

紡ぐ



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。

夏本番を迎え、街なかでは色とりどりの浴衣姿の方を見かける機会が増えました。涼やかな着こなしに、思わず心が和みます。私の故郷、福岡県久留米市には「久留米^{くるめ}絣^{かすり}」という伝統的な綿織物があります。国の重要無形文化財にも指定されているこの織物は、熟練の職人が糸を染め分け、丁寧に織り上げることで生み出される独特の「かすれ模様」が魅力です。江戸時代から二百年紡がれてきた風合いには、時を重ねたものならではの奥深い表情があります。

この変わらぬ手触りが時代を超えて職人の方々によって守られてきたように、私たちが何より大

切にしている安全もまた、「人の紡ぎ」によって支えられているものです。

例えばコックピットでは、機長が副操縦士に「今日、搭乗口にはどんなお客さまがいらつしやうかな」と問いかけることがあります。一見、安全運航には直接関係のない問いのように思えます。しかし、この一言から「今日は乗り慣れないご様子のお客さまが多かった」という気付きが共有されます。であれば、今日のアナウンスはいつも以上に丁寧に、安心をお届けしよう——。そうした小さな積み重ねが、より質の高い空の旅をつくり出しています。航空機の誘導や貨物の搭載などを担うグラウンドハンドリングの現場では、「その人がリーダーだと、万事スムーズで、安心

して仕事ができる」先輩がいます。現場がリズムよく仕事できることは、効率化だけでなく、安全を支える重要な要素です。その先輩をよく見ていると、周囲にどれほど目を配っているか、どれだけ先を予測して動いているかに気付かされるのだそうです。

技術の向上や継承、効率化、また働く環境を整える上で、AIをはじめとしたテクノロジーは今の航空業界に欠かせない大事な味方です。一方で、マニュアルの行間に宿るような、仕事への意識や姿勢は、人と人が向き合う中でこそ受け継がれていくものです。安全の根幹にあるのは、いつの時代も、こうした人の想いにほかなりません。

目に見えないものを次の世代へ手渡していくのは決して容易なことではありませんが、だからこそ、その価値を見つめ直しながら、絶えず時代に合った紡ぎ方を模索し続ける努力をこれからも愚直に積み重ねてまいります。

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・カスタマーエクスペ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CEO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。

