



明日の空へ、日本の翼

# 明日の翼

| Vol.04 | 2015 |



**JAPAN AIRLINES**

Hot Issues

## 安全の組織文化の変革を目指して

～安全アドバイザー活動の十年～

日本航空 安全アドバイザーグループ 座長 柳田 邦男氏

35,000人で安全を守る

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  
**すべてのお客さまの安心のために**

04 **Hot Issues** 日本航空 安全アドバイザーグループ 座長 柳田 邦男氏  
**安全の組織文化の変革を目指して**  
 ～安全アドバイザー活動の十年～

09 **35,000人で安全を守る**

14 **CSR Pickup 01**  
**地方のために私たちができること**

18 **CSR Pickup 02** ～“地元”への愛を込めて～  
**JALグループの翼が結ぶ地域と地域**

22 **空港探訪** **冬の離島のあたたかなおもてなし**

発行所 | 日本航空株式会社  
 企画・編集 | 広報部  
 電話：03-5460-3101  
 住所：〒140-8637 東京都品川区東品川2-4-11  
 ホームページ：http://www.jal.com/

ごあいさつ

すべてのお客さまの安心のために

この度、新しいJALが何を考え、  
 どのような取り組みを行っているのかを多くの皆さまに知っていただくために、  
 広報誌「明日の翼Vol.4」を発行させていただきます。

現在、私たちは2012年のキックオフから4年目を迎えた  
 「2012～2016年度JALグループ中期経営計画」で掲げた  
 経営目標の達成に向け、全社員一丸となって努力を重ねているところです。

この経営目標の第一に掲げているのが「安全運航の堅持」です。  
 今年は御巣鷹山事故から30年目にあたります。  
 「安全運航がJALグループの存立基盤であり、社会的責務」であることを常に認識し、  
 これからもお客さまに安心してJALの翼をご利用いただけますよう、  
 「安全の層」をさらに厚く積み重ねるための不断の取り組みを行ってまいります。

また、私たちは破たんにより多くの方々にご迷惑をおかけしました。  
 そして再生の過程では多くのご理解とご支援をいただきました。  
 その感謝の気持ちを忘れることなく、日本各地の魅力を日本の内外にお伝えし、  
 お客さまに実際にその地域を訪れていただくことで、  
 地方がさらに「元気」になるような取り組みのお手伝いをしていきたいと考えています。

これからも、安全運航を基盤として、お客さまに最高のサービスを提供し、  
 企業価値を高めて社会の進歩発展に貢献することで、世界で一番お客さまに選ばれ、  
 愛されるエアライングループになるよう、一歩ずつ歩みを進めてまいります。  
 引き続き変わらぬご愛顧とご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。



日本航空株式会社  
 代表取締役社長  
**植木 義晴**



東北のために、私たちは何ができるだろう。  
 東北の観光や産業の振興のために、何かお手伝いできるかもしれない。  
 被災した方々や子どもたちの笑顔のために、何か役立つことができるかもしれない。  
**そんな想いで、私たちはこれからも東北の明日を応援し続けていきます。**

JALグループのおこなった緊急支援（現在も東北コットンプロジェクトなどの数々の取り組みを継続実施中）

- 山形・花巻・仙台の各空港発着の臨時便 合計 2,723 便\*
- 支援物資無償輸送 国際線 91 トン／国内線 15 トン
- 救難支援マイル寄付の実施
- 東北方面定期便の大型化 556 便\*
- 被災地支援の無償搭乗協力 5,405 名
- 4月13日 仙台空港再開初便を運航

\* 2011年3月12日～7月14日

日本航空の全社的な安全問題の助言機関として、安全アドバイザーグループが設けられたのは、御巢鷹山事故（一九八五年）から二十年経った二〇〇五年八月だった。折しも、日本航空は安全上のトラブル続きで、国土交通省から事業改善命令を受け、広く国民の信頼を著しく失い、利用者の急激な減少は経営基盤を危うくしかねないほど深刻になっていた。

企業の信頼感の回復は、自助努力だけでは困難と判断した新町敏行社長（当時）は、信頼回復の基軸となる高い安全性の確立を、外部の専門家による斬新な視点を導入することによって推進しようと決断した。それが安全アドバイザーグループ設立の経緯だった。

### 離局を乗り切るために

新町社長から同年七月半ばに相談を受けた私は、離局をのりきるための安全助言組織のあり方について、次のような思い切った提案をした。

- 一 企業が事故や不祥事から再生するために識者に協力を求める場合、大御所的な人物を顧問に迎えると、サロンのな談論で終わりがちだ。これに

- 二 人的エラー防止対策といった次元にとどまらず、会社の組織と役員・社員の意識の改革まで視野に入れた提言を期待できるような任務を与える。そのために、事故論・組織論・ヒューマンファクター論など、多様な分野の専門家を網羅する。
- 三 経営陣は安全アドバイザーグループの提言を可能な限り速やかに実行するように努める。

新町社長はこの提案を全面的に受け入れ、二週間ほどで安全アドバイザーグループの人選を終え、八月二日に初会合を開くというスピード感のある対応をされた。

メンバーは次の五名だった。工学者の立場から失敗学・危険学という新しい分野を拓いている畑村洋太郎・東京大学名誉教授、旧日本陸海軍の失敗研究にも取り組んだ経営論・組織論分野の鎌田伸一・防衛大学教授、ヒューマンファクター研究の専門家



『明日の翼』特別寄稿

日本航空 安全アドバイザーグループ 座長 柳田 邦男（やなぎだくにょ）

1936年栃木県生まれ。東京大学経済学部卒業。NHK社会部記者を経て1974年作家に転身。1972年「マッハの恐怖」で大宅社ノンフィクション賞、1979年「ガン回廊の朝」で講談社ノンフィクション賞、1984年ボーン・上田記念国際記者賞、1995年菊池寛賞など多数受賞。2002年に航空安全思想の普及に対して、民間航空開発50周年記念国土交通大臣表彰を受ける。2005年より日本航空安全アドバイザーグループ座長を務める。

# 安全の組織文化の 変革を目指して

（安全アドバイザー活動の十年）

ある小松原明哲・早稲田大学教授と芳賀繁・立教大学教授、事故・災害の現場調査を四十年以上続け事故調査分析論に通じた柳田邦男・ノンフィクション作家。全体の取りまとめをする座長には、柳田が委嘱された。

安全アドバイザーグループは密度の濃い日程で、安全上のトラブルを起こした当事者はもとより、現場管理職や各業種の本部長などのヒアリングを徹底的に行うとともに、御巢鷹山事故のご遺族の会「8・12連絡会」代表五名を招いて、被害者が感じてきた日本航空の問題点や要望についてもヒアリングをした。

同年九月から十二月までの四カ月間に、安全アドバイザーグループがヒアリングや分析・議論のために開いた会合の時間は、一日に七〜八時間の日も多く、累計二百二十時間を越えた。そして提言書を急ぎまとめて、十二月二十六日に新町社長に手渡した。

### 組織事故論と提言書

提言書をまとめるにあたって、事故を引き起こすリスク要因や安全性確保のための着眼点をどのようにとらえるか、その考え方の枠組みとして導入し

たのは、主に英国のジェームズ・リーズンの「組織事故論」だった。

例えば、事故の直接の原因が明白にヒューマンエラーだったとしても、その背景には、計器や装置がヒューマンエラーを起こしやすい表示や操作手順になっていたのではないか、作業者がエラーをしても事故につながらないようにする二重の安全防護のシステムになっっていなかったのか、そういうシステム設計でよいとしてしまった意思決定のあり方に問題はなかったのかなど、さまざまな問題があったはずだ。そのような組織に潜んでいたリスク要因こそが重要であり、企業が高い安全性を確保するには、そうしたリスク要因をチェックして潰していく取り組みが求められるというのが、「組織事故論」だ。

安全アドバイザーグループは、このような思考の枠組みに沿って、まず提言書の標題を、「高い安全水準をもった企業としての再生に向けた提言書（安全を確保する企業風土の創造）」と謳い、提言書の柱を十項目に絞った。その中身は、単にトラブル続きをストップさせるといった一時的なものではなく、継続的に経営層に思考を促すとともに現場に落とし込んでいくべき普遍的な問題提起としてまとめたので、以



下に各項目のタイトルと特に注目してほしいポイントをあらためて記しておきたい。

#### 一 意識改革

——自分や家族が乗客だったら

真面目に仕事をしていればよい、マニュアルを守っていればよいというのでは駄目。プラッスの姿勢として、①全社員が「自分が社長だったらどうするか」と考え、経営層も「自分が現場の一社員だったらどう感じるか」と考える風土の創生、②「自分や家族が乗客だったらこのやり方でいいのか」と絶えず考える風土の創生を目指す。

#### 二 組織改革

——孤立文化、閉鎖文化は認めない

業種別本部が、それぞれ独立王国のようになっているのは駄目。社員一人一人が職場訪問などで他職種の仕事の相互理解を深め、情報の共有、人事交流などによる一体感を浸透させる。

#### 三 安全担当中枢組織

——参謀本部とプロスタッフを

#### 四 事故の教訓

——現場と実物は重要な教科書

#### 五 ヒューマンエラー

また、「安全啓発センター」の開設を契機に、日本航空に対するご遺族の信頼が大きく修復され、遺族側が社員教育などに講師となって協力する関係が生まれた。

提言書にそった新しい取り組みは、多角的に進められた。その目に見える形のものも挙げるなら、「確認会話」の失敗事例収集によるハンドブックの作成と普及、開かれた職場作りのた



——隙間と落とし穴に気づけ

①全職種における「確認会話」の徹底、②「変だ」「危ない」とその場で言える風土、③「マニュアル馬鹿」を排す、④マニュアルの「棚卸し」、等々。

#### 六 情報

——情報は速度と共有で価値が二倍になる  
①現場と安全中枢組織間における情報の直結、②リスク情報の「水平展開」を。

#### 七 コミュニケーション

——壁を破る言葉を探せ

上下、セグメント間、中央と地方の各コミュニケーションが円滑でないのを打破せよ。

#### 八 欠陥発見法

——失敗学習は見る目を豊かにする

①「逆演算」による潜在事故の発見、②欠陥発見者の表彰を、③エラー者処罰では事故は減らない、むしろエラーをした当事者が自己分析により教訓の一般化で貢献したら表彰を。

#### 九 誇りと意欲

——生きがいは安全確保の源流

意欲を持って仕事をする時、エラーは少なくなる。意欲をもって出勤できる職場と会社の風土を。

#### 十 安全文化

めに、失敗報告者を処罰しない制度、「25人称の視点」の浸透のための啓発ビデオの作成などがある。

安全アドバイザリーグルの継続的な活動としては、年度ごとに、五委員が手分けしてさまざまな職場訪問（関連航空会社を含む）と現場の中堅社員や若手社員との懇談による課題の把握、各地のブロック中枢に向向いての安全啓発講演、運航・整備・客室・空港などの幹部との安全上の具体的な問題をめぐる深掘りの議論、経営首脳とのフォローアップミーティングなどを行っている。

### 「組織文化」と「安全の層」を厚くする

日本航空は、二〇一〇年一月に経営破たんにより再生の道を歩むことになったが、安全アドバイザリーグルとしては、その危機のなかにあっても、安全の取り組みにゆるみがあったてはならないという観点から、破たん直前の二〇〇九年十二月に、「守れ、安全の誓い危機のなかでこそ問われる一人ひとりのモチベーション」と題する新提言書をまとめ、西松遙社長（当時）に提出した。

——「25人称の視点」を意識に浸透を

安全文化は「自分や家族が乗客だったら」という、乗客の身になって考える「25人称の視点」から生まれる。

### 安全啓発センター開設の意義

以上のような提言に対し、日本航空の経営陣は、直ちに実践に取り組んだ。特に速やかだったのは、安全担当中枢組織として社長直属の「安全推進本部」を創設したこと、事故の教訓を積極的に生かすために、御巢鷹山事故の残骸展示を中心にした「安全啓発センター」を開設（二〇〇六年四月）したことだった。

「安全啓発センター」で事故を知らない若い社員が巨大な残骸や破壊された乗客の椅子や遺品・遺書を見て受けた衝撃は大きい。顔色を失い立ちすくんだ新人客室乗務員、自分の仕事の究極の目的が何か身に染みてわかったという若手整備士……。やはり実物から受ける衝撃性は全身を震わせ、仕事への緊張感と責任感を心底まで浸透させる。二〇一五年二月までの見学者は、十五万九三一七人、うち日本航空関係者は八万三五一九人に達した。

この新提言書は、危機のなかで安全のゆらぎを防ぐうえで特に重要な基盤となるのが、会社全体の基底となる「組織文化」と、「安全の層」を厚くする努力であることを強調した。組織の安全性を評価する時、八十点とか九十三点といった線引きで表すことには無理がある。これに対し、例えば何らかのヒューマンエラーがあっても、フェールプルーフあるいはバックアップシステムなどによって事故になるのを防ぐことができるように、エラーや故障に対し、極めて吸収性の厚いシステムになっているのを、「安全の層」という概念でとらえると、組織の信頼性が明確になってくる。

その上で、具体性のある提言として、次の四点を挙げた。

- 一 自ら意志を決定し、挑戦する文化
- 二 コミュニケーションする文化
- 三 マニュアルを磨いていく文化
- 四 「25人称の視点」を定着させる文化

『提言書』と『新提言書』は、経営の破たん後も維持されているが、それらの具体的な中身は、全社員が持つべき意識・価値観として策定された「JALフィロソフィ」に重ね合わされて、新たな浸透の歩みを進めている。



**社内に「元気」が再生してきた**

年々の職場訪問と中堅・若手との懇談で感じてきたことを振り返ると、破たん以前は、懸命に安全と業績改善への努力はするものの、会社と自分たちの将来について明確なビジョンを描けていない不安定感が漂っていた。そして破たんによる大規模な路線の整理と人員の縮小を経験した後の一、二年は、社員の間に、喪失感、将来への不安感、新たな業務態勢への戸惑いなどが激んでいた。もちろん職種や職場によって差はあったが。

しかし、三年、四年と経つうちに、破たん後後遺症の激みから解放され、社内に「元気」が再生してきたことを、各職場や懇談の発言内容からはっきりと感じられるようになった。破たん後に入社した若手社員が増えたことや業績の急速な回復が、全職場での「元気」の再生への背中を押す役割を果たしているのは確かだ。ここで使用する「元気」とは、人間が根源的に持ついのちのエネルギーのことだ。

今や航空は国民の足として公共交通機関の重要な役割を担っている。日本航空の役員・社員が「元気」を全身に漲らせていることは、「高い安全水準

をもった企業」として存続するうえで不可欠の条件だ。

**成果 コミュニケーションリーダーの**

最近における日本航空の社員の「元気」と組織文化改革への意欲と実践を強く感じたのは、今年二月十二日に天王洲ビルで開かれたコミュニケーションリーダートレーニング（CLT）の活動報告会だ。各地域や職場でコミュニケーションリーダーが「何でも言いあえる職場」「円滑な情報の流通」「自主的問題解決の意思形成」などを目指して、具体的な六つの課題を設定し、それぞれにプロジェクトチームを立ち上げて取り組んだ成果を報告しあう会だった。六つの課題とは、「本音」「先輩後輩」「ツール」「ベクトル・ゴール」「プロフェッショナル」「理解」だ。

その活動報告は、▼社内の他者との「心の距離」をなくすために自分なりの心がけをカードに「私は○○を宣言します」と記して「見える化」し、胸に掲げる。▼メールだけに頼らず、「肉声で語れ」、▼よいコミュニケーションはルールを作ればよいという発想で

は駄目、状況に応じて「すてきなコミュニケーションをしたい」という思いをこめた対応こそ、▼他の部門の仲間と最高のバトンタッチするには、①自分の仕事を正しく知る、②「次を理解する」、③実践を考える、というステップをしっかりと踏むことが重要、等々、全社的に取り組むとよいと思われものがいくつもあった。組織文化の変革とは、このような意欲的な発想による取り組みの積み重ねが続けられてはじめて達成できるものだと思感させられた。

コミュニケーションリーダーの活動は、開始から九年になり、ようやくその成果が見えてきたという印象を受けた。二〇一四年からは、安全推進本部が指揮をする職場での安全リーダーの指名と活動が始まったが、その活動がCLT活動のレベルに早く追いつき、「安全の層」の厚みを増す力になることを期待している。

トラブル続発の危機から十年、御巣鷹山事故から三十年。安全アドバイザーグループとしても、状況の変化をにらみつづ自らの進化を考え、安全というエンドレスの課題に役員・社員とともに向き合っていかなければと決意を新たにしている。



**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

**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ン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

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、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。

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。「受け入れがたい現実でした。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。」

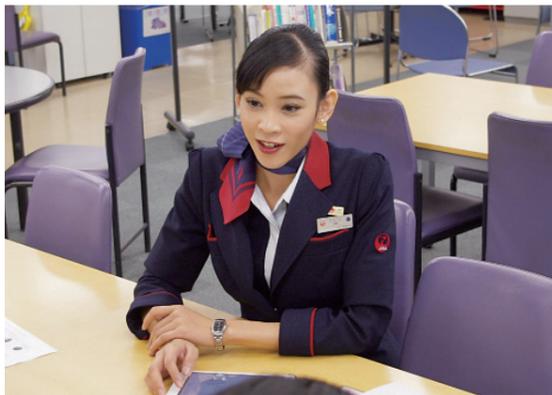
陸できないことが予想される場合には、出発地への引き返しや着陸空港変更の可能性のある「条件付き」運航とする場合があります。天候が突然変わることも多いなか、できるだけ早くその兆候をつかみ、出発前にお客さまへ条件付きの運航であることをお知らせし、パイロットに詳しい情報を提供しています。そのため、気象庁や気象専門会社の予報を参照するだけでなく、これまでの知識や経験をもとに独自の予想を立てています。急に発生する霧などの予想は困難ですが、蓄積したデータをもとに予測することで、さまざまなケースを想定し、万全な体制でフライトができるように準備しているのです。

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 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



して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しやいました。

その後、さまざまな対策が施されて運航再開。より安心していただけるよう、近藤は整備部門の社員とともにお客さまのもとに説明に伺いました。電機メーカーのお客さまから専門性の高いご質問を寄せられたときには、整備部門の社員がその場で丁寧にお答えし、お客さまに十分にご理解いただくことができました。

「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。

**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



ショックを受けたと言います。「普段、直接は飛行機に接しない私たちがですが、同僚たちにも事故を自分自身の問題と捉え、安全について深く考えてほしいと強く思いました」と、JALナビア社内の御巢鷹山慰霊登山を企画する取り組みに加わりました。

そして2014年10月、御巢鷹山でご遺族の美谷島邦子さんと出会い、美谷島さんから「安全を守っていくというのを、皆さんと一緒に考えていきたい」というお話を直接伺いました。古川は「事故をただ悼むだけではなく、どのように業務につなげていくかを深く考えるようになりました。例えば、お客さまからいただいた情報を簡潔明瞭に予約記録に入力し、空港でのスムーズなチェックインをサポートすること。それによりスタッフの焦りなどを減らすことでエラーを防ぎ、最終的には安全へとつながっていきます」と語ります。

予約センターという視点から航空安全を考えつつ、「いつてらっしゃいませ」という言葉に、旅の無事の祈りを込めています。



**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

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。

「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一人です。「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。

**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。



**●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）

## 本気の支援に大きな期待 九州の魅力伝える特区ガイド

一般社団法人九州観光推進機構 企画部長  
田中 百合子さま



活用と人材育成——。これが、育成2年目を迎えた九州特区ガイドが直面していた課題です。そこに舞い込んできたのが、JALの「何かお手伝いできませんか?」という申し出でした。

アイデアレベルから始めたディスカッション。そのなかには、できたらいい……というものも含まれていました。それから約1カ月。九州特区ガイドの育成とPRに関する連携協力が結ばれ、具体的な取り組み内容と実施時期も提示されました。JALのリソースを全面的に活用する内容に驚くとともに、本気の支援が感じられ、いやがうえにも期待も高まります。

九州特区ガイドは、九州の魅力伝えるいわば民間外交官です。その活動が、外国人観光客の九州の印象を左右するといっても過言ではありません。だからこそ私たちは、優秀な特区ガイドを育成し、活用してもらいたいと考えています。今回の連携協定で、課題解決に向けた一歩が始まります。でも、今後も新たな課題が出てくると思います。そのときも、特区ガイドの「チャレンジ」を温かくサポートしていただけることを期待しています。

日本の翼に乗った外国人のお客さまを、九州特区ガイドがお迎えし、プロから学んだおもてなしで九州を案内する。考えただけでもワクワクします。

して注目されているのが、通訳をしなから名所旧跡を案内する通訳ガイドです。ところが人材は不足しており、国レベルの課題となっています。ボランティアガイドではなく職業として通訳ガイドを行うには、「通訳案内士」という厳しい国家資格の取得が必要で、資格を持つ人の数は全国で1万7736名(2014年4月1日現在)で、稼働している方はその4分の1程度、しかも75%は都市部に偏在しています。単純計算すると都市

部以外には全国合わせても1000名前後しかないのが実情です。さらに全体の3分の2を英語の資格者が占めており、近年伸びている中国・韓国・タイなどのアジア需要に全く対応できていません。現在では、規制緩和により通訳案内士の特例が認められ、国家試験に代えて、特区の特性に応じた研修の修了者(合格者)が、特区の区域内限定で有償の通訳案内をできるようにになりました。



日本航空 九州地区 総務部長  
高木 淳 (1989年入社)

「ガイドの研修には、語学だけでなく、旅程の管理、地域の観光や歴史的背景、救急救命講習などがあります。そのなかにホスピタリティー(おもてなし)を身につける項目があります。日ごろから客室乗務員や空港スタッフに対する訓練カリキュラムを持つJALにとってこれは得意分野です。ですから、お役に立てるのではないかと考えました。」

九州地区の高木淳総務部長は企画の経緯を解説します。

「九州で取り組みを始めた理由は、対象が九州全域と規模が大きいこと、そして九州を訪れる外国人の9割以上がアジアの非英語圏のためガイドの増員が急務だと知ったからです。現役社員を派遣し講義をし、定期的にフォローアップの研修を実施していきます。また、九州特区ガイドの存在がまだ認知されず稼働率が低いと聞き、海外向けの情報発信もサポ

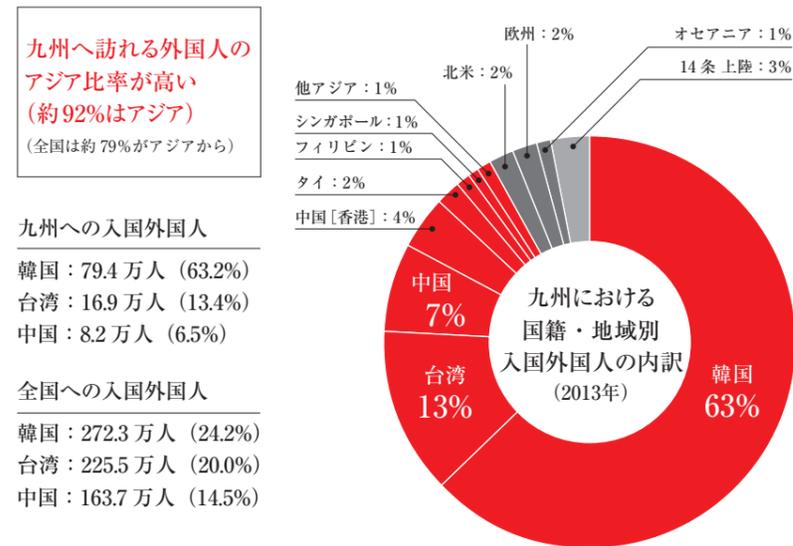
「特区ガイド」の育成とPR  
一つ目は、九州観光推進機構と連携・協力して行う「九州アジア観光アイランド総合特区ガイド」(以下「九州特区ガイド」)の育成とPRです。

航空事業を通じて「安全で快適な旅を提供する」という基本的な役割はもちろんですが、それ以外にも私たちにできることはないかと考えた末に行き着いた三つの取り組みについてご紹介します。キーワードは「人材育成」と「各地への誘客」です。

2015年度、JALは「地方の魅力発信」と「インバウンドの拡大」という二つの切り口から新たな取り組みに乗り出します。全国の自治体などと協力しながら各地の魅力を掘り起こし、発信し、国内はもちろん、インバウンドの増大が見込まれる海外からの観光客の皆さまを、より多く日本各地にご案内します。

九州を訪れる外国人観光客向けの通訳観光ガイドの教育に参加し、またその存在を国外向けに発信するPR活動のサポートを行うものです。訪日外国人旅客2000万人時代に向けてインバウンドが増加するなか、これまで以上に観光の質を高め、何度でも訪れてもらえるようにすることが求められています。その一つと

### 九州の特性 Visitor Arrivals



※法務省出入国管理統計より、九州観光推進機構にて集計  
※中国合計は中国+中国[その他]  
・中国[その他]は中国国籍を有する者で、中国及び中国[香港]を除く政府(例えば、シンガポール、マレーシア等)が発給した身分証明書を所持する者。  
※九州計に14条一時上陸者含む。  
・14条適用は、出入国管理及び難民認定法第14条の許可による上陸。2012年6月から一部大型クルーズ上陸許可に適用。  
※JNTO推計とは異なる。



### CSR Pickup

# 地方のために私たちができること



乗継割引で地域間流動を活発に。

線が充実しており、旅に行きやすい環境にありました。しかし地方から地方へは、都市部からの路線と比較し、充実しているとは言いがたい状況にありました。日本には素晴らしい観光地が各地にあります。全国に張り巡らされたJALグループのネットワークを活用すれば、地方から地方へもっと手軽に素晴らしい観光体験をしたいだけではないかと考えました。

「乗継運賃にはご搭乗当日でも購入できる運賃、7日前までの運賃、28日前までの運賃の3種類がありますが、最後の〈乗継割引28〉を国内旅行のお客さまにこれまで以上に活用していただきたいと考えています。2月には、オホーツクの流水を体験しに行きませんかということで、女満別までの設定

トしています。機内誌で紹介するだけでなく、海外支店でもPRのお手伝いをしていきます。」

実をいうと、この取り組みは、直接JALをご利用のお客さまに向けたサービスとは限りません。九州への訪日外国人の多くは他社直行便の飛行機やクルーズ船など、JAL以外の手段で訪れているからです。しかし、特区ガイドの育成などによって、九州がより魅力的な観光地として海外から認知され、さらに多くの観光客を集めるならば、その移動をサポートする機会も増えることでしょう。

## 海外のお客さまを日本のすみずみに

二つ目は、海外からのお客さまを日本の各地にご案内するための施策です。観光庁のデータによると、インバウンドのお客さまは増大しています。多くは東京―大阪間のいわゆる「ゴールデンルート」の旅程が主流で、地方に行く人はまだまだ少ないのが実情のようです。日本のすみずみまでネットワークを持つJALとしては、こうした観光客の皆さまを各地にご案内することで地域の活性化に貢献でき

## 乗継割引28を活用した地域間の需要喚起

JALのネットワークを最大限活用した地方間旅客流動活性化施策。  
2月の女満別・奄美線に引き続き、4月～6月には東北・南紀白浜を取り上げ需要喚起を図る。



○出雲／松山／九州▶東北線  
「乗継割引28」大幅値下げ※  
→「春の東北沿岸部」

○札幌／青森／秋田／小松▶南紀白浜線  
「乗継割引28」大幅値下げと新規設定※  
→「パンダ・温泉・熊野古道」  
地方航空路線活性化プログラム選定路線

※4月～6月限定で設定。

路線を増やし、九州・四国・中国地方の全空港に拡大しました。同時に、北海道・東北から奄美大島への路線も設定し、暖かい地方の方には雪国の素晴らしさを、寒い地方の方には暖かい南国を体験していただきました。4月以降は東北・北海道から双子のパンダが生まれお祝いムードに沸く南紀白浜



日本航空 国内路線事業部 岩田 康弘 (1996年入社)

るのではないかと考えています。国内路線事業部企画グループの岩田康弘マネジャーが施策の方向性についてこう語ります。

「お客さまのなかには、出発する前に旅程を組んで、交通手段も宿泊も全部予約する方もいれば、ゆったりした日程で来られてその場で予定を決める方もいらっしゃいます。旅程の組み立て方が多様化するなかで、よりお求めやすい運賃を設定することや、気軽に国内線をご利用いただくための仕組みを整えることが不可欠です。各地への誘客を促進することは自社だけで実現できるのではなく、旅行会社や自治体と良いパートナーシップを築き、一体となって取り組んでいく必要があると考えます。」

具体的な施策について、国内路線事業部企画グループの鈴木洋亮主任が次のように説明します。

「他社との連携では旅行会社の

JTBグループバルマーケティンングとラベルと協力し、国内線を利用したパッケージ商品の販売を始めています。これまで外国人観光客の多くは日本での国内移動にバスや新幹線を利用し、比較的近距离の移動が主流でした。これからは広域観光でさまざまな地域にご案内していきたいですね。またプロモーション面では、CNNや自治体とコラボレーションし、メディアを活用した海外での誘致キャンペーンを展開しています。地域ごとの文化や観光の魅力を海外に発信し、各地への誘客を強化することが狙いです。」



日本航空 国内路線事業部 鈴木 洋亮 (2007年入社)

## 乗継割引で地方から地方への需要を創出

三つ目は、インバウンドだけでなく、日本の皆さま向けの取り組みです。これまで一般的に都市部から地方へは路

へ、また九州・四国・山陰から春の東北へもっと手軽に出かけていただきました。この思いで運賃の設定をしました。」

オホーツクの流水というテーマは岩田の個人的な体験が元となり企画されました。

「10年以上前に実際に流水ウォークに参加し、スケールの大きさに圧倒されました。その素晴らしさを全国の方に体験してほしいとずっと考えていたものを実現できました。冬の北海道は、空港からの移動を心配される方もいるでしょうから、空港から知床のウトロまで公共交通機関のみで訪れることができることなど、きめ細かい情報提供をしているのも新しい試みです。今後は各地の自治体などの皆さまとも協力して、魅力的な目的地を見つけ出し、地域間流動がますます活発になるように充実させていきます。」

国策でもある「地方創生」は、首都圏や大都市から、ヒト・モノ・カネを地方に分散しようというものです。ここで紹介した三つの取り組みは、インバウンドを呼び込んで地方が潤い、国内の地域間流動や人の交流を促すことで地域の活性化に貢献する、JALだからできる取り組みであり、私たちの使命だと考えています。



JALホームページ内でも訪日外国人向けに日本や地域の魅力を発信するJAL Guide to Japanを展開。

**日** 本の、そして地域の魅力をお伝えし、それぞれの地域がこれまで以上に元気になるために、私たちにできることは何だろうか。少しでも貢献することで、皆さまにご恩返しをすることができないだろうか。JALグループの地域活性化に向けた取り組みには、そんな思いが根差しています。今回は、地域の皆さまの足として、日々運航しているJALグループ3社（北海道エアシステム、日本エアコミューター、琉球エアコミューター）をご紹介します。

## 北海道エアシステム お客さまとの距離が近いことが自慢！

札幌市から釧路市までの移動にかかる時間は、鉄道で約5時間。そんな大きな北海道の都市間を運航しているのが、北海道エアシステムです。札幌・珠空港と釧路空港を、わずか45分で結んでいます。

使用する飛行機は、スウェーデンの企業SAB社が製造した36名乗りのターボプロップ機（プロペラ機）です。本社のある北海道札幌市の札幌・珠空港を拠点に3機の飛行機で函館・釧路・三沢を結ぶとともに、離島路線である丘珠―利尻島線や函館―奥尻島線を運航。5路線24便を102名のスタッフが支えています。ご利用になるお客さまはビジネスや観光ばかりではなく、離島から札幌や函館へ通院するというお客さまも多く、地元の皆さまの生活

の一部になっています。また、リピーターの方が多いことも特徴で、空港旅客スタッフや客室乗務員はお名前や顔はもちろん好みの座席まで覚えていきます。「いつてきますよ」や「ただいま」また来週」という言葉をお客さまからかけていただくことも多く、いつも温かい気持ちをいただいています。

**厳冬でも安定した運航と  
快適な空間を  
お届けできるように**

札幌・珠空港は、日本でも有数の降雪の多い空港です。札幌・珠空港をはじめ、北海道エアシステムの就航する各空港では、お客さまは搭乗口から飛



行機まで歩いて移動します。そこで、お客さまの安全を確保するために、早朝からスタッフ総出で動線の雪かきをします。また、搭乗中のドアから冷気が入らないように、入り口にカーテンを付けるなど雪国ならではの工夫もしています。

3機の飛行機をすべて稼働して結ぶ

路線は、少しでも不具合が発生すると運航が途切れてしまいます。そのため、整備士はほんのわずかな不具合のサインも見逃しません。オペレーションスタッフは、天候の情報収集や、各空港との緊密な情報交換を行いながら、運航乗務員をサポートしています。

**丘珠空港や航空業界を  
身近に感じてほしい**

北海道エアシステムは、以前は新千歳空港に拠点を置いていましたが、2011年に本拠地を札幌・丘珠空港に移転。その後は地域の皆さまとのつ

ながりをこれまで以上に大切にしてきました。例えば、札幌・珠空港や航空業界をもっと身近に感じていただきたい、という思いから学校の職場訪問を受け入れたり、空港で開催される航空教室の講師を社員が引き受けたりしています。2014年度は小中学校と高校を合わせて9校受け入れ、3回開

催された航空教室には100名を超える方に受講していただきました。後日届いたお手紙のなかには、「ただ仕事をするのはなく自分から進んで、情熱をもって仕事をしている姿が印象的でした」というコメントも寄せられ、スタッフ一同取り組みへのやりがいを感じています。

## 奄美群島から西日本の地方路線へ 日本エアコミューター

1983年、奄美群島間を結ぶ4路線の運航からスタートした日本エアコミューター。現在は鹿児島空港を拠点に種子島や屋久島・奄美群島などの離島を結ぶだけでなく、大阪・福岡などから山陰・四国など、西日本の生活・離島路線を結ぶ航空会社として27路線141便を運航し、年間約162万人のお客さまに利用していただいています。北海道エアシステム同様、SAB社製の飛行機と、カナダ・ボンバルディア社製高速ターボプロップ機（DHCR8-400）の2種21機と社員527名が運航を支えています。飛行機内では、喜界島出身の川畑さおりさんが歌う「永遠の碧」

や、与論島出身の寿里さんが歌う「私はうたう」など奄美群島の豊かで優しいイメージを感じていただけるような曲をBGMに採用してきました。現在は鹿児島県鹿屋市出身の宮園唯さんが歌う「未来」を流しています。この「未来」という曲は、鹿児島県の離島とそれを結ぶ日本エアコミューターの飛行機をイメージして鹿児島出身の作詞家・作曲家の方が制作してくださいました。

**地元を愛するがゆえに**

「地元を愛される」航空会社を目指

CSR Pickup

～“地元”への愛を込めて～

# JALグループの翼が 結ぶ地域と地域

し、地元特産品を生かしたサービスを実施しています。例えば、3年前より、初夏を迎える時期に生産者の皆さまのご協力のもと、鹿児島県産の新茶を期間限定で機内で提供（飲物サービス実施路線のみ）し、ご利用のお客さまにその良さを味わっていただいています。

また、2013年からは、客室乗務員の有志が集まり、特産品を機内で販売するサービスを始めました。

きっかけは、短い飛行時間のなかでもお客さまとお話ができるように、客室乗務員が共有していた「就航地のオススメ情報」です。情報を集めることから始まり、製造業者の皆さまと調整を重ね、機内販売実施へ。こうしたプロセスを手探りで進めていきました。何度も製造現場に足を運び、お話を



客室乗務員が地域の魅力をお伝えしています。



特別なボックスに入った機内限定お菓子セットを製作。ハンドクリームは、もともと大きいサイズだったものを機内販売用にパックに入れても場所を取らないよう携帯に便利な小さいサイズにしました。

をさせていただくなかで、商品の特徴や作り手の皆さまの思いを実感として持つことができ、客室乗務員自身が楽しんでみながら、自信をもってお客さまにおすすめするまでに至りました。これまで、鹿児島県産「夏煎茶」、奄美大島産「黒糖シヨコラ」、種子島産「安納いもグラッセ」、阿久根市産「旅する丸干し」、そして南大隅町（佐多町）産レモンガラスや鹿児島市（桜島）産の桜島こみかん、ツバキ油などの成分を配合した「ハンドクリーム」などを販売し、お客さまにご好評をいただいています。こうした機内販売は、地元

特産品への愛情ゆえに、既製品の販売にとどまらず機内販売限定のボックスに入ったお得なセットの製作、そして現在では機内販売の方法や購入されるお客さまの立場に立った特別な商品サイズの開発と、進化して取り組んでいるところですが、今後ご搭乗された際にはぜひ、機内販売品をお手にとつてご覧ください。

## 沖縄・那覇と島々を結ぶ

# 琉球エアークommunity

### 美ら島のおもてなし

例えば、客室乗務員手作りの地図「SIMAP」は、沖縄本島を中心に離島も含めた周辺地図に人口や名所・特産品などを記入し、紹介しています。裏面では、琉球文化を受け継いだ沖縄ならではの風習についても掲載しています。イラストはすべて客室乗務員が担当し、観光のお客さまだけでなく、島んちゅ（地元）の方が見ても楽しめる内容として大変好評です。

今年で創立30年を迎える琉球エアークommunityは、那覇空港と沖縄県の各離島や奄美群島を結んでいます。カナダ・ボンバルディア社製高速ターボプロップ機のDHCR81300（50席）とDHCR81100（39席）の2種5機の運航を、114名の社員が支えています。北は奄美大島、東は南北大東島、南西方向には先島諸島・与那国島まで12路線41便を年間約40万名様のお客さまに利用していただき、地域の皆さまの足としての役割を担っています。

地元への愛は、前出の2社にも負けません。

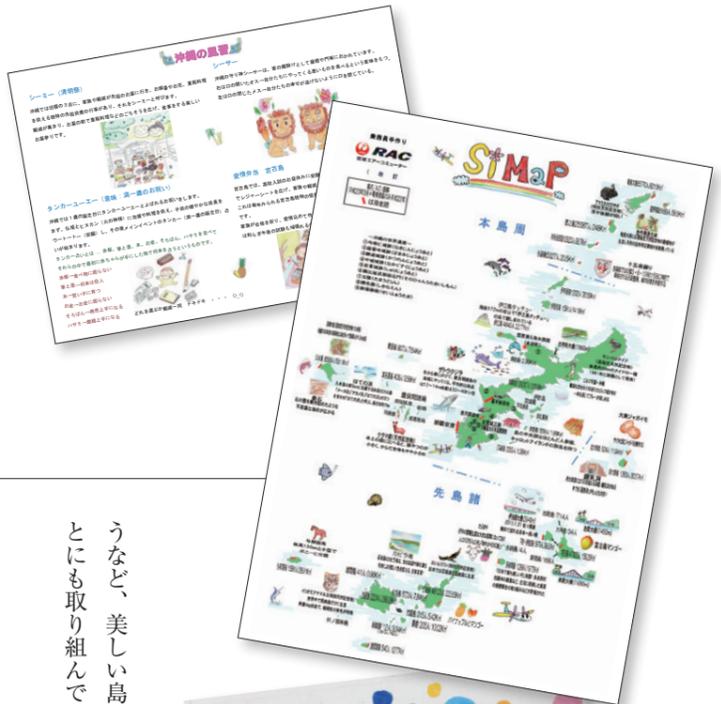


だりする声が響きわたります。送る人も送られる人も泣きながら手を振っている光景は、何度見ても胸が熱くなります。

機内で涙を流しながら外に手を振っているお客さまを見て、もらい泣きしそうになるのをこらえながら搭乗アナウンスや安全についてのデモンストラーションを行う客室乗務員もいます。琉球エアークommunityのスタッフが、改めて地域の皆さまの足として、つながりを感じる瞬間の一つです。

## 私

「世界で一番お客さまに選ばれ、愛されるエアライングループ」になることです。各グループ会社が、地元のお客さまに愛していただけるように。私たちの愛する地元、そして各地域がこれまで以上に元気になるように。そんな思いを込めて、今後も全社一丸となつて取り組んでまいります。



客室乗務員手作りのクリスマス紅型リース

うなど、美しい島の姿を残すことにも取り組んでいます。

## 出会いと別れの春

3月は進学・就職・転勤など、多くの方が新たな節目を迎える季節でもあります。特に琉球エアークommunityが就航する島々には高校が少なく、沖縄本島に進学するケースがほとんどです。この季節、多くの方が子どもたちの見送りやお世話になった先生方の見送りに空港までいらっしやいます。

送迎デッキにはたくさんの方が詰めかけ、飛行機に乗り込む友人や先生方に名前を呼びかけたり、「ちばりよー」「さようなら」と声援や別れを惜しん



けを行っています。一昨年も客室乗務員が地元の紅型工房を訪れ、全機分のクリスマス紅型リースを製作し、クリスマス期間中に操縦席ドアに飾ってお客さまをお迎えしました。特に女性のお客さまが関心を持たれていた様子で、琉球文化をより身近に感じていただけるきっかけとなりました。

文化の発信だけでなく、地元根ざした活動にも力を入れています。例えば、就航している離島の地元小学校での航空教室の開催や島探検のレクリエーション活動。久米島や与論島では海岸を中心にスタッフでゴミ拾いを行



北海道エアシステムのカウンター

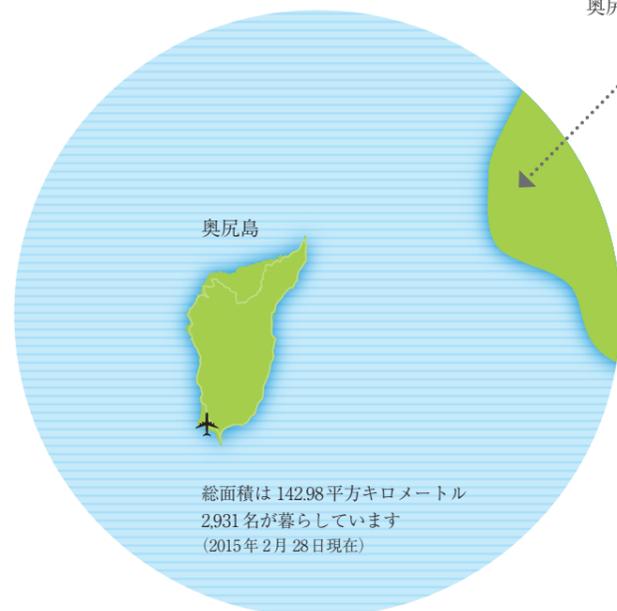
函館空港から奥尻空港まで1日1便、30分間のフライト。JALグループの北海道エアシステムがプロペラ機で結んでいます。

11時40分。函館空港から飛行機が動き出します。低空で飛行するため、眼下に広がる雄大な自然を近い距離で楽しめるのも、魅力の一つです。春には木々が一齐に芽吹き、花が山々を飾る姿を見ることができましょう。しかし、搭乗当日は、雪で真っ白に覆われた冬の景色でした。ふと、奥尻空港のスタッフと打ち合わせをした際、電話口で「冬に来てでも、奥尻島にはなんにもないよ」と笑っていたのを思い出します。

12時10分。飛行機が奥尻空港に到着しました。空港ロビーまでは徒歩での移動です。飛行機を出た瞬間「さ、寒い」。着陸前のアナウンスで「気温

### 空 | 港 | 探 | 訪

## 冬の離島のあたたかなおもてなし



マイナス2度」と聞いてはいましたが、海のすぐそばにある奥尻空港では、強い潮風がさらに体感温度を下げます。お客さまが飛行機を降りる間、スタッフはお客さまの安全確保も兼ねてお出迎えします。「ご搭乗ありがとうございます。おかげさまで」



青い海といえば南のイメージですが、奥尻島も負けてはいません。その美しさからオクシリブルーと呼ばれています

るお客さまも多く、スタッフは、車いすを利用されるお客さまの情報をご予約名簿などから把握し、少しでもご負担が軽くなるように事前に準備を行っています。

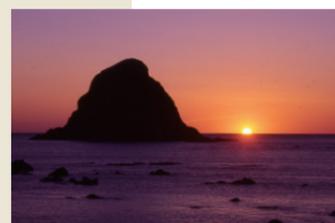
奥尻島の歴史として、切り離すことができない記憶があります。北海道南西沖地震です。1993年7月12日午後10時17分、マグニチュード7.8、推定震度6の大地震。震源域が島のすぐ近くだったため、地震後3〜5分というかつてない速さで津波に襲われました。その最高到達点は29mにも達し、多くの尊い命が奪われました。津波対策として防潮堤などの整備が進み、5年後の1998年3月、奥尻島は完全復興を宣言します。今、目の前に広がる海は穏やかそのもので、当時を思うと複雑な思いが胸に迫ります。



震災の記憶と教訓を今に伝える「奥尻島津波館」



奥尻島の土地に合う栽培方法を探求しつつ、一つ一つ丁寧に作られたワインは、現在は北海道でも有数の出荷数となりました



海岸線から見える奇岩をながめると、あっという間に時間が過ぎていきます



これから訪れる夏は採れたてのウニやイカがおいしい季節です

復興宣言後に新たな産業として誕生したのが、「奥尻ワイナリー」です。日本初の離島ワイナリーは、1999年に島に自生する山葡萄の苗木を植えるところから始まりました。2001年にはワイン専用のブドウ品種の栽培を開始。2004年には台風による塩害を乗り越え、2009年に初出荷を実現しました。北海道エアシステムでは、奥尻町や観光協会など地域と一体となって奥尻島を盛り上げる取り組みを行っています。その一つとして、奥尻ワインを機内誌で紹介したり、北海道エアシステムオリジナルラベルの奥尻ワインをイベントで活用させていただくなど、多くの方にその魅力を知っていただけるよう微力ながらご協力をさせていただいています。また、JALグループが取り組んでいる「JAPAN PROJECT」※

では2015年2月に函館市とコラボレーションした際に、奥尻ワイナリーのメルローを羽田空港の国内線のダイヤモンド・プレミアラウンジで提供させていただきました。島内を巡る途中に出会った地元の方のなかには「よくこつたら遠い」と言われ、わざわざ来たもんだア」と声をかけてくださる方も。話を聞けば、奥尻島に観光で訪れるお客さまは、旅館や民宿の女将さんの人柄に惚れて、観光を忘れて一日中話をして帰る方も少なくないのだそうです。



窓には四季折々の美しい景色が広がります

※ JAPAN PROJECT  
JALグループが2011年5月から実施している地域活性化プロジェクト。月ごとに日本の各地域とコラボレーションし、機内誌・機内ビデオ・機内食などの媒体やラウンジをはじめとしたお客さまとのサービス接点をおととして、「日本の素晴らしさ」を発信することで観光需要の創出につなげることを目的としています。2015年3月までに45の県・地域の情報を発信しています。