



35,000人^{*}で安全を守る

私たち JALグループにとって、安全運航は存立基盤であり、社会的責務です。
運航・整備・客室・空港をはじめとした全ての社員が力を合わせ、
一便一便のフライトを作り上げています。

※ 業務委託先を含む

いかなる状況においても、安全を最優先させてお客さまに快適な空の旅を提供することが、私たち JALグループの使命です。

輸送分野における安全のリーダーングカンパニーを目指して尽力する社員8名の、安全に対する思いをご紹介します。

運航

「安全」のために

どうあるべきかが判断の軸

日本航空 運航訓練部フェニックス訓練室長

堀川 裕史（1989年入社）

アメリカ・アリゾナ州フェニックス。

ここでは、明日の JAL の運航を担うパイロット訓練生が日々トレーニングに励んでいます。経営破たん後、中断されていたパイロット養成は、新たに法制化された、初期段階から操縦士二人による運航を前提にしたライセンス方式に基づく新訓練体系を採用して再開しました。自身も機長を務める堀川は、フェニックス訓練室の総括として赴任しました。

国内に前例がない訓練をゼロから作り上げていく過程では、教官やスタッフと何時間も議論を重ねることもしば

しば。例えば、小型プロペラ機のあるに言う小型ジェット機訓練をシミュレーターだけで行うか、「実機」も用いるか。多くの航空会社はコストがかかる実機での訓練を行わない選択をしています。JALでは実施することになりました。ジェット機のスピードのなかで実際の管制通信を行い、変化する気流のなかで操縦を習得することは、コストをかける価値が十分であると判断したためです。

堀川は、「安全を守るためにはその対極である危険を知る必要があります。そのため何が危険なのかを教育し、想定される多様なリスクを訓練生自身



に考えさせ、常にリスク軽減の対策を立てる習慣をつけるよう指導しています」と言います。また、「お客さまの尊い命をお預りするためには、緊急の事態にも対処できる能力を身に付けなければなりません。非常時には、瞬時に状況を把握し、判断しなければなりません。そのためには、手順が定められている背景をまず理解することが重要です。その上でシミュレーターで非常時を模擬経験することで臨機応変に対応できる能力を身に付けることも重要です」と続けます。

より安全なフライトを実現するため、JALのパイロット養成においては初期からそうした「考える力」を養っています。「日々反省を繰り返して、努力を怠ってはならない。たとえ完璧に近いフライトができたとしても、次はもっと上を目指す。なぜなら、油断した瞬間に心に隙ができ、危機意識が薄れてしまうから。訓練生には繰り返して話しています」より高い運航品質を実現する人財育成に妥協はありません。

務員の業務の大切さを訴えます。

2009年からの2年間、JOMはフライトを続けながら、バンコク基地のセーフティーチームのインストラクターとして、安全推進活動に携わりました。その時、御巢鷹山慰霊登山の募集を目にし、事故の教訓を伝える安全啓発センターと御巢鷹の尾根を訪れました。「多くの方が亡くなった場所に立ち、志半ばでこの世を去らなければならなかった方々や残されたご遺族を思うと、とても悲しく、やり場のない気持ちになりました。お供えの花や人形を目の当たりにし、年月は経ても変わらないものがそこにあると感じました」とその時の思いを振り返ります。「御巢鷹山事故は、安全の原点。同じ会社で働く社員として、国境を超えて同じ気持ちを持てたい」と、海外社員も御巢鷹山慰霊登山に参加することの重要性を述べます。近年JALグループでは、海外で働く社員が慰霊登山をできる機会を増やしています。

「すべてのフライトでお客さまに安心して快適にお乗りいただくために、客室乗務員は安全に対する強い意識を持ち、立ち止まることなく成長し続けなければなりません。」JOMはその決意を胸に、日々、フライトにあたっています。

整備

安全のためには妥協を許さない

日本航空 米州技術品質保証部長
桂田 健（1983年入社）

御巢鷹山事故後に航空機メーカーに対する品質監視・技術連携の強化を目的とし設置された組織がアメリカ・ワシントン州シアトルの米州技術品質保証部です。ここにはボーイング社の機体製造工場があり、現在、6名のスタッフがボーイング787型機を受領して日本の空へと届けています。ここでは、お客さまに安全かつ高品質の航空機にお乗りいただけるよう、地道な努力が重ねられています。製造工場内での検査や新造機領収検



運航管理

「家族が乗っていたら」の視点

日本航空 OCC 運航管理室 第2グループ
小清水 勇二（1992年入社）

「地上のパイロット」と呼ばれる運航管理者。JALのオペレーションコントロールセンター（OCC）は、一日約740便のフライトを24時間体制で支える現場です。

運航管理者の主な業務は、お客さまを安全かつ定時に目的地までお運びするための飛行計画の作成。「日々異なる気象の解析が一番難しい」と小清水は言います。悪天候のため目的地に着



査の方法は、航空会社によってさまざまです。検査を他社に委託している会社も少なくありませんが、JALでは日々の検査から常駐社員が行っています。桂田は、「メールや電話、指示書だけでなく当社が要求する品質レベルや細かいニュアンスが伝わりきらないこともあります。担当者と実際の機体を見ながら話をするのは、品質向上に大きな効果があります」と直接対話にこだわる理由を話します。

検査の精度は非常に高いレベルを求めます。例えば、客室の収納スペースのドアの軋み。ドアが軋む音が、お客さまを不安にさせてしまうかもしれないためです。このようなことを文化が異なる相手に理解してもらうことは、時に大変なこともあります。しかし、安全で高品質な航空機をボーイング社とともに作り上げていくことは、すべてのお客さまの安心につながります。

今年、御巢鷹山事故から30年目。当時入社3年目だった桂田は、ご遺族の方々のケアを担当しました。「受け入れたい現実でした。二度と繰り返さないように、わずかなリスクでも排除していくということを決して忘れてはなりません」と語ります。その経験は、「妥協を許さない桂田の安全に対する強い思いの原点となっています。」

陸できないことが予想される場合には、出発地への引き返しや着陸空港変更の可能性のある「条件付き」運航とする場合があります。天候が突然変わることも多いなか、できるだけ早くその兆候をつかみ、出発前にお客さまへ条件付きの運航であることをお知らせし、パイロットに詳しい情報を提供しています。そのため、気象庁や気象専門会社の予報を参照するだけでなく、これまでの知識や経験をもとに独自の予想を立てています。急に発生する霧などの予想は困難ですが、蓄積したデータをもとに予測することで、さまざまなケースを想定し、万全な体制でフライトができるように準備しているのです。

小清水は常に「もし自分の家族がその飛行機に乗っていたら」と考えて業務にあたっています。入社したのころ、両親と乗った飛行機が急な濃霧のため着陸できず目的地を変更したことがありました。そのときの両親の不安そうな表情を見て、安心して搭乗いただくことの大切さを痛感したといいます。「お客さまがご自身の乗られる飛行機に不安を感じることなくゆったりとした気持ちでお乗りいただけることが、私が思う最高の安全です」と、今日も気象資料を相手に格闘する日々です。

客室

全社員の安全の原点に

日本航空 バンコク空港所 客室乗務員セクション
Kononphalin Jomjai (JOM)
(2004年入社)

バンコク基地の客室乗務員であるJOMは、「お客さまをお守りするために、フライト中はどんな些細なことにも注意を払わなければなりません。JALグループが輸送分野における安全のリーディングカンパニーなのかどうかは、最終的にはお客さまが決めることです。私たちは常にベストを尽くします」と、保安要員としての客室乗



空港旅客サービス

安全は小さな作業の積み重ね

日本航空 金浦空港所 旅客セクション
Lee DaHye (2006年入社)

JALグループでは、空港旅客サービススタッフの接客技術向上を目的として、「空港サービスのプロフェッショナルコンテスト」を開催しています。初めて海外空港からもスタッフが参加した2014年度の優勝は、ソウル金浦空港に勤めるLeeでした。普段どのように高いホスピタリティを実現しているのか訊ねると、「第一にお客さまのお話をよく聞き、次にもし自分が



お客さまの立場だったらと考えると、できるだけプラスアルファの提案ができるように心がけています」と答えました。空港旅客サービススタッフに求められるのは、高い接客能力だけではなく、高い接客能力だけではありません。「常に安全を意識しながら、お客さまへのサービスを提供しています」とLeeは言います。例えば、飛行機には航空法で定められたお預かりできない荷物（航空輸送危険品）がありますが、その搭載可否の判断は、自身の記憶に頼らず必ず最新の規程を直接確認することを徹底しています。医療用機器や、機器に内蔵されたりリチウムイオン電池など、その取り扱いが一樣でない場合も少なくありません。こうした航空輸送危険品が、万一でも飛行機の火災や損傷につながることはないよう、細心の注意を払っています。あたり前のこと、小さな作業の積み重ねかもしれないですが、常にお客さまの安全を考え、徹底して業務を遂行しています。

笑顔の接客サービスの根幹には、安全へのゆるぎない思いがあるのです。

営業 自分たちの商品への誇り

ジャルセールス本店法人販売部第2販売グループ
近藤 英夫（1994年入社）

「私たちが何よりも重要と考えていることは安全です」。――。営業部門の近藤は、迷うことなく言い切ります。安全に対する強い思いは、運航の現場に直接携わる社員だけが持っているものではありません。2013年1月、ボーイング787型機のバッテリーにトラブルが生じ、運航が停止されることになりました。お客さまにはご迷惑をおかけしましたが、近藤には、少



安全推進 『安全の礎』で学んだことを生かして

日本航空安全推進本部運営グループ
小畑 眞一郎（2009年入社）

日本航空安全啓発センター。ここでは、御巢鷹山事故機の残存機体などが展示され、安全意識の向上のための社員研修を行っています。2013年、羽田地区の施設再編計画の一環として、安全啓発センターも新整備場地区へ移転することとなりました。当時入社5年目の小畑は、移転工事の担当を任されました。「最初は責任の大きさに戸惑いもありました。しかし、多くの方々のご協力のお蔭で、無事にプロジェクトを完遂することができました」と、振り返ります。なかでも長さ14mにもなる垂直尾翼や圧力隔壁などの大きな



しでも不安がある飛行機の座席を販売するわけにはいかないという強い思いがありました。運航停止に至る決断が速かったこともあり、かえって信頼を寄せてくださったお客さまもいらっ

「現場の社員が作り上げる安全や安心をしっかりとお客さまにお伝えすることは、私たちの大切な役目だと思っています。お客さまにはJALグループの便に安心してお乗りいただきたいですから」営業部門の社員は、直接運航にかかわるわけではありませんが、安全に対して確固たる思いを持って日々の業務に励んでいます。

「私自身、新入社員の時に初めて安全啓発センターを訪れ、激しく損傷を受けた残存機体を目の当たりにし、事故の悲惨さを痛感しました。移転に際しては、見学した社員一人一人が安全運航の大切さを改めて噛みしめ、日々の業務において何をすべきかを考える施設となるように努めました。ここは、JALグループの安全の礎なのです」と小畑は言葉に力を込めます。

長らく中断していたパイロット養成。小畑は訓練開始を待つ訓練生の人です。「安全推進の中枢組織で学んだことを生かし、パイロットの立場からJALグループの安全の層を厚くしていきます」と、決意をのぞかせました。

残存機体の運搬は、非常に神経を使う作業でした。施設企画部門や整備部門の協力も得ながら移転作業を進めることができました。

●日本航空安全啓発センター

2006年4月24日開設。御巢鷹山事故の残存機体、コックピット・ボイスレコーダー、事故を報道した新聞や現場写真などを展示しています。JALグループ社員の研修施設ですが航空安全に関心のある一般の方もご見学いただけます。（ご予約をお願いしております）

- 東京都大田区羽田空港 3-5-1
- <http://www.jal.com/ja/flight/safety/center/index.html>
- 累計来館者数 159,317名（2015年2月28日現在）

予約 予約から紡ぐ安全

JALナビア予約室第一グループ
古川 麻衣（2003年入社）

JALナビアは、主に電話でJALグループ便の予約・発券を行っている会社です。運航の現場からは少し距離のある職場ですが、独自の取り組みとして、毎年御巢鷹山への慰霊登山を実施しています。古川が初めて慰霊登山に参加したのは2010年。事故の際に山の稜線に刻まれた跡やご被災者の名前が記された多数の銘標を目の当たりにし、言葉にできないほどの



8人に共通していること

それは、「安全」に対しては妥協しないという姿勢と強い意志。

直接運航に携わる者も、そうではない者も、飛行機が上空にある時も、地上にいる時も、直接対面でお客さまに接する者も、電話で予約を承る者も。

JALグループでは、すべての社員が安全のプロフェッショナルとして、わずかの妥協も許さない高い意識と、具体的な行動により、今後も安全の層をさらに厚くしていきます。そして、輸送分野における安全のリーダーングカンパニーとして、日々一便一便の安全運航を着実に積み重ねてまいります。

