

明日の翼

| Vol.07 | 2016 |



明日の空へ、日本の翼



JAPAN AIRLINES

Hot Issues 九州応援

熊本は立ち上がる

熊本県知事 蒲島 郁夫

九州は立ち向かう

一般社団法人九州観光推進機構 会長 石原 進

九州の元気のためにできること

復興を応援するJALの取り組み



ごあいさつ

日本の今のために、私たちができること

4月14日21時26分、熊本で最初の大きな地震が起きました。現地のニーズになるべく早く、そしてできる限りの対応を行うため、地震発生後直ちに社内に対策本部を立ち上げました。被災して出社できない社員もいたため、応援者を派遣し運航再開に向けた準備を開始し、同時に、イオン株式会社さまと連携すること、緊急物資を積んだ貨物便を17日の夜には運航いたしました。

東日本大震災の際も同じでしたが、道路や鉄道など地上の交通機関が分断された際には、航空会社の社会的な役割が高まります。

今回の地震でも、九州新幹線と九州自動車道が不通となってしまいましたので、福岡⇨鹿児島間に311便の臨時便を設定いたしました。

そして地震から5カ月あまりが経ちました。これからの熊本、九州のことを考えるとき、私たちは皆さまとともに観光を盛り上げていくことに取り組みたいと考えています。その思いから、本誌では「今の九州」「これからの九州」をテーマに取り上げています。地震の後、被害がほとんどない地域でも風評被害によって観光客が減少してしまいました。今の九州について正しい情報を発信し、たくさんのお客さまに訪れていただくことで、九州の復興と観光立国の推進に貢献できるよう、私どもも努力したいと考えております。

最後になりましたが、被災された方々に心よりお見舞いを申し上げますとともに、今後も、被災された方々にどのように寄り添っていくか常に考えながら行動してまいります。

今後ともご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしく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

Contents

- 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
日本の今のために、私たちができること
- Hot Issues 九州応援
- 04 **熊本は立ち上がる**
蒲島 郁夫 熊本県知事
- 08 **九州は立ち向かう**
石原 進 一般社団法人九州観光推進機構 会長
- 10 **九州の元気のためにできること**
復興を応援するJALの取り組み
- 地域とともに
- 14 **JAL 新・JAPAN PROJECTの1年を振り返る**
- 17 **東京2020オリンピック・パラリンピックと「JALスポーツアンバサダー」**
- 20 **翼を育てる 第③回 ディスパッチャー**

明日の翼 Vol.07

発行所 日本航空株式会社
企画・編集 コミュニケーション本部
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/



少しでも笑顔で過ごせる時間が増えますように

東日本大震災で被災された小学生とご家族に笑顔あふれる夏休みをプレゼントする「JAL笑顔の贈り物プロジェクト」を2013年から実施しています。このプログラムは、JALグループ社員からの寄付とJALからの同額拠出により、沖縄旅行をプレゼントするものです。2016年は社員ボランティアスタッフが9家族21名さまを沖縄へお連れし、楽しい時間をお過ごしいただきました。

社会への感謝を東北の応援という形に変えて、これからも活動を続けていきます。

JALグループが行っている東北応援活動

- 津波被害で稲作ができなくなった農地で綿を栽培し、紡績、商品化、販売する「東北コットンプロジェクト」
- 東北産品の購入・販売促進
- 被災地における社員研修
- チャリティ・マイルによる子供たちへの教育クーポンの給付
- 小学生を対象とした航空教室と体験飛行の実施 など

熊本は 立ち上がる

震災後の状況

今回の地震は、阪神・淡路大震災級の大きな地震が2回も続けて起き、発生から約4カ月が経った8月20日時点でも2000回以上もの余震が続いているという特徴があります。これまでにないタイプの地震であり、対応がとて難しかったと思っています。

地震直後、行政が取るべき対応にはいくつかの段階があります。まず、何よりも優先されるのが、人命救助。次に水や食料、避難所の確保です。その次に仮設住宅の建設など、住まいの確

突然、熊本の地を襲った2回の大地震。この難局にいかにして対応したのか。また、この地震をきっかけに、熊本はどのように変化を遂げていくのか。陣頭指揮を執る熊本県の蒲島郁夫知事に、今までとこれからを語っていただきました。

熊本県知事 蒲島 郁夫

かばしま・いくお●1965年熊本県立鹿本高等学校卒業後、地元農協に勤務。1968年に農業研修生として渡米し、1974年米ネブラスカ大学農学部卒業。1979年米ハーバード大学大学院を修了、政治経済学博士。筑波大学教授を経て、1997年東京大学法学部教授、2008年東京大学名誉教授。2008年より現職。



保。これらの段階まではおおむね対応が終わったと考えています。また、

民間の方々も手を尽くしてください、鉄道や空港、コンビニエンスストア、スーパー、電気、ガスなどの社会的なインフラの復旧がとても早く、安心感を与えてくれました。

復旧・復興に向けた 三つの原則

復旧・復興にあたって、地震発生直後に三つの原則を掲げました。第一は、被災された方々の痛みを最小化すること。第二は、単に元の姿に戻すだけでなく、創造的な復興を目指すこと。第三は、復旧・復興を熊本のさらなる発展につなげることです。

第一原則である痛みの最小化を図るため、例えば仮設住宅では四つのことを実行しました。一つめは、県産材を使った木造住宅にして、優しさや温かみを感じられるようにしました。二つめは、仮設住宅団地に「みんなの家」という木造の集会所を建てて、コミュニケーションの場にしました。三つめに、少しでも隣の棟との距離に余裕が出るように、仮設住宅の敷地にゆとりを持たせました。四つめに、避難している方々の要望を受けて、ベットとの

同居を可能にしました。

震災直後で、職員が人命救助、水などの確保に奔走しているなか、このような原則を打ち出すことは、実はとても難しいことなのです。それでも職員は率先して取り組んでくれました。

将来を見据えた 復旧・復興プラン

刻々と変わる状況に行政がしっかりと対応しないと、被災者の方々の不満と不安が募ってきます。目の前の事態に対応しつつ、将来的な展望を描くことが必要です。そこで、「くまもと復旧・復興有識者会議」を設置しました。座長には、東日本大震災復興構想会議の議長などを歴任し、神戸大学の教授だったときには阪神・淡路大震災を経験された五百旗頭真先生に、震災発生から2日後にご就任をお願いしました。五百旗頭先生には2012年から熊本県立大学の理事長にご就任いただいております。経験と見識のある方が近くにいたことに縁を感じます。こうして7名の有識者の方にまとめていただいた提言を踏まえ、県として8月3日に「平成28年熊本地震からの復旧・復興プラン」を策定しました。このプランを通じて実現したい熊

本の将来像とは、「災害に強く誇れる資産(たから)を次代につなぎ、夢にあふれる新たな熊本」です。それは、「将来が夢にあふれ、希望に満ちた熊本(Hope)」「災害に強く、安全安心に生活できる熊本(Safety)」「熊本の宝が継承され、誇りに満ちた熊本(Pride)」「経済的に安定し躍動する熊本(Economy)」という四つの要因で構成されます。これらを通じて、県民の幸福量を最大化していきたいのです。

重要なのは、痛みの最小化を目指した早急な対応です。これには四つの柱があります。一つめが「くらし・生活の再建」。被災者に寄り添って、住まいや医療・福祉などの生活を再建していきます。二つめが、「社会基盤の復旧」。道路や鉄道をはじめ、防災拠点としての機能など、熊本の基盤を再生していきます。三つめが、「地域産業の再生」。観光や農林水産業などの経済基盤を再生させます。四つめが、「交流機能の回復」。空港や港などの復旧と機能の強化を進めます。私の任期が終わる2020年までには一通りのめどをつけておきたい。創造的復興の実現にはかなりの費用がかかるのですが、将来への投資でもありと考えています。



震災直後に設置された災害対策本部会議

「次」に備える

今回、痛感したのは、熊本には大きな地震は来ないと過信していたのではないかとということです。南海トラフ地震のときには、九州の広域防災拠点として他県の支援に回ることを想定していました。阪神・淡路大震災、新潟県中越地震、東日本大震災などの大きな地震の経験から学んで、困難な事態にも対応できる力をつけておく必要があります。

今の熊本ができることは、スムーズにできたことやうまくいかなかった課題をアークイブとして残しておき、発信すること。他の県とも共有するのはもちろん、次世代にも語り継いでいかなければなりません。

熊本の観光を立て直す

熊本の復興のためには、多くの観光客に来ていただくことが欠かせません。天草、人吉、阿蘇の黒川温泉など、比較的被害が少なかったところが数多くあります。熊本に遊びに来るのもボランティアですよということや皆さまでぜひお伝えしたい。来てもらえれば、復興した後でもう一度、来てみようということにもつながると思います。

熊本の天空港構想

もう一つの重要な玄関口である阿蘇くまもと空港については、熊本の百年の礎を築くという観点から、これまで、阿蘇くまもと空港の地理的優位性や周辺地域の美しさを生かす取り組みである「天空港構想」というものを進めてきました。

これは、阿蘇くまもと空港とその周辺地域を一体的に「天空港エリア」としてとらえるもので、「日本一広く美しい空港」の実現を目指して、東アジアや日本全国との交流拡大などさまざまな取り組みを行ってきました。

その成果として、国際線では、これまで定期便は韓国・ソウル線の1路線だけだったのが、2015年、台湾・



観光のシンボルとなるのはやはり阿蘇と熊本城で、有識者会議では「人類的な資産」と表現されました。今回の経験から、熊本の観光資源が失われると、九州全体に影響があることを実感しました。阿蘇へのアクセスにはミルクロード、グリーンロード等の代替ルートがあり、これまでのメインのルートとは違った阿蘇を発見できるように。また、熊本県と大分県にまたがる阿蘇くじゅう国立公園は、国が特別に力を入れるナショナルパーク構想のモデル地域に選定されました。熊本城については、ラグビーワールドカップと女子ハンドボール世界選手権大会が熊本で開催される2019年を見据え、天守閣と公園部分を復元させた。櫓や石垣に関しては、何十年かかってでも歴史に忠実に復元をやり遂げたい。その過程も見えるようにして観光資源にしたいと考えています。

高雄線と香港線の定期便が新たに就航し、一気に3路線となりました。国内線では、県内初のLCCであるジェットスター・ジャパンが就航しました。また、天空港エリア内のJR肥後大津駅まで「空港ライナー」という無料のタクシーを運行しており、熊本駅や阿蘇・大分方面と空港を結ぶ交通手段として定着してきました。

さらに、九州を支える広域防災拠点の空港機能として、空港に隣接する県有地に県営の防災用駐機場を整備しました。

しかし、今回の熊本地震により、益城町にある阿蘇くまもと空港もターミナルビルが大きな被害を受けました。

そのため、甚大な被害を受けた阿蘇くまもと空港をはじめとした益城町、西原村および熊本市東部地区の創造的復興を推進するブランドデザインとして「天空港構想(Next Stage)」を年内を目途に策定します。

エアラインへの期待

空港において中心的な役割を果たすエアラインは、災害時にも大きな力になりました。JALにも、イオン株式会社手が配された毛布の輸送、災害支援者の無償での渡航の支援など、被

インバウンドを呼び戻す

これまで、外国人の宿泊者数は非常に順調に増えていました。2013年が42・3万人、2014年が48・3万人、そして2015年が69・7万人。ホテル・航空券などのオンライン予約を手がける世界最大規模のサイトによると、増加率が日本一だということです。2016年は残念ながら人数が落ち込んでしまうでしょう。それを抑えなければなりません。

そのためには、くまモンを使ったプロモーションがとても有効です。アジアでも人気が高く、ロイヤリティフリーで自由に使っていいという旅行会社などが自らプロモーションをやってくださるのです。また、県では「観光復興会議」を設置し、おもてなしの手法や観光のコンテンツの掘り起こしについて議論しました。さらに近年、急激に増加しているクルーズ船の寄港に対応するため、玄関口となる八代港の整備も急がねばなりません。

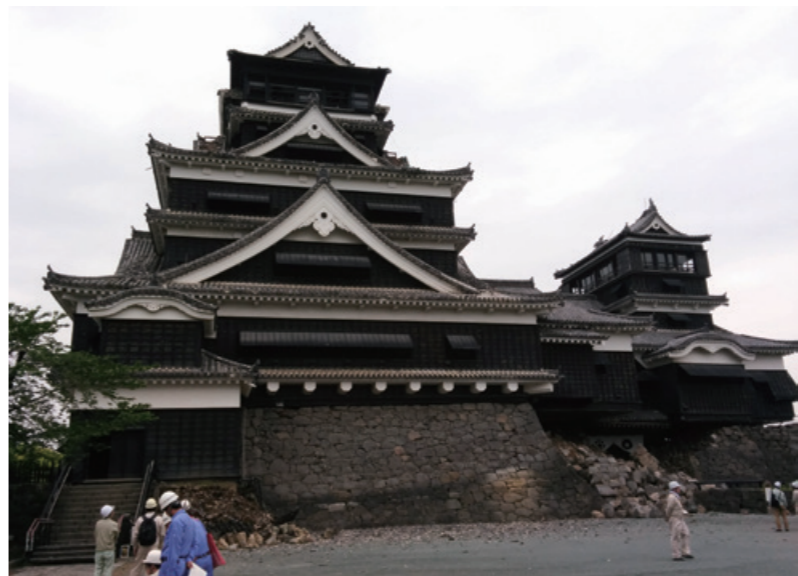
これまでの宿泊者数の伸び率を見ると、熊本に行きたいという外国の方のニーズは確かにあるのです。その人たちに働きかけをしていくことで、熊本のみならず九州全体の観光にも大きな力が出てくるのではないのでしょうか。

災害者のニーズに即した支援をいただき、感謝しています。

今、最も大きな課題は、熊本に観光客を取り戻すことです。九州観光推進機構が推進する、九州への旅行商品を大幅な割引で提供する「九州ふっこう割」などを活用した復興に、引き続きJALにも協力していただきたい。また、2019年の国際スポーツ大会をきっかけに世界中から人を集めるためのネットワークをつくり、熊本のみならず九州の発展に力を貸してほしいと思っています。

熊本から伝えたいこと

地震の経験を通じて学んだことは、当たり前だと思っていた普段の生活がいかに貴重であるかということ。朝、起きてご飯を食べる。お風呂に入る。灯りを点ける。これらを取り戻すのはとても難しい。そんななか、日本全国、世界各地から温かい支援の手が差し伸べられていることを、私たちは非常に心強く思い、力を得ました。熊本県は今、感謝の心でいっぱいです。私たちは一歩ずつ、復興に向けて頑張っています。ありがたうの気持ちをこれからのおもてなしにつなげていきたいと思っています。



復元を目指して動き出す熊本城



阿蘇



天草



阿蘇くまもと空港

九州は 立ち向かう

地震の影響と風評被害

今回の地震は熊本県の中部からやや北寄りの地域で発生しました。2つの断層がずれたことによる地震であり、被害が局地的なのの特徴といえます。同じ熊本県でも、県南に位置する人吉・球磨地方ではあまり被害がないのです。にもかかわらず、九州全体で宿泊客が大幅に減りました。地震発生から約20日間の被害状況をまとめたところ、統計がとれなかった被災地を除いてもキャンセルが70万件にも達しました。宿泊料だけで約140億円規模の

損失でしたが、ほとんどの地域では被災していないので、風評被害といっていると思います。このままでは、繁忙期である夏休みシーズンにも観光客にきてもらうことができず、さらに窮地に追い込まれてしまう。そこで九州の窮状と私たちの熱い思いを政府に陳情し、導入いただいたのが「九州ふっこう割」です。国の交付金を活用して、熊本・大分の宿泊やツアーを最大7割引、その他の県では最大5割引で販売したところ大きな反響がありました。急速に増加していた外国人観光客にも影響がありました。九州への外国人



4月14日と16日。
熊本県を中心に震度7の地震が
立て続けに発生しました。
地震は九州の観光にどう影響したのか。
九州から伝えたいこととは何か。
九州が描く未来とは。
九州観光推進機構の石原進会長に
お話を伺いました。

一般社団法人九州観光推進機構 会長 石原 進

いしはら・すすむ ●1969年日本国有鉄道入社後、民営化に伴い九州旅客鉄道(JR九州)へ。2002年に同社社長に就任し、2014年より相談役(現職)。2010年より九州観光推進機構会長に就任。ほか、NHK経営委員会委員長、九州経済連合会副会長なども務める。

観光客のほぼ9割がアジアからですが、韓国が最多を占めます。韓国は地震が少ないということもあって、観光客の減少率も他に比べて大きかったため、重点的に対策を進めています。日本政府観光局(JNTO)にもご協力いただき、8月末には韓国から約200名のメディアや旅行関係者をお招きして、九州には被害を受けていない観光地も多くあり、楽しめることをご理解いただきました。こうしたことを国別に進めていく必要があると思っています。

「九州はひとつ」、 その魅力を伝える

減少した観光客を取り戻し、さらに増やしていくためには、九州の魅力をしつかりと伝えることが不可欠です。九州7県それぞれに食、自然、歴史・文化など豊富な観光資源があります。あれもこれもとなくなってしまおうと、イメージがぼやけてしまう。そこで九州全体のブランドイメージを打ち出そうと、九州観光推進機構の設立以来、試行錯誤をしてきました。結果として2年前に生まれたのが、「Relax & Rejoice OONSEN ISLAND KYUSHU JAPAN」というキャッチフレーズです。

九州ではすべての県に温泉があつて、日本の源泉数の3分の1が集まっています。湧出量も全国の4分の1を占めており、別府温泉が日本一、湯布院が2番目といわれています。日本の温泉文化を経験してみたい人がどの国にもたくさんいて、リピーターも多いようです。温泉をきっかけに、さまざまな魅力を発見してほしいですね。そうした九州のブランドイメージや物産、地域の特徴などの観光情報を世界に発信するために、機構内に「九州観光広報センター」を設立する準備を2016年の4月から進めています。そこに震災が発生したため、交通インフラの復旧情報などの震災関連情報の発信にも対応することになりました。九州観光復興ポータルサイトを設け、英語、韓国語、繁体字、簡体字、日本語で交通をはじめとした現地的情勢や連絡先などを報じて、不安を解消する有効なツールとなっています。旅館の女将さんなど、現地の方の声も発信しながら、九州が元気だというメッセージを一人でも多くの方に伝えたいと思っています。

観光を九州の基幹産業に

多くの観光客に来ていただくこと

が、九州にとって大きな力になります。宿泊、日帰り、訪日外国人のインバウンドもすべて含めた九州の観光消費額は、ここ5年間で2.1兆円から2.5兆円になりました。2023年度を最終年度とした「第二期九州観光戦略」では「観光を九州の基幹産業」にし、観光消費額を3.5兆円まで引き上げることを目指しています。カギとなるのは、インバウンドです。2011年に約73万人だったのが毎年、過去最高を更新しており、わずか4年間で約283万人に到達しました。このペーシングを維持できれば、2023年には目標値である440万人を大きく上回ることも可能でしょう。日本人観光客の増加と相まって、3.5兆円を上回る4.0兆円という消費額も決して不可能ではないと思っています。そうすると、九州の基幹産業である自動車産業と肩を並べるくらいの規模になります。

そのためには、九州全体が連携していくことと、地域住民を巻き込んだ観光に携わる人材を育成することが何よりも大切です。外からきたお客さまを大事にする。自分たちの街をきれいにする。わからないことがあれば進んで教える。こうしたことを皆で取り組んでほしいと思います。九州の自然や風土、歴史などの魅力

的な素材を発掘し、行ってみたいというものに磨き上げること、そして九州の観光をデザインし、リードしていく人材を育成することが必要なのです。

エアラインへの期待

今回の地震を通じて、改めて、被災地の復旧には道路、航空、鉄道をはじめとした交通インフラが大切だということを痛感しました。今や日本単独で豊かに暮らせる時代ではありません。多くの外国人人と交流することが経済活性化には必要であり、観光はその重要な一翼を担っています。そのためには、言うまでもなくエアラインが重要です。空港の整備には注力していくべきです。アジアの国々をみると、戦略的に空港の大規模化に取り組んでいます。日本ももっと空港整備に力を入れる必要があるでしょう。

そして、入国客数を増やすために九州と海外を結ぶ直行便を増やしていただきたい。アジア便が主体となるでしょうが、欧米便の強化もお願いしたいと思います。もちろん乗り継ぎ便を強化してもらうことも重要です。ともに手を取り合って、九州の活性化に向けて進んでいければと思っています。



九州の元気のために できること

復興を応援するJALの取り組み

甚大な被害をもたらした熊本地震。熊本、そして九州全域の復興と地域の活性化に貢献するため、JALはさまざまな活動を行っています。今回はその取り組みの一部をご紹介します。

震災直後 エアラインに求められる役割

2016年4月14日、16日。熊本を中心に立て続けに大きな地震が発生しました。突然の出来事に不安を抱えている被災者の皆さまのために、何かできることはないか。そう考えたJALはすぐに初動対応に動き出しました。4月17日の夜には、熊本市からの要請に基づいてイオン株式会社から手配した毛布3000枚を、かねてより両社で締結していた緊急支援物資輸送の覚書に基づき、臨時便で伊丹空

港から熊本空港に輸送。さらに4月18日に空港の機能が一部復旧すると同時に定期便の運航を開始し、4月20日までに定期便49便で約50トンの緊急避難用大型テント、薬、毛布、パンやおにぎりなど、すぐにでも必要となる物資を被災地にお運びしました。また、大勢が集まる避難所でのストレスを少しでも軽減できるように、通常は機内でお配りしている耳栓やアイマスク、子ども用のおもちゃをお届けしました。

さらに、医師や看護師、NGOのボランティアコーディネーターのスタッフの方々へ無償航空券を提供し、被災地で救援活動にあたる人々の現地入りを支援させていただきました。

九州へ運ぶ

初動対応に取り組む一方で、九州に向かう旅行のキャンセルが相次いでいることがわかってきました。実際に大きな被害を受けた震源地の熊本と大分だけではなく、震災前と何ら変わらない他の県も含めて、九州全体の旅行需要が激減してしまいました。早急になんらかの手を打たなければなりません。その一つが、九州観光推進機構が推進する「九州ふっこう割」事業との連携でした。

「九州ふっこう割」事業とは、国の交付金を活用した九州観光促進のための施策で、九州へのツアーが大幅な割引で購入できるものです。JALでは、航空券と宿泊を自由に組み合わせることのできるインターネット経由のツアー「JALダイナミックパッケージ」を、最大3万円の割引価格で購入していただけるようにしました。

JALがこの事業への参加を決めたのは、震災発生からわずか1カ月強後の5月下旬。急ピッチで仕組みをつくりあげ、「JALで行こう九州ふっこう割」の特設サイトを構築しました。Web販売部の割田大樹は「今回のプロジェクトを担当していない同僚も積極的に協力し、どうすればより多くのお客さまにわかりやすく情報をお伝えできるかを徹底的に議論しました」と振り返ります。

販売開始となった7月1日。「それまでの予約の落ち込み方からみて、完



Web販売部
割田 大樹



ジャルパック
国内企画商品第3事業部
滝口 圭太

売まで1カ月はかかると予想していましたが、1週間もかかりませんでした。JALのホームページの過去最多のアクセス数を記録するほどで、九州への旅行の関心が高いことがわかり、胸が熱くなりました」と割田は言います。

「九州ふっこう割」以外でも取り組みが並行して進んでいました。多くの観光客の足が遠ざかっていたゴールデンウィーク中のことです。JALダイナミックパッケージで「がんばろう九州」プランというツアーをつくり、Webページ上に特集ページを立ち上げることにしました。5月2日には約20の宿泊施設を対象にプランを作成し、さらに5月末には宿泊施設の数をスタート時の8倍以上の約170施設に拡大。各施設で3〜4プランをつくり、特集ページに集約しました。「九州の方々のことを考えると、少しでも早くリリースしなければ」と思い、休む間も惜しんで作業にあたりました（ジャルパック 滝口圭太）

滝口は続けます。「お客さまが戻ってきていないエリアや宿泊施設がかなりの数にのぼっていました。これからもツアー企画にとどまらず、地域の情報をお客さまにしっかりと伝え、九州のさまざまなエリアに呼び込むお手伝いをしていきたいと考えています」

取り組みはJALだけでなく、日ごろからJALと提携している旅行会社にも広がっていました。ジャルセールスで旅行会社への販売を担当する蕎麦切京子は、「被災状況を考慮して、熊本と大分の受け入れ態勢が整ってから研修旅行で現地を訪れたいと九州観光推進機構のご担当者にお伝えしたところ、一刻も早く現状を見てほしいとのことでした。早速、旅行会社の皆さまと一緒に現地を訪れてみると、地震の影響を受けていない地域でも観光のお客さまが激減していることを目の当たりにしました。現地を視察して『私たちが今できることは、地震の影響を受けていない地域へ訪れていただくツアーを旅行会社のみなさまと一緒につくることだ』と決意を固めました」と言葉に力を込めます。



ジャルセールス
本店国内線旅客販売推進室
蕎麦切 京子

このような思いを背景にでき上がったのが「JAL九州応援キャンペーン」です。旅行会社が販売するツアー

プレミアムラウンジで、阿蘇復興支援セットの一つである「ASOMILK」の提供を開始することができました。「ASOMILK」は、自ら何種類かの牧草を育て、牛の生育に合わせて与える牧草を選ぶなど、こだわりぬいた阿部牧場の看板商品で、ベルギーに本拠を置く国際味覚審査機構の2013年の優秀味覚賞で最高峰の三ツ星を受賞するほどの高い評価を受けています。ラウンジでは、1カ月間の合計で約600リットルを提供しました。

この地震で牧場の水道も壊れてしまったため、何キロメートルも離れた井戸にホースをつないでようやく乳牛に水を与えることができました。乳牛は毎日搾乳しなければなりません、流通させることができず、捨てざるをえないというつらい日々もありました。熊本から届けられる製品には、さまざまな思いが込められています。

7月には第二弾として「ゆず萌え」を同じく羽田空港のラウンジで提供しました。2008年に全国菓子大博覧会最高賞である名誉総裁賞を受賞した菓匠・久幸堂の商品で、地元ではとても人気のある和菓子です。8月の第三弾では菓心・なかむらが製造・販売する阿蘇を代表するお菓子「中岳シヨ

やJALの「がんばろう九州」プランのうち、「JAL九州応援キャンペーン」ロゴが付いたツアーをご利用いただいた方お一人につき500円をJALグループから中央共同募金会を通じて、熊本県、大分県の被災者の方々に義援金として寄付するというものです。多くの旅行会社にご賛同いただき、20を超えるツアーを店頭やWEBで発売することができました。そして、それを見た多くのお客さまからもご賛同をいただき、8月時点で2万名様を超えるご予約をいただいています。JALは、旅行会社やお客さまとともに熊本、大分の復興支援、九州全体への送客支援に励みます。

蕎麦切は言います。「私は出身が福岡で、熊本支店に7年半にわたって勤務しており、この4月から現在の部署で九州エリアを担当しています。九州に縁が深い者として、九州は大丈夫だということを経一杯、発信していきたい。九州各県のJALの支店や地域の方々とともに知恵を絞って、より多くの方に九州に足を運んでいただきたいと考えています」

熊本から届ける

JALが展開している地域活性化「コラ」を紹介しました。羽田空港に加え、阿蘇くまもと空港でも提供し、実際に召し上がったお客さまから購入方法の問い合わせが相つぎました。

ご紹介した商品はいずれも人気があり、ラウンジで提供してからわずか1時間ほどでなくなってしまう。商品自体が魅力的であるとともに、熊本の食べ物や味わってみたいというお客さまの関心の高さを感じることができ、また、JALが直接購入することで、少しでも地域のお役に立ちたいという思いもあります。

熊本には魅力的なものがこのほかにたくさんあります。この機会に、熊本の魅力を再認識していただき、それが地域の活性化につながっていくことを願っています。

これからも被災地に寄り添っていく

JALは被災地の方の心に寄り添った存在でありたいと考えています。

その一環となるのが、「くまもと音楽復興支援100人委員会」の活動の支援です。これは、全国から集まった100名を超えるアーティストが立ち上げたもので、JALはその取り組みに共感し、アーティストや楽器

JAL九州応援キャンペーン

JALグループが収益の一部から中央共同募金会を通じて義援金(一人あたり500円)を熊本・大分の被災された方々に寄付いたします。

©2010熊本県くまモン

化のプロジェクト「新・JAPAN PROJECT」。ここでも熊本の復興支援を行っています。新・JAPAN PROJECTとは、各地域の観光推進、農水産物の6次産業化をお手伝いすることによって、人・モノの流れをつくって地域の交流人口の拡大に貢献しようという取り組みです。

今回の地震の影響で阿蘇に観光客が来なくなったことで、食材や現地の名産品が売れなくなってしまいました。このままだと地域の衰退につながってしまいます。そのようななか、阿蘇の阿部牧場の阿部寛樹社長が、さまざま

を無償で運びすることでサポートしています。この委員会は、「音楽・芸術の力で熊本を元気に」をスローガンにしており、被災地でのコンサートや子どもたちへの楽器などの提供を通じて、被災された方々や大きなストレスを抱えながら生活している子どもたちの心を癒すことを目的としています。

これまでご紹介した取り組みに共通するのは、熊本と九州に元氣を取り戻してほしいということです。さまざまなエリアをネットワークで結ぶエアラインにとって、地域が元氣でいることがとても重要であり、そのお手伝いをすることが、JALにとっても非常に大切だと思っています。

ジャルセールスで新・JAPAN PROJECTを担当する志田考司は「東日本大震災の影響が残る岩手に2016年3月まで勤務しており、この4月から今の部署で九州の担当をしています。東北と熊本の皆さまに共



ジャルセールス
本店エリア販売推進室
志田 考司

通するのは、被災地域が復興し、営みや笑顔が戻るまでにはかなりの時間が必要ですが、まだ道半ばのところでも震災の記憶が風化し、忘れ去られた存在になってしまうのではないかと、思いを抱えていることです。だからこそ、支援を継続していくことが重要なのです」と言葉に力を込めます。

息の長い支援を続けていきたい。JALは今後も、地域の復興と活性化に向けて、取り組みを継続していきます。

JAL 新・JAPAN PROJECTの 1年を振り返る

地域と
ともに

2015年9月にリニューアルしたJALグループの地域のための取り組み「JAL新・JAPAN PROJECT」。構想から現在に至るまで、どのように活動を推進し、実を結んできたのか。推進役の経営戦略部の矢崎昌二と芳川礼子がこの1年を振り返りながらご紹介します。



◆新しい地域創生のかたち

JALでは2011年から「JAPAN PROJECT」として、機内誌やホームページ、国内線の機内食での地元食材の提供を通じて、地域の魅力を発信してきました。この地域紹介の取り組みは、2016年10月の高知県特集で64回を数え、皆さまにご好評いただいております。2015年9月に

は、この地域紹介をさらに進化させ、「JAL新・JAPAN PROJECT」(以下、新JAPAN PROJECT)としてリニューアルしました。これは、「観光促進」と「農水産物の6次産業化(※1)」を柱として、地域と一緒に進んでいく、地域の振興に取り組んでいく、息の長いプロジェクトです。

単に地域の名所や銘品の紹介にとどまらず、まだ知られていない観光資源や特産品を積極的に発掘・開発していきます。商品をJALが購入するだけでなく、外部への販路拡大にもかわり、バリューチェーン全体で支援することで、地域経済が活性化し、雇用が生まれ、定住人口を増やしていくことを目指しています。

日本は、少子・高齢化に伴って人口の減少が見込まれています。そうした環境下で、私たちは地域と一緒に人とモノの流れを活性化し、地域が元気になるような良い環境づくりのお手伝いをしたいと考えています。

この基本的な考えのもと、JALは新JAPAN PROJECTをさまざまな地域で推進しています。今回は、少しずつ成果の出してきた青森、宮崎、北海道での活動についてご紹介します。

◆青森との協業

青森県とのタイアップは、新JAPAN PROJECTとなった初めてのプロジェクトでした。青森県は、10年の開発期間を経て世に送り出した、同県初の特Aランク米「青天の霹靂」や、天然の染料として知られる「藍」を使った健康的なお菓子「あおもり藍フィナンシェ」という素晴らしい県産品を生み出しています。これらの県産品のPR・ブランド化については、青森県の皆さまとアイデアを出し合った結果、JALグループでは、機内やラウンジで開発秘話や背景をご紹介しながら提供するなど、JALならではの強みを活かしてPRに取り組みました。この協業の様子は多くのメディアに取り上げられていたが、売り上げも大きく伸び、それぞれ生産規模を拡大されると伺っています。地域の銘品のブランディング・販路拡大などをお手伝いする地元産品の6次産業化の取り組みも、良いスタートができたと言えます。



「青天の霹靂」



経営戦略部
芳川 礼子(西日本担当)

しかし、プロジェクトはこれで終わりではありません。「藍」については今も、あおもり藍産業協同組合とJALによる共同開発製品を企画中です。「良いモノを、本物を求める人へ」知られていない銘品を、広く世の中へ」という志のもと、単発・短期間の企画で終わらせることなく、地域の皆さまと一緒に人々を呼び込み、製品を売って、地域の活性化に結び付けていきます。

さらに、モノ以外にも取り組みを広げていきます。地域での農林漁業体験型民泊の宿泊予約サービスを展開する株式会社百戦錬磨、収穫体験などを盛り込んだツアーを企画する株式会社農協観光との3社コラボレーションで、グリーン・ツーリズム(※2)をテーマとした「週末ふるさとTrip」のウェブサイトを立ち上げ、その最初の地域として、青森県七戸町をご紹介します。

このように「観光促進」「農水産物の6次産業化」の両面で青森県と協同して進めてきた取り組みをモデルケースとして、他の地域にも展開していきたいと考えています。

◆宮崎県の九州本格焼酎

日本の國酒といえれば日本酒と焼酎。しかし残念なことに、海外では焼酎は日本酒に比べてまだまだ知られていないという事実があります。そこで、新JAPAN PROJECTでは九州本格焼酎にスポットライトを当て、ブランド化して世界に広めるお手伝いをさせていただきます。具体的には、焼酎の出荷量が日本一である宮崎県にて、同県酒造組合のご協力のもと公募を実施し、19歳元54銘柄の応募の中から、グランプリ3銘柄、準グランプリ3銘柄を選出しました。選ばれた銘柄は、作り手の思いをご紹介します。6月から8月の3カ月間、成田、



ラウンジでご提供した宮崎県の九州本格焼酎

(※2)グリーン・ツーリズム：農山漁村地域で自然、文化、人々との交流を楽しむ、特に欧州で普及している滞在型の余暇活動です。日帰りの場合から、長期的または定期的・反復的な滞在まで、さまざまなケースがあります。

(※1)農水産物の6次産業化：1次産業としての農水産業と、2次産業としての製造業、3次産業としての小売業などの総合的かつ一体的な推進を図り、地域資源を活用した新たな付加価値を生み出すことです。

羽田両空港の国際線ファーストクラス・ラウンジ、同じく国際線サクララウンジでご提供させていただきます。

今後は、海外地区のラウンジにも展開し、日本の焼酎の素晴らしさを世界中の皆さまに知っていただくために、さらにプロジェクトを推進していきたいと思っています。

◆北の大地から

北海道とは、新JAPAN PROJECTの一環として2015年12月、包括連携協定を締結し、観光や食など、北海道ブランドを広めるお手伝いをしています。なかでも、国の観光立国ショーケース(※3)のひとつに指定されている釧路市とのコラボレーションに注力し、道東地域の観光促進に力を入れています。

その一例として、2016年7月、釧路市の皆さまの全面的なご協力のもと有識者と地元関係者によるシンポジウムを開催しました。観光戦略立案に詳しいデービッド・アトキンソン氏(小西美術工芸社社長)、日本の地方経済の研究者 藻谷浩介氏(日本総合研究所 所長)、国土交通省より観光カリスマとして認定された大西雅之氏(鶴雅ホールディングス代表取締役社長)といった地域観光促進のスペシャリストであるお三方にパネリストとして参加いただき、釧路市を中心とした道東地域の観光促進策について議論して

——東京2020大会に向けてのJALの方針を聞かせてください。

大川 ■まず、日本代表選手団や関係者の皆さまに、安全・安心で快適な空の旅をご提供することが、選手の皆さまに最高のパフォーマンスを出していただくための、エアラインとしての大きな使命だと思います。

そして誰もがこの大会を楽しめるようなムーブメントをつくり上げたい。今から準備を進めて、若い方も高齢者も、外国人も日本人も、また、障がいのある方も無にかかわらず、便利・快適で、誰もが幸せを感じられるような社会を創るきっかけにしたい。その一端をエアラインとして担っていきたくいですね。

さらには東京2020大会をきっかけに日本を訪れた外国人のお客さまが2度、3度と日本を訪ねたいと思っただけのような2020年から先の日本にも想いを馳せています。そのためJALの役割をしっかりと果たしたいと思っています。

これら全てのベースにあるのは、「日本のこころ」です。これを世界に向けて発信したいと強く願っています。

大堀 ■私は客室教育訓練部で、客室乗務員の人財育成にかかわっています。日々の業務では、ともすると画一的に



2016年11月から12月に機内で放映予定の番組「里山カフェストーリー」

いただきました。ここで得られた示唆や課題をふまえ、道東地域の注目度を高める活動を推進していきます。

さらに、地域おこしに取り組む人々にスポットライトを当てた機内放映の番組制作も進めています。道東地域の新たな魅力をたくさんの人に知っていただき、実際に足を運んでいただけるよう、観光資源の開発に努めていきます。

◆地域の皆さまとともに

これらの取り組みをいつでもご覧いただけるよう、2016年4月に専用ウェブサイトを立ち上げました。JALのホームページ

東京2020 オリンピック・パラリンピックと 「JALスポーツアンバサダー」

世界中が盛り上がったリオ2016オリンピック・パラリンピック競技大会が幕を下ろし、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会(以下、東京2020大会)まで、いよいよあと4年となりました。

この大会のオフィシャルパートナーであるJALは、どのような思いで取り組んでいくのか、代表取締役専務執行役員で東京2020オリンピック・パラリンピック推進部担当の大川順子と、アスリートとの主な窓口役となる「JALスポーツアンバサダー」がお伝えします。



経営戦略部
矢崎 昌二(東日本担当)

ジ(<http://www.jal.co.jp/>)の国内線トップページ下部に、書家の紫舟さんによるロゴ「新JAPAN PROJECT」のバナーを貼り付け、よりアクセスしやすいように工夫しています。ここでは、地域との取り組みの内容や観光名所・名産品について、わかりやすく紹介しています。

新JAPAN PROJECTは、本格的に着手してから1年と、まだ始まったばかり。これは、地域と協力しながら、長い時間軸で進めていくプロジェクトです。事実、今回ご紹介した例は、行政はじめ、地域の皆さまのご協力なしには実現できないものでした。今後は、地域の声に耳を傾けながら、地域の皆さまとともに活性化に汗をかいていきたいと思っています。

これまで紹介してきたもの他にも、プロジェクトが着実に進行しています。「JAL新・JAPAN PROJECT」では、今後もさまざまな地域の皆さまとコラボレーションし、一緒に日本を元気にしていきたいと考えています。



東京2020オフィシャルエアラインパートナー

(※3)観光立国ショーケース：国の日本再興戦略に基づき、多くの外国人旅行者に選ばれる観光地域を作り、訪日外国人旅行者を地方へ誘客するモデルケースを形成しようとするものです。



代表取締役専務執行役員

大川 順子

なりがちなサービスをいかにお客さま
お一人お一人の心に届くものにするか
ということに心掛けています。ハード
面のサービスは、テクノロジーの進化
とともに日進月歩で発展します。私た
ちは日本のエアラインとして、日本の
良き伝統である「心」のサービスを強
化していきたいと考えています。

—— JALスポーツアンバサダーとは。 ——

大川 ■ JALは、1964年の東京
オリンピックからずっと、関係者の
皆さまをお運びすることで、オリ
ピック・パラリンピックをサポート
してきました。さらに、障がい者ス
ポーツをより一層支援するために、
2005年に日本パラリンピック委
員会(JPC)の唯一のオフィシャル
エアラインに、また、日本障がい者
スポーツ協会(JPSA)の最初のオ
フィシャルパートナーとなりました。
障がいのある方へのサービス向上はも
ちろん、さまざまな取り組みを継続し



客室教育訓練部
キャビンアテンダント
おおぼり
大堀 絵美子

うことが、お互いの理解を深める最良
の方法だと思います。

池田 ■ 私が勤務している羽田空港には
スマイルサポートカウンターがあり、
お体の不自由なお客さまやお子さまの
一人旅など、お手伝いを必要とされる
お客さまの旅をサポートしています。
私はサービス助士の資格を取得
し、スマイルサポートカウンターに入
る新入社員の教育を担当しています。
そこでは、「お客さまお一人お一人の
ニーズは違う。自分からお声かけし
て、それぞれのお客さまが望むサービ
スをご提供するよう」と指導してい
ます。例えば、アスリートの方は基本
的にすべてのことを自分でなさりたい
。一方で、きめ細かいお手伝いが必
要な車いすをご利用されるお客さまも
いらつしやるのです。

大川 ■ 皆さんのそういった感性はとて
も大切ですね。人はそれぞれ事情が違
い、お客さま全員に一律のサービスを

ています。

東京2020大会をきっかけに、
障がい者スポーツに注目しようとい
う機運がさらに高まっていくでしょ
う。そこで、今年4月にはJAL
スポーツアンバサダーを現場で働く
社員から11名任命しました。このメ
ンバーがJALの運航にかかわる
3万5000人の中心となって、ムー
ブメントを盛り上げていきます。す
でに日ごろから競技体験イベントなどへ
積極的に参加して障がい者アスリート
との交流をはじめ、スポーツ振興に力
を注いでいます。特に、障がい者ス
ポーツの会場を観客で満員にすること
はJALの夢ですね。

こうしてノウハウや知見を積み重
ね、皆で応援し、皆で楽しみ、皆と一
体になれる東京2020大会へ向け
て、全社を挙げて取り組んでいきます。
木下 ■ 私は車いすを使用している、ス
ポーツアンバサダーで唯一の障がい者



羽田事務サポートグループ

木下 絵理

すればいいというものではなく、最後
はお一人お一人に配慮が出来るか
ということですね。そのためには相手
の心に純粋な気持ちで入っていけるか
どうかなのだと思います。

—— JALスポーツアンバサダーと
して、自分のフィールドでどのように
活動していくのですか。 ——

木下 ■ まずは自分の周囲から活動を
広めていきたいと思っています。職場には
40名の仲間がいますし、社外にはサッ
カー仲間がいます。こうした大切な仲
間を通じて、障がい者スポーツの素晴
らしさや楽しさを伝えていきたいです。
池田 ■ 私は空港での見学会を企画して
います。空港スタッフ以外は目にする
ことの少ない車いすの貨物室への搭載
や、車いすを利用されるお客さまへ
のご案内の様子を他部門の仲間に見て
もらい、知識や印象を各部門で広めて
いってほしいと思っています。
大堀 ■ 車いすを利用されるお客さまや



JALスカイ 羽田事業所第1部
国内線旅客スタッフ

池田 紫乃

です。私自身、10歳の時から電動車
子サッカーを続けていて、スポーツを
心から楽しんでます。日常生活では
周囲の皆さんに親切にしていただけこ
とが多く、日々感謝しているのですが、
こんなことを聞いたなら障がいのある方
を傷つけてしまうのではないかと
遠慮した雰囲気を感じています。
車いすに乗っている人は遠慮するよう
な対象ではない、ということ伝えて
いきたい。なんでも率直に聞いてもら



さまざまな職種の社員がJALスポーツアンバサダーとして活動しています。

障がいのあるお客さまがどうすれば機
内でもより快適にお過ごしいただけるか
を考えて接客にあたるなど、アンバサ
ダーとして得た知識と経験をお客さま
へのサービスに活かしていきたいと思
います。

また、こうした知識と経験を乗務員
向けの情報誌などで広く紹介してい
くことで、私たち客室乗務員とお客さま
との間に、愛情と信頼のある関係が築
けるよう一層の努力をしていきたいと
思います。

—— 東京2020大会に向けてどの
ような想いを持っていますか。 ——

池田 ■ 一人ひとりの力は小さなもので
すが、ともに働く仲間と力を結集し、
JALとして東京2020大会を盛
り上げ、より多くのお客さまに気持ち
よくご利用いただけるように努力を重
ねたいと思います。

大堀 ■ JALの全社員の想いを届け
られるよう、客室乗務員として「心」
が通う接客を心掛けたいと思います。
木下 ■ 記憶にも記録にも残る大会にし
たい。それだけです！

大川 ■ 想いや情報を共有できる仲間が
いるということは、私たちの宝です。
3万5000人の心を結集して、東
京2020大会が最高の大会になる
ように、力を尽くしていきます。



車いすを搭載する様子



JALスポーツアンバサダー ロゴ

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く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ったり、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



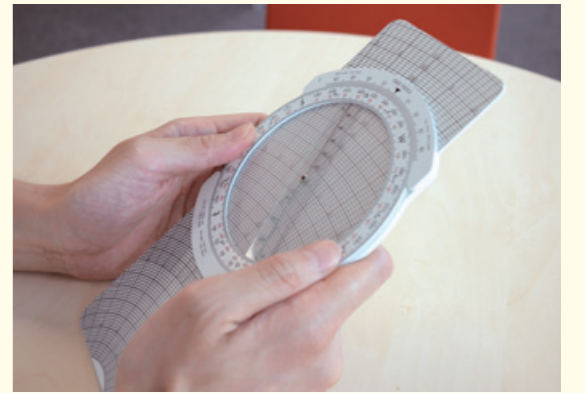
ディスパッチャー
鎌田 絢司

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ぶ、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するよう、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していきます。