

2022年度 伊丹空港 J-AIR 視察ツアー報告書

実施日:2022年5月26日(金)

対応車:J-AIR スタッフおよび社長

参加者:赤井ゼミ学部生 21名、大学院生 10名、引率教員 1名(赤井!)



¹ 連絡先: 赤井伸郎 (大阪大学国際公共政策研究科教授) akai@osipp.osaka-u.ac.jp

目次

| | |
|---------------------|---|
| 参加しての感想（学部生） | 2 |
| 参加しての感想（大学院生） | 6 |
| 引率教員からのお礼 | 8 |

参加しての感想（学部生）

1. まず印象に残ったのは、飛行機の整備場です。エンジンを分解し、内部まで緻密に点検していることや、飛行機内の座席等を全て取り外して修理や点検を行なっていることを知り、普段安心して飛行機を利用できている裏にある努力を知ることができました。案内して下さった整備士の方の、「(点検には)お金がかかる一方であるけれど、安全に利用していただくために必要なことなので絶対におろそかにしてはいけない」というお話が特に印象に残りました。また、客室乗務員の方の本来の役目やその訓練の厳しさについても知ることができました。色々なお話を聞いて、客室乗務員の方々の覚悟や信念を感じられ、とても有意義な経験となりました。
2. 飛行機の整備場、モックアップを見学したのが初めての機会だったので、驚きの連続でした。整備場では、航空機の安全が人の手によって確保されていることを改めて実感しました。モックアップでは、キャビンアテンダントさんの最も重要な仕事は「緊急時の安全の確保」であることを知りました。以上の経験から、私が何気なく利用していた飛行機の安全は、たくさんの人がいて初めて成り立つものであると強く感じました。これからは、飛行機を利用する際はより感謝の気持ちを持つようと思いました。このような貴重な機会をいただき、ありがとうございました。
3. 今回の視察では、初めて整備場に入ってメンテナンス中の航空機を見学し、構成する部品が非常に多いことや精密機器を扱っていること、それらの1つでも不具合があればフライトができない等、安全管理には最大の注意を払っておられることを学びました。また、航空機のシステムは何重にもバックアップされているため事故を防止できるとお聞きし、「最も安全な乗り物」と称される理由がよく分かりました。宍倉社長から「安全が当たり前とされる中で失敗例から学ぶだけでなく、日々の業務の成功事例も振り返ることで安全水準の向上に努めている」とお伺いし、華やかな舞台の裏側には社員ひとりひとりの安全に対する強い使命感や責任感、日々の努力の積み重ねがあることに改めて気づかされました。このような貴重な機会を提供して頂きまして誠にありがとうございました。
4. この度は貴重な体験をさせて頂きありがとうございました。航空業界と聞くと海外旅行を始め

とした華やかな印象を持ちがちですが、その背後には様々な職種の方々が一つのチームとなって安全な運航を提供しているという事を肌で実感しました。また、コロナという大きな転換期にある今現在、行政含む他業界への出向やマイル事業、新たな空港設備の導入などアフターコロナを見据え、航空業界が成長のため様々な取組をされているということも印象に残りました。

5. 客室乗務員の役割は乗客の接客というよりも安全確保に重きを置いており、試験に合格できなければ1年搭乗できないなど厳しい安全基準をクリアしていると聞き驚いた。また、安全を保つために、失敗の原因究明の段階から普段の業務がなぜ安全に行われているのかに注目するというのは面白い視点だった。問題の原因を特定するのは難しいが重要で、他のことにも応用が利きそうだ。それらの安全基準があるおかげで安心して飛行機に乗れるのでありがたい限りである。生で飛行機のエンジンの整備を見せていただいたり、普段の業務をされているところにお邪魔したり他では味わえない貴重な経験だった。
6. 客室乗務員の方が、航空機内での接客サービス以上に、乗客の安全のための保安要員としての役割を大事にされていたのが印象的でした。また、接客サービスの訓練をしている客室乗務員の方も、どの方も真剣な眼差しで、航空機内でのあのサービスはこういった訓練の成果なのだなど強く思いました。航空業界は、どの職種も深い専門知識が必要になりますが、パイロットや整備士、客室乗務員や地上職の方などが、それぞれの専門知識を活かし、それぞれの役割を果たすことで、運営が成立しているということを学びました。今後も JAL・J-AIR にお世話になろうと思います！
7. CA さんはサービスを提供するためよりも、乗客の安全を守るためにいる、という言葉が印象に残りました。飛行機事故に遭遇することは滅多にありませんが、万が一のために、大変な訓練を行っている CA さんは本当に尊敬すべき存在だなと感じました。また、およそ乗客 50 人に対して 1 人の CA が着くという点についても、1 人で 50 人を守る存在なんだなと驚きました。これから飛行機に乗るときには、CA さんをより尊敬の目で見てしまいそうです。
8. 視察を通して、私たちがいつも安全に航空機を利用できているのは、CA さんの保安訓練や整備士さんの入念な整備があつてこそだということが分かりました。CA さんのお話の中で、普段話す声とアナウンスの声と保安訓練のときの声は全然違つとおっしゃっていたのが印象に残りました。乗客数が何人であっても全員 90 秒以内に脱出しなければいけないのは相当シビアだと感じました。また、格納庫を見学して、航空機を構成する部品の多さに驚きました。航空機の裏側まで間近に見ることができ、とても貴重な経験となりました。
9. 航空機の安全性について、整備・点検というハード面と、CA の役割や教育というソフト面の両方からの視点を見ることが出来、大変勉強になりました。それぞれで特に印象的であった点は、長い期間の整備と、CA の徹底した教育です。前者については、エンジンだけでなく機体自体もパーツを外し、もれなく点検している点に驚嘆し、徹底的に安全を追求する姿勢を感じました。後者については、試験に合格するまで実務が出来ないというだけでなく、新人以外も定期的に試験を行うという点からサービスと保安の徹底ぶりが感じられました。特に既

に実務を積んでいる人でも、緊張する試験というのは驚きでした。本日は貴重な体験をありがとうございました。

10. キャビンアテンダントさんの試験のお話や、飛行機のシステムを聞く中で、何層にもセーフティーネットがかけられていると知り、航空機が安全に飛ぶのが当たり前だと思っていた自分の意識が変わりました。また、お客様に最高のサービスを提供するため誕生日のお客様に、メッセージを書いたおもちゃを渡していらっしゃるというエピソードを聞いて、JAL グループの接客のレベルの高さに驚きました。機械化が進み、人と人の関わり合いがなくなっているなあと同感することが多いのですが、結局は人が人を幸せにするのだなと改めて実感し、人への思いやりの大切さを忘れずに日々生きていこうと思いました。最後になりましたが、貴重な学びの機会をいただきありがとうございました。
11. 普段は見ることのできない整備場の見学が一番印象に残りました。ヒューマンエラーや技術の不完全性が引き起こす事故について議論する授業を受けているので、日々の徹底した整備が事故を未然に防いでいるのだと強く感じたのと同時に、たった1人でも意識の低い整備士がいれば、簡単に事故が起きてしまうのだらうとも思いました。JAL では日航機墜落事故などの記憶があり、安全意識にかかわる部屋があったのも印象的でした。個人の意識だけでなく、組織構造やシステムによって事故が発生してしまうこともあるので様々な視点から事故を防ぐよう工夫されているのだと感じました。
12. 私が今回の視察で最も印象に残ったのは、格納庫と機体の間近での見学です。普段は絶対に入ることのできない格納庫の中を見学し、部品が大量に保管されてる部屋や機体の様子を間近で見られたことは非常に心躍る体験でした。また、エンジニアの方から実際に機体がどのように整備されているかをレクチャーして頂いたことも貴重な経験でした。普段なら絶対に見ない機体の細かな部分の知識を得られて、たいへん興味深かったです。また、モックアップの訓練の様子を見学できたことも印象的でした。男性客室乗務員を目指している友人がいるので、体験談を話すと喜んでいました。貴重な機会を頂きありがとうございました!!
13. 様々な工夫がなされていることに驚きました。特に、なぜ普通の状態ができていいのかということをお考えするという考え方は勉強になりました。失敗には理由があり、成功には偶然があるというふうに思っていました。しかし、やはり良いことにもそれができている理由があるため、現状の良い状態からも学ぶ姿勢というものを私も見習いたいと思いました。また、安全性に加えて飛行機内での騒音を防ぐための、音エネルギーを熱エネルギーに変えるという技術には、そこまでも気を配るのかという感銘を受けました。
14. 客室乗務員の方が、「定期試験に合格しなければ、次の日から職を失うことになる。」と仰っていたことが印象的でした。一度試験に合格して仕事を得ればそれで終わりということではなく、客室乗務員になってからも日々努力し、知識をブラッシュアップし続ける必要があることを知りました。このような試験や訓練のおかげで、私たちのフライトの安全性が保たれているのだと感じました。また、整備士の方の作業の緻密さや、事故を起こさないように工夫された作業場の様子も印象に残っています。職種は異なれど、客室乗務員や整備士を始めとする、大勢

の方の思いと努力が合わさって航空業界の安全が維持されていることを学び、非常に貴重な経験となりました！

15. 整備場にて、「フェイルセーフ」という考え方を教わりました。ひとつの機能が壊れてもその次、それが壊れてもまたその次、と安全性を保つために工夫がなされていることを知り、大変勉強になりました。また、CAさんはお客様へのサービス対応というよりも保安要員としての役割が強いとおっしゃっていたことが印象的でした。今回の見学で出会ったみなさんが各方面から強い責任感を持ってお仕事されている姿を見て、航空業界の安全性について理解が深まりました。
16. まず、客室乗務員の方のイメージが大きく変わりました。以前までは機内でのサービスや誘導などが主な業務だと思っていましたが、それよりも保安要員としての役割の方が重要だと知ることができました。また、最新の手荷物を預ける機械や、重整備中の機体を間近に見ると、普段はなかなか経験できない貴重な時間になりました。日本航空グループの中に様々なグループ企業があり、役割分担をして運航されていることが分かり、航空業界の奥深さを感じると共に、より興味を持つきっかけになりました。
17. J-AIRの見学会を通して、飛行機の安全・快適性への信頼と、航空業界への憧れが高まりました。格納庫では、飛行機の構造やエンジンの仕組みを学び、飛行中何か問題が起きてても何重にも代えのシステムがあることがよくわかりました。個人的には、飛行機の排水の仕組みが面白かったです。直接飛行機を触ったりお客さんと接する以外にも、飛行機を飛ばすためにたくさんの業務が行われていると知り、航空業界への興味がさらに高まりました。
18. 飛行機に乗る機会がこれまでほとんどなく、飛行機といえば映画やドラマなどで墜落しているというのが率直なイメージでしたが、その安全性を高めるために大きな手間がかけられているものだと知ることができました。特に、部品が1つでも無くなってしまうえば工場内の全員で探すとお聞きした時にはこれまでの勝手なイメージを猛反省しました。また、もし仮に墜落したとしてもCAさんをはじめその飛行機に乗っていらっしゃる職員さんはそれに備えて訓練していらっしゃるからお聞きして、これからの人生で飛行機に乗る時は安心して乗ることができるなと感じました。
19. 今回の空港・整備場見学で一番印象に残ったのは、やはりエンジンおき出しの飛行機だ。多くの乗客を乗せた大きな機体を超高速で動かす動力源の内部は複雑に入り組んでおり、精密な計算の跡を感じることができた。そのエンジンからは運行中非常に大きな音が出るにも関わらず、客席の私たちが快適に旅行できるのは、エンジンの入り口付近に消音構造が施されているからだだった。エンジン口を覗き込んだ時はかなり興奮した。運行中時折鳥がエンジンに入り込むことがあるらしく、焼き鳥のような匂いがすることもあるという面白い話も聞くことができた。滅多にない貴重な経験ができ有意義な一日だった。
20. この度の大阪国際空港と客室乗務員の訓練施設、そしてJ-AIR様の格納庫の視察に参加させていただき、学んだこと、感じたことが様々にありました。中でも印象深かったことの一つに、客室乗務員の方々、所謂CAの方々というのは、顧客にサービスを提供するという役割の

前に、顧客の安全を確保する人材でなければならないというお話がありました。トラブルの対応、乗客の避難誘導といった人命に関わる重要な業務をミスなくこなさなければならないというだけでも計り知れないプレッシャーがあると思うのですが、そこに加えてさらに顧客が満足で快適な空の旅を過ごせるように常に気を配ってサービスを提供している乗務員の方々は本当に尊敬に値すると思いました。

21. 「一機の飛行機が空を飛び、安全に人やものを離れた地へ届ける」ために、たくさんの方が様々なかたちで支えていることを再認識しました。とくに印象的だったのは、持ち場での仕事に誇りを持ち、安全を守るために懸命に努力されている方からのことばです。整備士の方が「私たちは直接乗客と関わるわけではないが、それでも安全安心の旅を提供するために努めたい」とおっしゃっていました。もちろん日々技術が進歩し、航空機もより安全に飛行できるように進化しているとは思いますが、そこには人の努力やかける想いは不可欠で、安全安心を支える根底にあるのは人だと感じました。そして、それらを持って仕事に励んでおられる姿をみて心を打たれました。私自身、たとえ目に見えない努力であったとしても、だれかのためにがんばれる人でありたいと思いました。貴重な経験をありがとうございました。

参加しての感想(大学院生)

1. 先日は貴重な空港訪問の機会をいただきありがとうございました。普段は立ち入ることのできないモックアップや整備場を見学させていただき、改めて多くの方に支えられ、安全かつ快適な「空の旅」が提供されているのだと実感しました。とりわけ印象的であったのが、客室乗務員の方々の訓練に関する説明でした。徹底した保安訓練と旅客目線に立ったサービス提供の姿勢に感銘を受けたとともに、その背景には社長自らの「安全」に対する強い思いが反映されているのだと理解いたしました。コロナ禍で自由に移動し難い時ではありますが、飛行機移動のハードルが少しでも下がるよう、更なる技術の発展を楽しみにしております。
2. 伊丹空港で勉強できたことは、とても幸いでした。初めて航空業界に触れ、圧倒されました。航空機の準備ヤードでは、技術者の方から航空機の構造や飛行の安全に関わる多くの知識を丁寧に教えていただきました。彼らのプロフェッショナルな姿勢にとっても感動しました。少し前に中国で大きな飛行機事故があったので、飛行の安全性についてはとても注目しています。今回、航空機の安全性を確認することは、最も重要なことの一つであると印象づけられました。機体全体では数え切れないほどの構造や部品があり、倉庫も見学しましたが、技術者の方々には本当に尊敬の念を持ちました。スタッフの姿勢を見て、空港を支える人たちの仕事ぶりを知ることができ、とても勉強になりました。今後も機会があれば、ぜひ J-AIR を選びたいと思います。
3. 今まで何度も飛行機に乗ったことがあるけど、空港の視察は初めてです、貴重な機会を頂いてありがとうございました。修理倉庫で、ちょうどスタッフが点検修理をしている、飛行機のエ

ンジンの中身も見える。エンジンの構造は複雑で、部品も多いし、安全のため、若干のスタッフがエンジンをめぐって働いている。多分これは“安全文化”だと思う。そして、飛行機の部品は一つも何百万かかるよう、日常のコストは高く、コロナの背景で、航空会社の運営は本当に大変だと思う。

4. この度は、J-AIR さんの視察、そして伊丹空港の視察をさせて頂きありがとうございました。空港のロビー、CA さんの研修の様子、整備局の方々のお話等を通じて、J-AIR という組織としての凄みを感じました。空の安全を保証するという1つの目的において、視察させて頂いた方々の職種や仕事場所はそれぞれ違いますが、その目的のために最大限の力を発揮するという姿勢に感服しました。例えるならば高校野球の強豪校のような組織としてそれぞれの個人としての目標は違いますがチームとして共通の目標に向かっている、そんな J-AIR の姿に胸を打たれました。従来までは航空会社はどれも同じで一番安い会社を利用するというスタンスでしたが、今回の視察を経てぜひ、機会があれば J-AIR を利用したいと思います。
5. 今年、私は日本に来た時、JALに乗った。その時、一番印象深いのは、機内食のおいしさと客室乗務員の美しさである。今回は見学の機会をいただき、J-AIR の歴史、客室乗務員の仕事を裏から知ることができた。整備場では、こんなに近くで飛行機を見るのは初めてであり、飛行機にはたくさんの部品があり、飛行機の安全には多くの人の命がかかっている。スタッフたちは一点の油断もなく、一生懸命に仕事をしている姿を尊敬している。私も初めて滑り台の使い方や注意事項を間近で知ったので、大変勉強になった。
6. JAL 日本空港というのは日本で最も長い航空会社として歴史を持つと同時に、国内線、国際線ともに旅客数において日本を代表する会社。今回訪問した伊丹空港で、待機していた飛行機はブラジル産の E170 である。それは初耳で、普段乗っている飛行機もほぼエアバスとボーイングなので、今後試してみたいと思う。後の見学は乗務員のセーフティー仕事と航空整備士のメンテナンス仕事だった。乗務員は危機に遭遇時、冷静に対応できるように、危機の状態を想定しやるべきことを訓練する。航空整備士の仕事は飛行機のエンジン、胴体、操作システムとか色々なメンテナンス仕事をする。特にエンジンが重くて、六人の航空整備士で運んでいる画像はかなりイメージが強かった。
7. この度は、伊丹空港の見学会という貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。普段では見られない飛行機整備の実際の現場見学やそこでいただいたお話はとても面白かったです。また、会議室でのお話はとても勉強になりました。特に、「ヒューマンエラーが発生した際に、責任を追求するだけではなく、応用問題を解決する素養を身につける事を考える」というお話には凄く考えさせられました。
8. 今まで搭乗する際にしか飛行機を間近で見る機会がなかったため、なかなかできない経験をさせていただきました。機体を含め、内部の細かな所まで説明と共に見学でき光栄です。機体の部品を細かく分解できることには驚きました。また、社長のお話の中で、習慣を変えることは人生を変えることとあり、私自身も小さなことから習慣を身につけようと思いました。

引率教員からのお礼

このたび、J-AIR さまのご協力により、空港施設、格納庫、訓練施設（モックアップなど）を見学させていただくとともに、ディスカッションを通じて、航空会社の安全性への意識の強さも学ばせていただくことができました。日頃、航空会社を利用することがあっても、そのような運航の裏で行われている仕事は目にかかることができません。しかしながら、そのような安全性への強い意識により、スムーズな運航が実現し、快適な旅ができているということを改めて実感することができました。参加したゼミ生も、航空産業について学んだことはもちろんですが、さらに、仕事をするうえで、仕事への強い責任感とプライドの重要性についても学ぶことができました。本当に、ありがとうございました。ゼミ生が、この体験を活かして、仕事の重要性、仕事の社会価値を改めて考え、人生・社会を豊かなものにしていくことに期待したい。

引率教員 大阪大学国際公共政策研究科教授 赤井伸郎