

一人ひとりが 安全の砦

安全・安心な空の旅を守るJALの航空保安

世界情勢の変化を受け、空港や航空機を狙ったテロやハイジャックの脅威は遠い世界の出来事ではなくなりました。空港でお客さまをお出迎えし、お運びする航空会社として、JALは空の安全・安心を守るための取り組みを実践し続けています。今回は、その一端をご紹介します。

お客さまの到着から 航空機が飛び立つまで

日本の各地の空港には毎日、数多くのお客さまが到着され、目的地に向かって出発されています。空港ではお客さまの安全・安心な空の旅を提供するため、あらゆるところで日夜、厳格な保安検査が行われています。

お客さまが空港に到着してからの保安検査の流れを見てみましょう。

空港に到着すると、お客さまはチェックインカウンターや自動チェックイン・発券機に向かいます。ここでは、どのようなお客さまが実際に空港を訪れ、航空機に乗ろうとしているのかを確認します。

次に、預ける荷物がある場合には、チェックインカウンターでその荷物を預けます。日本国内の空港では、チェックインカウンター前や手荷物をお預かりした後にX線などを使って手荷物の厳格な検査を実施しています。

手荷物を預けた後は、保安検査場（ハイジャック検査）に進みます。お客さまご自身はゲート型の金属探知機、持ち込み手荷物はX線の検査によって、爆発物を含む危険物や凶器が機内に持ち込まれるのを防いでいます。今後は国際線にボディスキャナー(※)の後

ことができないように、空港関係者などの検査も行っています。これらの保安検査ですべて問題ないことが確認されて初めて、航空機が発進できるのです。

JALならではの取り組み

保安をさらに厳重にするため、就航空港における詳細な保安情報管理、教育の充実などJAL独自の取り組みも行っています。

「安全推進本部は、JALグループ全体の保安意識やその水準をひとつにまとめて高める役割を担っています。例えばグループ内にはCorporate SafetyやSecurity Updateという安全・保安に関する情報媒体を発行し、海外で発生したテロ事件や不具合事例などを挙げて、注意点や対策を具体的に示すことで、社員の一人一人が安全の砦だという意識を高めることを図っています。



安全推進本部 マネジャー
大畑 賢司 (1984年入社)



導入も計画されており、検査の精度や効率性がさらに向上する見込みです。それらの検査が終わると、いよいよ搭乗を待つばかりです。搭乗口の前の椅子に座って窓の外を眺めると、そこでもチェックが行われているのがわかります。航空機は、整備士、客室乗務員、運航乗務員、航空機周辺の不審者の有無を監視する監視員などにより厳しくチェックされています。また、搭載される機内食も保安検査の対象です。製造から輸送工程まで細かく管理され、爆発物の有無を検査すると同時に、食器類に凶器が紛れ込んでいないかといったことも厳重にチェックしているのです。

また、検査の対象となるのはお客さまだけでなくありません。テロリストやハイジャック犯がスタッフに紛れ込む

ます。」(安全推進本部 大畑賢司)
また、国内外の空港の保安に関する組織・体制、施設・航空機の警備、受託手荷物検査やハイジャック検査など多岐にわたる詳細な情報を集めてデータベース化して、航空保安台帳として管理しています。日常の保安品質管理の状況を常に把握でき、緊急時にはこの台帳の情報で直ちに対応ができるという観点からも大変重要なデータベースです。

さらに、就航している世界中の空港(約100空港)を定期的に監査しています。定期的な項目やそのときの重点項目などを、チェックリストを使って点検しています。JALでは、ある項目をチェックするにはマニュアルのどこを見ればいいのかということもリストに記載しています。こうした監査や点検をきっかけに学び直すなど、業務レベルの底上げも図っている他、監査員が空港を訪問したときにできるだけ多くの好事例を集め、他の空港に水平展開していくことも監査の大きな目的のひとつです。

全社の教育担当の質を高めることにも注力しています。国土交通省の「航空保安教育訓練インストラクター制度」の活用です。基本的な事柄やタイムリーな事象、法令等の改正ポイント

※ お客さまの保安検査において、金属や非金属などの異物を検知できる検査機器です。照射されても遺伝子を傷つけることがない「ミリ波」と呼ばれる電波を使用し、これまで検知に大変な手間と時間がかかっていた金属や非金属などの異物の存在とその場所を短時間で検知できます。健康への影響やプライバシーの保護に十分配慮されており、諸外国でも導入が進んでいます。

などについて講習で深く学び、最後には試験を受けます。インストラクターとしての認定期間は1年間で、毎年新しい知識を身につけなければなりません。制度上は、本社レベルの教育訓練責任者がこのインストラクターの資格を取得すれば十分ですが、JALでは全国の主要空港の保安担当者がこの資格を取得するようにして、各拠点で教育を展開しています。

また最近では、JALも参加し、7社の航空会社で教育用DVDを共同制作しました。これには、各社の経験やノウハウを結集することによる教育品質の高度化、スケールメリットによる効率化など多くの長所があります。国土交通省、保安検査会社、空港管理会社および多くの他の航空会社とも連携して保安水準全体を向上させ、航空機とお客さまの安全を確保することも目指しています。

保安検査場での 保安検査品質の向上

航空機を利用するお客さまが必ず通過することになるのが、保安検査場です。日本では、航空会社が警備会社に保安検査業務を委託することになっています。JALでは保安検査会社と

連携しながら、さまざまな観点で保安検査場での保安検査品質の維持・向上に努めています。

「委託先の保安検査会社に対し、外部専門機関による定期的な抜き打ち監査を実施することで、各空港の保安検査体制が高い水準で維持されていることの確認をしています。また、本邦航空会社で組織される国内定期航空保安協議会にて、各社と保安関連の事例共有や情報交換を定期的の実施しており、必要に応じてその内容を保安検査会社にも共有しています。」(空港企画部 江尻祐子)

航空保安体制の維持・向上は各航空会社に共通した大きなテーマとなっており、各社とベクトルを合わせて連携した取り組みを実施しています。

また、高い保安検査品質が担保されているという前提のもと、JALとして保安検査員の接遇向上への取り組みなどを展開しています。



空港企画部 グループ長
江尻 祐子(1996年入社)

ついても察知しやすくなると考えています。接遇に関する取り組みは保安検査品質の向上につながるものと考えています。

また、一部の空港では、電車の駅から出発階への動線上にモニター画面を設置して、保安検査場の待ち時間をご案内するサービスを独自に展開しています。スマートフォンアプリでも確認いただけるようにするなど、お客さまのストレス軽減やスムーズな検査の実施を日々、心掛けています。

JALでは年に4回、お客さまアンケート調査をしています。そのなかに「保安検査員の対応はいかがでしたか?」という項目を設け、結果を定期的に保安検査会社にフィードバックしています。また、保安検査会社が参加する接遇コンテストを2015年度に初めて開催しました。

これら保安検査員の接遇向上や待ち時間の事前把握によるお客さまの保安検査に対するストレス軽減も保安検査品質の向上に資すると考えています。

客室乗務員が心掛ける セキュリティ

航空機はドアが閉まると完全な密室になってしまいます。客室乗務員は、

安全の最後の砦としての役割を担っています。

実は、搭乗口のゲートや航空機の入口でお客さまをお迎えするときも、乗務員は笑顔でごあいさつしているだけではありません。お客さまの様子や雰囲気、表情に目を配り、明らかに不自然な行動がないか、不適切な荷物が持ち込まれていないか注意しています。不審な点があれば速やかに先任客室乗務員(チーフ)や機長と情報を共有し、必要に応じて地上スタッフとも連携して対応しています。

お客さまを機内にお迎えする前に、客室乗務員は機内の入念なチェックを行います。機内に安全を脅かす何かが隠されているのではないかと疑いの目を持って、開けられるところはすべて開け、隅々みまでチェックします。当たり前のものに混じってそこにあるべきではないものがないか、ということ意識して各自が決められた担当エリアを責任持ってチェックします。他の誰かが見てくれているという思い込みを排除し、いつもと違うわずかな変化も見逃さないようにしています。

また、空港では、ランプ・インスベクションという検査があります。空港に乗り入れている航空会社の保安対応



空港企画部 主任
伊藤 明紀(2008年入社)

最近では自動チェックイン・発券機が普及しており、チェックインカウンターに立ち寄らないお客さまも増えているため、特に国内線ではお客さまと空港スタッフとの最初の接点で、保安検査場ということが多くなっています。

空港企画部の伊藤明紀は、保安検査会社の検査員にはお客さま対応の質の向上をお願いしています。

「私たちは保安検査会社とともに、あいさつ、丁寧な言葉遣い、適切でわかりやすい説明などを意識しながらお客さまと接するように心掛け、気持ちよく検査にご協力いただけるような雰囲気づくりをしたいと考えています。多くのお客さまと信頼関係を構築し、保安検査へのご理解や、保安検査の事前準備や制限品の申告にご協力をいただくことで、スムーズな保安検査が実施されることとなります。同時に、悪意ある者による制限品の持ち込み防止や、航空保安を脅かす不審者の動きに

などを保安当局が抜き打ちで検査しますが、この検査を受けるときは緊張しますが、一人一人がいつもの手順のとおりにしつかりと確認することで、自信を持って対応することができています。

JALの航空保安を語るうえで共通するのは、社員共通の価値観や判断基準であるJALフィロソフィの「有意注意で仕事にあたる」という考え方は、後ろで音がして反射的に振り返るのは無意注意。そうではなく、意識の焦点を絞り込み、何の音だろう、なぜ音がしたのだろうと考えることを習慣にしています。客室安全推進部の加藤恵美子は言葉に力を込めます。「わずかな気つきでも声に出し、乗務員間の確認会話を励行して安全・安心なフライトを提供する。それが、お客さまへの約束なのです。」



客室安全推進部
チーフキャビンアテンダント
加藤 恵美子(1990年入社)



保安検査会社を対象とした
接遇コンテストの様子

