

第④回 デイスパッチャー

安全で快適な運航は運航乗務員（パイロット）や客室乗務員、整備士だけが担っているわけではありません。羽田空港から約10キロ離れた場所にあるJALの本社には、24時間体制ですべての運航を集中管理するOCC（オペレーションコントロールセンター）があり、そこでは「地上のパイロット」と呼ばれるデイスパッチャーが運航を支えています。刻一刻と変わる気象や空港の状況などの情報を収集・分析し、専門知識をフル活用して最適な航路をパイロットに提案します。今回は、空の安全・安心の影の立役者であるデイスパッチャーの仕事や、デイスパッチャーを育てるための取り組みについて紹介します。

デイスパッチャーとは

デイスパッチャーとは、地上から航



空機の運航を管理する者のことです。出発・到着・代替空港などの周辺の気象、滑走路などの空港施設の状況、さらには航路・空域の気象や飛行禁止区域などの状況を確認して、安全で効率的な運航を行うための飛行計画（フライトプラン）を作成し、パイロットに提供します。これはJALのすべての便で実施しており、一日で国内線の約600便、国際線の約140便の飛行計画を作成します。

また、デイスパッチャーはフライト前の飛行計画を作成するだけではなく、航空機が飛び立った後も運航の状況を監視し、地上から安全運航を支援しています。

厳しい審査を経て デイスパッチャーになる

デイスパッチャーは誰でもなれるものではありません。国家試験である運

航管理者技能検定に合格する必要があります。1年間の運航管理補助業務を経験したのち、学科試験（法規・航空気象・航空工学・無線通信・航空保安施設・空中航法）と実地試験に合格した者しか担当することができない仕事です。

さらにJALでは国家資格よりも厳しい社内審査を設けており、合格した者だけが初めてJALのデイスパッチャーになれるという険しい道のりになっています。この社内審査に進むためには、数カ月に一度行われる「見極め」と呼ばれる試験に合格し続けなければなりません。これは、国家試験に比べてより実務に即した知識を問うものです。そしてこれらをクリアした者だけが、実地訓練を受けることができます。この実地訓練では、厳しい評価基準のもとに複数のインストラクターが違う目線で評価をしています。これらの数回のチェックを通過し、十分な訓練を行った者が、初めて社内審査に進めるのです。

運航に大きな影響を与える 「気象」を読む

航空機の運航において、空港周辺や飛行経路の気象状態を把握することが

最も重要です。デイスパッチャーが気象をみるポイントとしては、単に晴れか雨かという点ではなく、空港周辺の風向・風速と滑走路の方向の関係、空港周辺における雨雲・雪雲や霧の発生場所と動きなどが、離着陸に支障がないかどうかという観点が特に重要です。ここをしっかりと把握しておかなければ運航の安全に影響するほか、到着予定時刻に着陸できなかつたり、着陸できる状況になるまで上空で待機するときに必要な予備の燃料が不足して目的地を変更することになったりするため、運航効率が悪くなるだけでなく、お客さまにご迷惑をおかけすることにもなってしまいます。

JALでは、気象の基本的な原理・知識に加えて、実際の運航から得られたデイスパッチャーの経験を蓄積して、これを日々の業務に活かせるようにノウハウを伝承してきました。これらをより深めるために、気象の知識に長けた担当者をデイスパッチャーのサポートとして配置しています。最新の技術による数値予報や衛星画像、気象レーダー画像などを駆使しながら、日々の気象状況の監視に加え、数日先の運航に影響を及ぼす可能性のある顕著な気象現象（例えば台風の接近など）をいち早く感知して、社内の各部

署が早めに準備・対策に臨めるようにしています。

デイスパッチャーは気象以外にも、その日に使用する航空機システムに関する情報や航空交通管制による上空の混雑状況、火山の活動状況など、運航に影響するさまざまなリスクなどの情報を素早く活用しながら、安全かつ快適な飛行を支えています。

技量の維持・向上

航空機そのもののハイテク化とともに、デイスパッチャーの仕事の大きな柱である飛行計画の作成もシステム化が進んでいます。その昔は航法計算盤というものを使用して必要な経路・燃料・高度などの飛行計画を手作業で作成していましたが、現在では重要な情報をデイスパッチャーがコンピュータに入力すれば、システムが計算するという流れになっています。

昔ながらの航法計算盤などを使用した計算手法は手間がかかりますが、航空機の性能を再認識できるという非常に大きなメリットがあります。そこでJALでは、システムトラブル発生時の対処演習を実施し、コンピュータに頼らず、自分の知識と技量のみで性能を計算する取り組みを定期的の実施



OCCにある大きなモニター。台風などのイレギュラー運航時にはここで対策会議を行います。

安全が最優先。
そして、揺れの少ない航路を選ぶ



ディスパッチャー
庭野 慶子

ディスパッチャーという仕事に出会ったのは、大学生のときでした。気象学を専攻していたのですが、JALのディスパッチャーになった大学の先輩が楽しそうに仕事の話をするのを見て、私もそうなりたと思うようになりました。入社後は空港で勤務し、出発前のパイロットにフライトプランを説明する業務をしながら国家試験と社内試験に合格し、7年後に晴れてディスパッチャーになることができました。

一番やりがいを感じるのは、悪天候などの状況下でも飛行機が定時に到着したとき。起こりうるさまざまな状況への対策を考え、シミュレーションしてしっかりと備えた結果、安全かつ定時に運航できます。努力が報われる瞬間です。

以前は仕事の責任の重さに負けそうになったこともありました。例えば目的地の天気が悪く、出発空港に引き返すことになったとき。もっと燃料を搭載すると判断しておけば、上空でもう少し待機できて引き返さずに済んだのに。お客さまにご迷惑をかけずに済んだのに。自分の判断が会社だけでなく何百、何千というお客さまに影響を与えてしまい、落ち込むこともありましたが、しかし現在では、イレギュラーな事態が起きた時でも、他の空をいつもと同じように飛んでいる飛行機があるのだと思えば、落ち着いて業務に取り組んでいます。そして周囲の協力も得ながら最善の判断を行います。また子育てを経験したことで考え方が柔軟になり、仕事にもよい影響が出ていると感じています。

私たちの仕事は安全が最優先なので、時には「欠航」という重い判断をしなければなりません。お客さまにご迷惑をおかけすることになり大変心苦しいのですが、安全を第一に考え、状況に即した判断を行います。お客さまを安全に目的地にお送りすることを大前提に、できるだけ揺れの少ない航路を決定し、安全で快適なフライトをご提供できるよう、今後も努めています。

最善の判断を下すのに
経験年数は関係ない



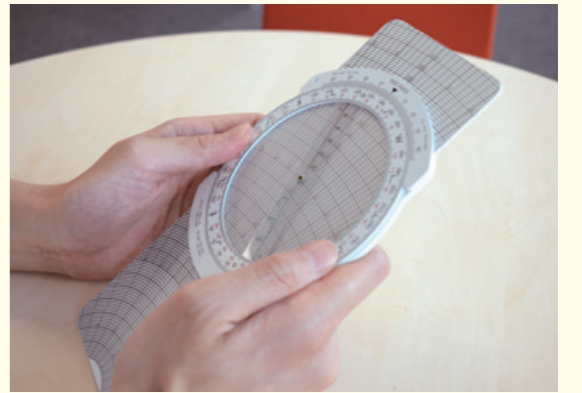
ディスパッチャー
鎌田 絢司

小さい頃から好きだった飛行機の近くで働きたい。飛行機にもっと詳しくなりたい。そんな思いからディスパッチャーを目指すようになりました。

入社後は、運航管理者の国家資格を取得してから社内資格を取得するまでが大変でした。ディスパッチャーのアシスタントをしながら仕事や知識を学ぶのですが、数カ月に1度行われる見極めに合格し続けなければなりません。毎日必死で先輩から知識を吸収し、社内資格を取得してJALのディスパッチャーになれたのは入社から4年9カ月が経ったころでした。

さらに半年後の冬、印象的な経験をしました。その日は青森空港の天候が不安定で、夕方のある便を操縦するベテランの機長と、出発するかどうかを朝から話しあっていました。出発の時刻が近づいてもまだ天候が読めないなか、「出発しても着陸できず、引き返すことになる」という機長と「着陸できる可能性もあるので出発することはできる」と考える私で意見が分れました。しかし機長は私の意見に真剣に耳を傾け、着陸の可能性を信じて出発するという最終判断をし、結果として、少しの間だけ青森空港周辺の雲が消えて着陸することができました。経験豊富な機長が年次の若い私を信頼してくれたことが嬉しかったとともに、経験年数に関係なく的確に判断を下していかなければならない責任のある仕事だと改めて実感した出来事でした。

日々の業務では、判断を下す際に「もし自分の家族が乗っているとしたらどうするか」と自分自身に問かけるようにしています。例えば大きな揺れが予想されるのであれば、怪我や怖い思いをさせたくないから、遅延する可能性も考慮の上で違うルートを選ぼう、などと考えます。お客さまに安全に、そして快適にご旅行していただけるよう、地上から空の交通を支えていきたいと思っています。



航法計算盤

しています。これにより、万が一のときの対策という観点だけではなく、技量・知識のブラッシュアップという点でも大きな効果が得られています。

ディスパッチャーは常に飛行している航空機の状態を監視し、必要に応じてコックピットにいるパイロットと情報交換するため、わかりやすく正確な情報をやりとりするスキルの向上にも取り組んでいます。情報交換の手法は、主に無線を使用した口頭での発信と、専用システムを介した文字情報のやり取りのみです。その内容は、空港や空域の最新の気象情報や混雑状況、航空機の整備状況、お客さまの乗り継ぎや急病に関する情報など多岐にわた

ります。専門的な用語を多く活用するため、情報をやり取りする際にいかに相手に正しく分かりやすい表現で伝えるか、また相手に適切な問い合わせを行うかが重要なポイントになります。正確な情報交換ができなければ、相互に誤解を生み出すこともあり、場合によっては不安全な方向に事象が進むことも考えられます。

そこで運航管理を担当するOCCでは、2年前から「非対面コミュニケーション訓練」と題して情報交換のスキル向上を目指した独自の訓練を実施しています。非対面、つまり身振り手振りや顔の表情を使って相手に情報を伝えられないような状況において、いかに正しく相手に情報を伝えるかをテーマにした取り組みで、年3〜4



回具体的なテーマを設けて実施しています。例えば、イレギュラー運航の時にパイロットがどのような状況下で運航を行っているか、シミュレーター映像を使って学習しています。これにより、パイロットが必要とする情報を地上からいかに簡潔に伝えるか訓練をしています。

また、定期訓練を毎年必ず受けることで技量を維持しています。この訓練では、過去1年間に起こった不安全事故の振り返りや、降雪や滑走路の凍結のため離着陸に制限がかりやすい冬期運航のレビュー、新しく導入された規制・制度のレビューなどを行い、知識のリフレッシュを行うことで技量や知識が風化しないようにしています。

ディスパッチャーは乗務員や整備士などのように航空機に乗ることや直接、機体に触れることこそありませんが、安全運航に直結する非常に重要な役割を果たします。すなわち、どのような状況に直面しても、多角的に事態を捉えること、常に冷静に判断して適切なコミュニケーションをとることが求められるのです。その一環として、ディスパッチャーの現場感覚を養うため、定期的に運航している航空機の

コックピットに搭乗して、現場のパイロットが求めていること、お客さまが求めていることを感じ取る取り組みも行っています。

安全を一人ひとりが支えていく。今後も、お客さまに安全で快適な空の旅を提供できるよう、感知力と冷静な判断力を持ったディスパッチャーの育成に取り組みでいきます。