

—— 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、障がいの有無にかかわらず、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きたいですね。

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います。

これら全てのベースにあるのは、「日本のこのころ」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、客室乗務員の人的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

## 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」がお伝えます。



東京2020オフィシャルエアラインパートナー



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をしていま  
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  
いらっしゃるのです。

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歳の時から電動車椅  
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