

# 「行きたい旅」を 全てのの人へ

今日もJALグループの翼をお選びいただき、  
ありがとうございます。

夏休みシーズンを迎え、初めてや久しぶりの空の旅に少し緊張されている方もいらっしゃるのではないのでしょうか。そんなとき、心が自然にほぐれるお守りのようなルーティンがありますか？私の場合は、ある一杯のコーヒーを飲むことです。この一杯を淹れるバリスタは、特例子会社「JALサンライト」の社員。社内向けのカフェから始まったこのハンドドリップコーヒーは、今では空港ラウンジでお客様にご好評をいただく事業にまで成長しました。障がいのある社員が多く働く同社は、近年、こうした個性を活かした新規事業を幅広く展開しています。

また、彼らの知見や経験は、機内で全てのお客様さまに感じていただきたい安心づくりにも一役買っています。そのひとつが、「JAL Accessibility Assistant」です。これは、客室乗務員の社内資格制度で、制約の多い機内環境に特化したサポートについて学びを深められるよう、JALサ



ンライトの社員と共に作り上げたものです。現在2500人を超える客室乗務員がこの資格を取得しています。乗務員としての現役時代、私は「本当にお役に立っているのだろうか」と自問自答の連続でした。今思えば、そんな迷いのお客様さまをかえって不安にさせていたこともあったかもしれませんが。だからこそ、当事者たちならではの視点で凝縮されたこの取り組みが、乗務員の確かな学び、そしてお客様さまの安心へつながると強く信じています。

また、旅の準備段階でどこまで不安を払拭し、安心に変えられるかという観点でのサポートも大切にしています。環境の変化が苦手なお子さまとご家族のための搭乗体験会もそのひとつです。先日、参加されたお客様から「次は飛行機でおばあちゃんの家に行くかと張り切っています」とお手紙が届きました。飛行機はまだまだ物理的な制約が多い乗り物で、その全てを一気に解決できるわけではありません。ですが、私たち「人」が介在することで、漠然とした不安をひとつずつ手触り感のある安心に変えていけたらと思います。その積み重ねによって皆さまの旅に「飛行機」という選択肢が加わり、遠方のご家族との再会や、憧れの風景との出会いなど、世界を広げるきっかけになったら、こんなに嬉しいことはありません。

誰もが心地よく、「また空の旅を」と感じていただけるよう、JALグループ一同、皆さまの旅にさまざまな形で寄り添ってまいります。次回のご搭乗も心よりお待ちしております。

イラスト／山本祐布子

とっとりみつこ／1964年、福岡県久留米市生まれ。1985年4月入社（客室乗務員）。2019年に客室安全推進部長、2020年に執行役員客室本部長、2022年に常務執行役員客室本部長、2023年に専務執行役員カスタマーエクスリエンス本部長に就任。同年6月に代表取締役専務執行役員、グループCCOに就任し、翌2024年4月から現職。趣味は音楽鑑賞と大河ドラマを見ること。

