

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）

JALグループは、このたび、2013年定時到着率実績において、米国FlightStats社（※）より表彰を受けました。世界の大手航空会社31社について、遅延15分未満で到着した便が全体に占める割合を調査したもので、JALグループが世界第1位との評価をいただきました。

※世界の航空会社のリアルタイムな運行情報や路線・空港ごとの統計的なデータを集計・公表し、さまざまな分析を行っているアメリカ企業



- 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)
JALがアジア太平洋地区第1位
- 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、FlightStats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。

これは、早めのチェックインやスムーズなご着席など、お客さまにご理解とご協力をいただいた結果です。また、JALグループ全社員が一丸となって、一分一秒を大切に、努力を重ねた成果でもあります。

日本には、美しい四季の移り変わりがあります。実は、定時到着にとっては高い壁

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、冬には雪や上層のジェット気流。一年を通じて、悪天候の影響を受ける特殊な環境であり、定刻どおりの運航に大きな影響を及ぼすことになるのです。

そのような厳しい環境でも、JALグループは定時にこだわり続けてきました。日本の航空業界は、2012年のLCCの参入などによって徐々に様変わりし、厳しい競争環境に突入しています。JALグループは、フルサービスキャリアとして、「安全」を最優先としながら世界最高品質の商品やサービスにこだわり続け、競争に向き合っています。お客さまの旅と時間を大切にすると同時に、サービスのなかでも特に重要なものだと考えています。

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

空港運用時間とは

飛行機には、「門限」があります。

日本では、海上にある関西国際空港や中部国際空港・東京国際空港（羽田）・那覇空港など、24時間いつでも離発着が可能な空港がある一方で、騒音対策などで、「運用時間」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。

例えば、大阪国際空港（伊丹）の運用時間は午前7時から午後9時まで。それ以外の時間帯には離着陸ができません。空港が大阪市内に近いこともあり、いつも多くのお客さまにご利用いただいている空港の一つですが、羽田発伊丹行き最終便が到着するスケジュール上の時刻は20時35分、着陸のリミットである午後9時までわずかに25分しかありません。JALでは、この運用時間の制限によって運航に支障がでないようにスケジュールを組んでいます。また、気象状況や羽田空港の飛行機渋滞などによって、時々、出発が遅れることもあります。そのような場合、1分1秒でも早く飛行機を出発させることができるよう、また少しでも早く目的地空港まで到着できるよう、一丸となって準備にあたる必要があります。

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

お乗りいただく飛行機が、空港に到着するまでに

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

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

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



担当を越えて、 清掃を手伝うことも

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

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

保安検査場での判断が 定時出発につながる



空港内での時間との闘いは、前日からすでに始まっています。当日の出発までに準備された引き継ぎに従い、

て手作業で、大切に取扱っています。その後、コンテナごと飛行機の貨物室に搭載されますが、一部の荷物や小型機では、コンテナには入れずにそのまま貨物室へ搭載する場合があります。

定時出発に向けて迅速さが求められる搭乗作業では、お客さまの人数をはじめ、荷物や貨物のサイズ・重量などのデータをも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や搭載作業の担当者は連絡を密に取り合い、搭載作業を短時間で効率よく進めていきます。最終的に搭載情報を受け取る運航乗務員は、出発直前には並行してさまざまな確認作業を行っています。この確認作業の負担をなるべく軽減し、安全で定時に出発させるためにも、搭載に関わるすべてのスタッフが早く正確な作業に全力を注いでいます。

ときには近道も

19時20分。お客さまのご協力と、スタッフが連携して迅速に行動したことが実を結び、定刻どおりに飛行機が出発しました。定時到着を実現するために、上空でも一分一秒を大切に取る取り組みを実施しています。上空では冬になると時速300キロメートルを超える偏西風が吹いています。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る

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

特に注意をしているのが、保安検査場の混雑です。ご出張から帰宅されるビジネスパーソンをはじめ、多くのお客さまがご利用になる金曜日の夜や、繁忙期である長期休暇の期間は、ご出発のお客さまが保安検査場を通過する時間が集中することが多く、混雑し、締切時間となる出発時刻の15分前までに検査をお受けいただけられないことがあります。そのため、スムーズに保安検査場をお通りいただけるように、お手持物の事前の準備をアナウンスしています。

また、保安検査の締切時間が迫ると、空港旅客スタッフはお客さまへのお声がけを積極的に行い、ご搭乗便の時間と、現在のお客さまの位置の正確な把握に努めています。ときには、それぞれの保安検査場の案内担当で連絡をとりあい、混雑状況を確認し、お並びいただいている保安検査場よりも早く通過できそうな場所があれば、そちらへご案内します。定時性とお客さまの利便性を両立させる取り組みです。

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

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

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

羽田発伊丹行き最終便は、今日も、「門限」の時刻までに到着することができそうです。

5年後も、10年後も

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

ご搭乗方法にもひと工夫を

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

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

手荷物・貨物搭載は 綿密な計画で

19時5分。出発時刻の15分前となり、お客さまの手荷物預かりの時間が終了します。手荷物は、目的地ごとにコンテナに分けられます。コンテナに積み込む作業はすべ

最高の定時性をお客さまにご提供してきました。

安全を最優先に、一人一人が確かな仕事でバトンをつなぎ、5年後10年後も定時性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、一日1000便のフライトを、安全を基本に一便一便着実に運航してまいります。そして、さらなる定時性向上に向けて各部門との連携を強化し、挑戦を重ねていきます。

