



お荷物収納袋を手にお客さまに声をかける客室乗務員。23ページに関連記事あり。

とりに早い段階からその任務と高い安全への意識付けを行うため、制服に袖から始めます。火災や急減圧、緊急着陸・着水といった緊急事態では、今の状況を見極めて大きな声、大きなジェスチャーでお客さまにお伝えし、迅速かつ的確に最少の時間でお客さまを安全に脱出誘導する必要があります。まず教官が手本を見せるとあまりの緊迫感に最初は皆驚きますが、最終的にはお客さまを確実に脱出誘導できる安全のプロフェッショナルとして、一人前に育てて現場に送り出しています」



機内での急病対応もスムーズに行えるように

緊急対応の訓練と合わせて行われるファーストエイドも重要な任務の一つであると、担当教官の新島は続けます。「例えばお客さまが床に倒れているのを発見したら、どのような行動をするべきでしょうか。訓練では、直ちに反応の確認、応援の依頼、呼吸の確認をし、呼吸がなければ直ちに胸骨圧迫、という一連の救命処置の流れを幾度も練習し習得します。機内にはAED、手動の人工呼吸器、酸素ボトルなどが備えられており、救急救命の国際的なガイドラインに基づいたJALの手順に則って対応できるように教育します」

平時でもさまざまな状況に注意を払う意識付けを

お客さまに心地よいフライトを提供するサービスと、安全確保への目配り。客室乗務員には、同時にいくつものことに注意を払い対応する能力が求められます。

「例えばドリンクサービスの際にお渡しする温かいお飲み物も、近くに赤ちゃんを抱いているお客さまがいらつ

近年、世界の玄関口としての空港や航空会社には、より厳格な航空保安が求められるようになっていきます。フルサービスキャリアとして、「安全」をお約束するとともに、世界最高品質のサービスの提供を目指すJAL。その顔としてお客さまと直接に接する客室乗務員にも、心のこもったサービスと同時に、安全への配慮が厳しく求められています。

客室乗務員が真の先に受ける訓練は緊急事態への対応

客室乗務員の任務には「機内での安しやる場合、赤ちゃんに火傷を負わせてしまう危険をはらんでいるという認識が必要です」とサービス担当の須田は言います。「赤ちゃん連れのお客さまにはできるだけ冷たいお飲み物をお勧めします。赤ちゃんの予想のつかない動きによる火傷を防ぐためです。また、赤ちゃん連れの周囲のお客さまが温かいお飲み物をご希望された時にはさらに細心の注意を払います。また、パソコンを使用中のお客さまなど、お客さまの状況をよく観察し把握しています。

ドリンクサービスでは、火傷や汚損防止のため温かいお飲み物用にキャップを用意しています。しかしそれに頼るだけでなく、予期せず火傷を負わせてしまうことのないよう温度にも気を配り、お飲み物を注ぐ位置や注ぐ量、手渡しする際にもお声かけするなど気をつけています」

客室乗務員がいかにささいなことにも気を抜かず、お客さまの身になって対処できるかが、安全も含めたサービスの質を大きく左右します。

訓練の終盤ではチーム力を育成

近年では安全とサービスの二つの



客室教育訓練部 安全訓練グループ 山縣 恵利子

全確保」緊急事態への対応」お客さまサービス」の大きく三つが挙げられます。客室乗務員は、入社後約2カ月にわたり、これらの業務全般について徹底的に訓練を受けます。なかでも真っ先に取り組むのが「緊急脱出訓練」です。その重要性について、この訓練を担当する山縣は次のように語ります。「私たち客室乗務員は、お客さまに快適なフライトを提供するサービス要員である一方、お客さまを安全に目的地まで送り届ける保安要員としての役割も担っています。客室乗務員一人ひ



客室教育訓練部 安全訓練グループ 新島 明子

要素を融合させた訓練を取り入れて  
います。

「新人訓練の最後に、訓練生は客室乗務員役とお客さま役に分かれ実際のフライトをイメージした状況で実技チェックをします。チームでフライトをしていくうえでコミュニケーションや情報共有がいかに不可欠であるかをここで再確認します。訓練当初は個人の技量を身につけることで精一杯であった訓練生も終盤にはチームとして最高の力を出すことを目指すようになります。」  
また、フライトの中で「なにかおかしい」と気づいた事象を一人で抱えずにまずに乗務員間で共有することで、大事に至る前にチームで問題解決することができるということを自ら学んでいきます。個々の技量を伸ばすことはもちろん、実際のフライトで不可欠なチームワークの大切さを新人のうちから学んでいきます（須田）



客室教育訓練部 サービス訓練グループ  
須田 幸子

あるのかもしれませんが。大切な思い出のあるもので直に床に置きたくないのかもしれない。お荷物収納袋（20ページ上の写真）という不織布の袋に入れて汚れないようにして、目の届く足元に置いていただこうと考えるのも、一つの答えです。マニュアルに頼るだけでなく、気づいたことをお客さまの立場になって考え、行動する力

### 安全に立脚したサービスを実現するために

こうした訓練・教育は「JAL Dream Triangle」に基づいています。JALが目指すのは「お客さまが常に新鮮な感動を得られるヒューマンサービスの実現」。その根底にはJALの社員全員が共有するJALフィロソフィがあり、これを土台に人として持つべき美しい心の醸成を目指します。そのうえで、フルサービスキャリアとしてお客さまにご提供すべき安全とサービスの知識・技量を身に付けます。

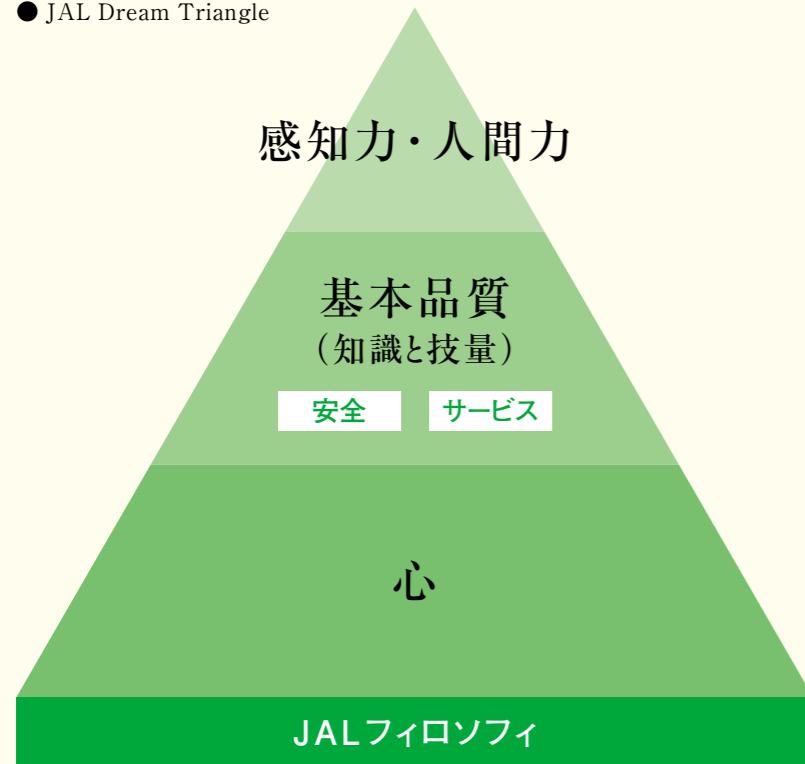
最終的には、「個々の乗務員が自分で考え、お客さまのニーズや、異変などに気づく『感知力』を磨くことが不可欠です」と須田は続けます。安全を確保するために、時にはお客さまにご不便をおかけするお願いをしなければならぬときもあります。そんな時、いかにお客さまと向き合うかという問いへの答えは、一人ひとり違います。

「例えば膝に抱えた少し大きな手荷物を収納したくないというお客さまがいらつしゃつたとします。本来であれば頭上の棚か前の座席の下に収納しなければなりません。しかし収納したくないというお気持ちには、何か理由が

が必要なのです」

安全を堅持しながらも、お客さまの思いに気づくことで、お客さまにも気持ちよく安全にご協力いただくことができます。こうした感知力の小さな積み重ねが、お客さまに選ばれ、愛されるJALになるための源泉であるという認識は、客室乗務員の間に着実に根づいてきています。

### ● JAL Dream Triangle



## VOICE

客室乗務員たちが訓練で身につけたスキルは日常でも役に立っています。例えば、2014年4月8日、プライベートの旅行帰りに成田空港で飛行機から降りた直後に心肺停止となったお客さまを発見し、蘇生を行ったJALの客室乗務員がいました。その時の本人たちの思いをご紹介します。

### 普段の厳しい訓練があるから 自信をもって行動できる

客室乗務員  
吉村 亜希子

人が倒れた！  
同僚と一緒に楽しんだ旅行の帰り、ちょうど飛行機のドアから出ようとしたときに、少し先からそう聞こえました。症状の程度がわかりませんでした。勤務中ではなかったのですが、私が出しゃばってはいけないという思いが一瞬頭をよぎりました。しかし「AEDを！」という空港スタッフの声を聞くと、考えるより先に走り出していました。

現場ではお連れさまが倒れている方の心臓を叩いていたので、自分が客室乗務員であることを伝え、バイタルサインの確認をしました。すぐに心肺停止状態であることがわかり、直ちに蘇

### 大切にしているのは、 日々の小さな安全の積み重ね

客室乗務員  
粕谷 理恵



空港スタッフがAEDを要請する声を聞いてから、「この方を助けたい」という一心で、無我夢中で行動していました。救命措置を行う際には、「これは訓練で習った」などと考えること

生措置を始めたところ、普段の訓練のおかげか、私も同僚も、自然と倒れている方の左右に分かれて役割を分担していました。意識が戻ってほしいと折る気持ちの一心で、心臓マッサージをしていたことを覚えています。

誰かが人命救助をしたというニュースを見るたびに「私だったらどうしていたら」と考えていましたが、このときは文字通り体が勝手に動いていました。私たちは、いざというときに自信を持って行動できるよう、毎回の訓練を当事者意識でしっかり受けなければと思います。後輩たちにもこのときの実体験をもとに、日々の訓練の大切さを伝えていきたいです。

今後は内面から出る安心感をお客さまに感じていただけるようになることが目標です。また、チームワークで安全を維持できる環境をつくるため、工夫と努力を惜しまないようにしていきたいです。



もなく、体が自然に動いていました。このような場面に遭遇することはあまりありませんが、普段から訓練を積んでいるJALグループの客室乗務員であれば、誰であつても体が勝手に動くと思います。私にもできたのですから、周りの仲間たちにもいつも自信を持って欲しいです。その後、お客さまが回復されたと聞いて本当に嬉しくなりました。

「人命救助をした」と言うと大げさですが、大切なことは、人命救助や緊急脱出のスキルを習得することだけでなく、日々のちょっとした安全を確実に積み重ねていくことです。例えば、機内でお客さまがお怪我をされないように目を配ること。客室や化粧室に不審物がないか、こまめに確認すること。人命救助に比べると小さいことかもしれませんが、これをきちんとすることが、安全の確保へつながります。

さまざまな方とお話することで、自分の世界を広げたいという思いで客室乗務員になりました。皆さまに喜んでいただくために良いサービスをしたと、客室乗務員全員が思っています。常に安全という安心がなければ良いサービスもご提供できません。私が先輩から言われてきたように、後輩たちにも「安全第一」を確実に浸透させていきたいと思っています。