

# 日本航空株式会社 勤務

一期一会を大切に、  
お客様の視点に立って  
笑顔に繋げていきたい。

清水 瑛絵さん

客室乗務職

文学部 英語英文学科 卒

\*掲載内容は2020年6月時点の情報です。



日本航空株式会社の客室乗務員として入社し、2年が経ちました。安全に、そしてお客さまの思い出に残るフライトになるよう心掛けながら、乗務しております。

JALのホスピタリティとは、日本のこころ、しつらえやおもてなしであると考えます。JALフィロソフィには「お客さま視点を貫く」「2.5人称の視点」という言葉が記されています。一期一会を大切に、お客さまの視点に立って、どのようにしたらお客さまの笑顔に繋がるか、お客さまのフライトが素敵な思い出になるか、常に念頭に置きながら乗務しております。

以前、お客さまからお褒めの言葉を頂き、表彰していただいたことがあります。サービスをする時間が短い上に天候も悪く、揺れるフライトでしたので、特にお子さまの様子を気かけ、少しでも飛行機の揺れの怖さがなくなるようサービスに努めていました。降機時に、男の子からJALが大好きであることがよく伝わるメッセージカードを頂き、将来パイロットになることが夢だとわかりました。

到着ロビーでその男の子と再度遭遇。居合わせたキャプテンに、将来の夢がパイロットだとお伝えしたところ、男の子と話をしてくれました。

ご家族揃って大変喜んでいただき、その場で私からもメッセージカードをお渡ししました。お客さまに喜んでいただくために、客室乗務員と運航乗務員とのコーディネーションも大切だと改めて実感したエピソードです。

私たちの感知力やお声がけ次第で、お客様とのかけがえのない絆を生むことができるこの仕事に、誇りを持っております。

## ホスピタリティに特化した授業で、客室乗務員を目指すように。

客室乗務員を目指したのは、島田先生のホスピタリティに特化した授業を通して、実際に日本航空の訓練施設や駐機場を見学させて頂いたことがきっかけです。授業では、日本航空で活躍されているゲスト講師の方や卒業生の話聞き、私もそのような輝く先輩方の側で、日本航空の客室乗務員として働きたいと思う気持ちが強くなっていきました。また、各ホスピタリティ業界のエキスパートとして働く方々の講話をお聞きし、接客業に求められる立ち居振る舞いなども学びました。

## 部署を超えた連携で、最高のサービスにつなげる。

仕事をする上で大切なことはチームワークだと思います。私は大学時代、チアリーディング部に所属していました。最高のパフォーマンスを披露する為に、チームワークは欠かせません。人を持ち上げたり、1人の肩に2人を乗せたりと、とても体力のいるスポーツでした。1人でも油断していると大怪我に繋がります。仲間を支え、チームで1つの演技を作ることに魅力を感じ、学生時代1番力を入れた活動でした。

フライトではお客さまだけでなく乗務員同士も気遣い、お互いに声に出してカバーしあいます。毎回乗務するメンバーは変わりますが、チームが良い雰囲気の中で仕事をする事で、その雰囲気がお客さまにも伝わり、安心に繋がります。些細なことで情報共有し、同乗している乗務員、他部門の仲間を含めて、皆それぞれの職場で持てる力を発揮し、最高のサービスに繋がるようベストを尽くしています。

