

# 株式会社JALスカイ 勤務

お客様の想いや  
ニーズを感じ取り、  
心を込めてお返ししたい。

福永 玲奈さん

羽田事業所空港 オペレーション第3部  
国内パッセンジャーサービス  
グランドスタッフ  
文学部 英語英文学科 卒

●留学  
静宜（せいぎ）大学（10か月）/台湾

\*掲載内容は2020年6月時点の情報です。



私は主に羽田空港国内線の搭乗手続きカウンター、搭乗口のハンドリングを担当しております。カウンターではお客さまの手荷物を大切にお預かりし、搭乗口では飛行機を安全かつ定時に出発させる為にパイロット、客室、整備、手荷物搭載担当者など多くの仲間と連携をとり、地上から安全を守っています。

業務でのやりがいは、やはりお客さまに直接感謝の言葉をいただけた時です。スマートエアポート化が進む羽田空港ではお客さまと接する機会が減っています。そんな中でカウンターから一歩前を出て、お客さまに何が出来るかを考え、実践することを心掛けています。また、JALグループには「JALフィロソフィ」という全社員が持つべき意識・価値観・考え方があります。特に私が大切にしているフィロソフィは「お客さま視点を貫く」です。場に応じてお客さまの想いやニーズを心で感じ取り、心を込めてお返しすることを大切にしています。

## 中国語と国際感覚を学んだ交換留学。

私がJALスカイを意識し始めたのは大学1年生の夏です。家族旅行で羽田空港を訪れた際に、英語も中国語をも流暢に話すグランドスタッフ（地上係員）の方にお会いし、「この方のようにになりたい!」と強く思ったことがきっかけです。そこで白百合女子大学の交換留学を活用し、第二外国語に中国語を選択していたことから台湾の静宜大学に1年間留学致しました。留学では「文化交流ボランティア」に毎週参加し、日本文化の紹介や台湾文化を沢山教えていただきました。この経験から、中国語力と異文化理解力を深めました。

## 夢は国際線のハンドリングを通して

### 日本と海外の架け橋になること。

業務では中国語を活用し、お客さまに寄り添ったサービスを心掛けております。また、英語英文学科にはホスピタリティの授業も充実しており、同じ夢を志す仲間と切磋琢磨し高め合うことができます。

特にホスピタリティの授業で学んだ基本的な立ち居振る舞い、発声練習は今の業務の基盤になっています。そして、将来的には得意な中国語を活かし、国際線のハンドリングも経験し、日本と海外を繋ぐ業務を行いたいです。

