

飛行機を利用する際、他の乗り物とは違う高揚感を感じる方も多いのではないだろうか。その理由の一つには、空を飛ぶという非日常が体験できることや、華やかな空港の雰囲気があるだろう。

空港では実に多くの人々がさまざまな業務に従事している。搭乗時に見かけるだけでも、チェックインや出発ゲートで案内をするグラウンドスタッフや保安検査者。さらに預けた荷物の搭乗機など機外で到着・出発作業を行うグラウンドハンドリングスタッフや燃料補給の方々がいる。ほかにも機内

華やかな空港の裏で

中日本航空専門学校就職
キャリア支援センター長 市原敏朗



清掃スタッフやパイロット、客室乗務員、航空整備士らも。当校のエアポートサービス科は、そのうち客室乗務員、グラウンドスタッフ、グラウンドハンドリングスタッフを育成している。

こうしたスタッフは航空機が予定通りに出発できたかを示す「定時出発率」という指標を常に意識し業務に取り組んでいる。航空会社はその指標を可能な限り100%に近づけるようにさまざまな努力を続けている。

各スタッフはそれぞれ出発時間から逆算し、自分の業務をいつまでに終

わらせるかを考え、行動する。お客さまに笑顔で接客する裏で、常に定時出発への思考を巡らせ、安定した業務処理が求められる。遅れて到着した場合は安全やサービスの品質を落とすことなく、

わずかでも時間を節約できるよう工夫する。各スタッフのそつした積み重ねの結果、無事に定時出発できた時は、直接交流がないスタッフ同士でもチームとしての喜びが生まれる。

こうしたプロフェッショナルな業務が、日本の航空会社の高い定時出発率を支えている。