストクラスの機内食(夕 ル」のオーナ 13年9月に取り上げた岩手県 ーシェフ・伊藤勝康さまで 岩手県奥州

画を主導するだけでは、絶対に実現しえ シェフならではのメニュー。 ただきました。地域を知り尽くした伊藤 食材を数多く使ったメニューをご提案い 藤シェフには「地域の隠れた魅力を発信 えなかった地域の魅力を、 ないものです。私たちも、これまで知り 趣旨にご賛同いただき、個性豊かな現地 いただきました。 して、地域活性化に貢献したい」という いうことを何よりも重視しています。伊 JALが一体となってつくり上げる」と 「JAPAN PROJECT」では、「地域と 再発見させて J A L が企

の大きな仕事。 なぐことが、我々料理人 料理にしてお客さまにつ は「生産者の方々の思いを れたそうです。伊藤シェフ 際にロレオールにご来店さ 手の魅力に興味を持ち、実 きました。その機内食を召 まからも高い評価をいただ し上がったお客さまが、岩 このメニューは、 岩手の食 お客さ

> な需要を生むきっかけとなりました。 素晴らしさを広く伝えていくことで、新た 域と JALが相互に協力し、その地域の していくのだと思います」と語ります。地 重ねが、岩手、そして東北をさらに元気に ると本当に喜んでいます。一つ一つの積み もらったことで、生産者の方々も励みにな 材を機内食のメニューにたくさん反映して

さらに強く 担当地域への思いを

「青高菜漬け」や「おきゅうと」などを使っ 黒田官兵衛のゆかりの地である福岡県を取 12 月は、 2 0 黒田武士の志を今に 郷土料理をイメージしたメニューをご げました。国際線ビジネスクラスでは、 4年の大河ドラマの主 2 0 1 3 年 人公·

て、

根」「南部一郎かぼちゃ」-

普段あま

「岩泉短角牛」「南部地うり」「安家地大

り耳にすることのない岩手県の食材で、素

迎えしました。 りでご用意し、お客さまをにぎやかにお出 福岡県の9種の銘菓や10種の銘酒を日替わ 提供しました。羽田空港のラウンジでは、

終了後も地元に貢献したいという思いが強 元の魅力を知ることができ、プロジェクト くなりました」と振り返り した社員は、「自分自身も知らなかった地 福岡県で「JAPAN PROJECT」を担当



福岡地区販売部 法人販売グループ 河端 信也

ど、普段の業務ではお会いしないような 方々とも接することができました。 年を超える造り酒屋や和菓子店の責任者な 老舗ホテルの総料理長や、 創業 100

がりがさらに強固になることで、 「空港から遠く離れた地域にまで足を運ん の声をいただいています。こうしたつな で、協力してくれている」といった感謝 告知強化を自ら中心となって進めました。 たのです。より多くの方に地域とイベン が県内でイベントを実施することになっ ま・お取引先さまでのポスター掲示など、 キャンペーン企画や、空港や旅行会社さ ます。新たにお付き合いが生まれた方々 トを知ってもらうために、イベント連動 地元への貢献の機会はすぐにやってき 継続的

> ます。 に地域の魅力を発信する機会が増えてい

航空会社としてこれからも日本に育てられた

進化してきています。 連動したメニュー内容にするなど、 年9月からは、「JAPAN PROJECT」と 力をさらに広く発信するため、20 膳」も、各地の食材や郷土料理などの魅 際線ビジネスクラスの機内食「ご当地御 「JAPAN PROJECT」は、完成形では まだまだ発展途上の企画です。 企画は

らべを楽しんでいただきました。 国の空港ラウンジでご提供し、郷土の味く 多種多様な銘酒・銘菓を取り揃え、 「JAPAN PROJECT」で培ってきた各地の 菓をご提供し、それまでの東北各県での げました。国内線の全クラスで東北の茶 2カ月連続で東北6県を横断的に取り上 プロジェクト「行こう!東北へ」 と連動 6月からスター プの CSR活動の一環として 2013年 し、「JAPAN PROJECT」として初めて、 ーカーさまなどとのつながりを活かして 2014年 - 月と2月は、JAL グル トした「JAL東北応援

すための象徴として、 また、東北への興味・関心を引き起こ お客さまの顔写真

> めてきました。 を通じて東北の復興に貢献できるよう努 など、地域活性化のお手伝いや情報発信 を機体に描いた特別塗装機を就航させる

の時点から、長期的に継続していくこと 「JAPAN PROJECT」はその基本構想

取り組みに継続して挑戦し と世界をつなぐ」 地域をつなぐ、 いきたいと考えています。 さとを紹介し、

するために。「お客さまと しい取り組みを通じて形に ちを、 JALグループら らしさをより一層発信して 方に、私たちの大切なふる からも海外を含めた多くの ることができました。これ 地のたくさんの魅力に触 私たちは、これまで日本各 が大切だと考えています JALは、これからもこの 社会に対する感謝の気持 たくさんの人とつなが そして日本 日本の素晴 新生



Facebookのアイコン(顔写真)で デザインされた特別塗装機

明日の翼 Vol.02 22 23 明日の翼 Vol.02





とか発着枠の取得が叶ったのです。 打ち出し、粘り強く交渉。その結果、 支援に、少しでも恩返しがしたい」との熱 その胸に「東日本大震災で世界から受けた い思いが浮かびました。ここで諦めること です。担当者は天を仰ぎました。 の出発枠の取得が難しいと報告があったの 田まで移動させるために、両空港の発着枠 空港の出発です。この航空機を羽田から 選定などを行うオ を取得しなければなりませ いる医療資機材を短時間で運ぶため、 「人道的支援」「災害救援」を前面に 容易には進みません。 成田市の倉庫に保管 運航する航空機の捻出 予備機が羽田空港に 羽田空港

間30分」の闘いは区切りを迎えたのでした。

離陸後の機内の様子はいつもと違いま

国際緊急援助隊のメンバーは急ぎで召

の夜どおしの作業が実り、JALの「22時

意気込みが感じられました。

すべての準備が整い、

当初の

ー便は出発。

翌11日13時00分。

国際緊急援助隊のメン

れました。搭乗するのは医療チー

え 24 名、

が成田空港に集まり、

結団式が執り行

ALの添乗3名です。「日本を代表して、

リピンの方々の力になりたい」と強い

に歓声が起こりました。 さらに、乗務員の確保や搭乗者・医療資

機材のリストの確認などスタッフの夜を徹

務員は物音を立てないように配慮してい

隊員の休養を最優先にするため、客室乗

した。日本を

ら始まるのです。

取っていました。隊員たちの闘いは、

後方中央部の横3席の座席を使って仮眠を 隊員もいます。大勢の隊員が、航空機の 集されたため、深夜勤務の後に駆け付けた

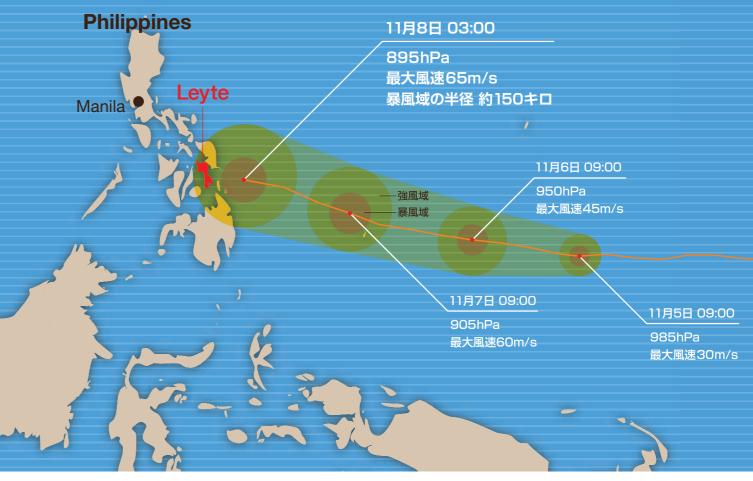
つづり、機内食 をご提供する際 乗務員たちは ードに思いを

BOR Q JAPAN AIRLINES おひとけてもタタくの方ったがりかのりまする素 お祈り申しあげます。 日本といま気温差もございます。 体制にお気をかけていてらっしゃいませ。 JL 8741 東発負一同

ちを伝えたい に、感謝の気持 ピンに赴く隊員 代表してフィリ

~航空会社ならではの災害時の対応~

祭緊急援助



発着枠確保のせめぎ合い

使用する航空機の調整や、飛行コースの

急援助隊の派遣を決定しました。 府からの支援要請を受けた日本政府は、国 大な被害をもたらしました。 猛烈な強さの台風30号がフィリピン中部に **上陸し、レイテ島のタクロバンを中心に甚** 2013年11月8日から9日にかけて、 ICA)の国際緊 フィリピン政 一刻も早

22時間30分の闘い

います。「日本の翼として、何としても飛 ンの惨状も刻一刻と明らかになってきて 困難が予想されました。一方で、 ません。この日は、羽田空港の強風が原因出発予定は11日15時。22時間30分しかあり 備に最短でも をのみました。通常のチャーター便は、準 配できないか? の営業担当者へ1本の電話が入りました。 で、上空待機などにより運航が乱れてお 日にフィ 10日16時30分。 リピンへのチャ JALの闘いが始まりました。 便の緊急手配にはかなりの カ月ほど要します。 担当者は思わず息 -便を手

翼を担って

笑顔と心のこもったサービスに感謝

手を差し伸べたいという高 しという思いもあり、一刻 大震災の際にフィリピンよ した。各隊員とも、東日本 ンになることが想定されま らし、非常に難しいミッショ わたり壊滅的な被害をもた 風と高潮を伴い、広範囲に 速105メートルに及ぶ突 れながら搭乗口に向か ぶる気持ちと緊張感に包ま も早く現地に入って支援の りいただいた支援への恩返

出発の前日に派遣が決定 極めて限られた時間の

襲撃した台風ハイヤン(フィ フィリピン・ビサヤ地方を

を受け、日本政府は国際緊

ヨランダ)の発生

約4時間のフライトにおいて、

現地情報

をスムーズに始めるためにも貴重でした。 内で過ごす時間は現地に入った後の活動 なかで出発準備をした我々にとって、

に出発しました。 先乗りした1名の隊員が待 から成田空港に集結し、日本を 急援助隊の派遣を決定。 つフィリピンの首都マニラ いただいたチャ JALに準備して 1次隊に選抜さ 日本各地

少なくなく、休息をとることも効果的な

支援を行うためには重要でした。

そうした私たちの最初の活動を支えて

看護師隊員による健康チェックなどを行

いました。

また、徹夜で準備した隊員も

Bangon Pilipinas!

Don't Give Up, Philippines!

がんばろう、フィリピン

の確認、活動計画や役割分担の検討、医師・

援助隊も、

被

ました。緊急

ルーの皆さん。特に、客室乗務員の皆さ

いただいたのは、J

AL8741便の

んの笑顔は私たちの緊張を和らげてく

災地に入った

の人たちと接 ら笑顔で現地

しようという

今回の台風は、最大瞬間風

と思います。 ていただいた 気持ちにさせ

まで派遣され、タクロバンと遠隔地域に 状況でした。 今回、医療チームは1次隊から3次隊

など、あらゆるものがない極めて厳し

水・食料・移動手段・燃料・通信 東日本大震災を思い出させる光 せる音だけが響いていました。 とにしました。静かな機内に、ペンを走ら

判断する

役立ちたい」。自らトラックの荷台に乗り が総出で荷物の搬出作業を行いました。 込み、時間を忘れて手伝いました。 ある JALのフィリピン人スタッフは言 ラに到着。しかし、緊急援助隊にはゆっ います。「国難のときに、自分も少しでも も時間を短縮するため、 くりしている時間はありません。少しで 約5時間後、チ JALスタッフ

ち、支援を待ちわびる多くの被災者に手 急援助隊一行はレイテ島に向けて飛び立 を差し伸べたのです。 マニラ到着からほどなく、 緊

搭乗待合室などに掲げました。 語・英語で、チェックインカウンターや ン!」のメッセージを日本語とタガログ とを伝えるため、「がんばろうフィリピ ニラ空港では、いつも共にいるというこ れてしまうことはとても苦しいこと。マ 組むことになる人々にとって、忘れ去ら 災害からの復旧・復興に長い期間取り

Being(人間として何が正しいかで判断す 전 「Doing What is Right as a Human マニラ支店のスタッフの心に浮かぶの



とになりました。 回の災害で、この言葉を強く意識するこ 鶴丸ロゴの裏面に印字されています。今

日本の翼として、社会のために

て国内各地域を結ぶ航空会社がなすべきこ 今回のフィリピン中部における台風被害 大きな災害にあたり、日本と世界、



あるこの言葉がスタッフのストラップの ALフィロソフィに

の従業員から集めた約 100万円の募金 として支援金 1000万円やグループ内 当額を被災地支援に役立てたほか、 ジバンク会員の皆さまへ寄付を呼びかけ、 償で行いました。加えて JALマイレ 動に赴くNGOスタッフの渡航協力を無 パン・プラットフォームと連携し、救援活 においても、NGOネットワ 1734名様から 714万円のマイル相 クのジャ

の対応やすべてのお客さまに安心して飛行 安全運航の堅持に加え、こうした災害時

機をご利用いただくことなど、私たちに だと考えています。 とって「安全・安心」は重要な社会的責務

として、本業である航空輸送事業を通じて、 JALグループはこれからも、日本の翼

社会からの期待に応えていくべく、 全力を



行うことができたと思っています が、被災者に寄り添った日本らしい活動を 援活動のごく一部を担ったに過ぎません も及ぶ今回の甚大な被害規模からすれば救 7300人、 療を行いました。死者・行方不明者数約 おいて活動し、約3300人に対して診 被災者数約1608万人に

ました。 メッセージが掲げられているのを目にし 待合室に"Don't give up, Philippines"の ラ空港から 現地での活動を終え、11月 JAL746便に搭乗する際、

サービスに心より感謝申し上げ スタッフの皆さま、笑顔と心のこもった の皆さま、そして成田空港・マニラ空港の 全で快適な移動をご提供いただいたクルー 続き支援をしていきたいと考えています。 ことを願いつつ、JICAとしても引き でも早く、そして着実に、現地が復興する ジから復旧、そしてこれから復興に向けて 一歩一歩進んでいくことになります。少 私たち国際緊急援助隊医療チームに、安

ございましたー 本当にありがとう

現地は、 景で、

て12日にタクロバンに到着。

セブを経由し

マニラから

国際緊急援助隊医療チーム 1次隊 団長 岩上 憲三さま

フィリピン中部の被災地は、緊急ステ