

「少々お待ちください」ではなく「はい、すぐに」。高価なアクセサリーではなく「1円もかからぬおしゃれ」といわれる笑顔を。日本航空の客室乗務員(CA)は入社後の研修で、そう教わる。

水際立った避難誘導

ソフトな印象と最良のサービスを届けるために「本当に細かいところまで訓練します」と、元日航CAで筑波大学客員教授の江上いずみさんは言う。これは「サービス要員」としての一面に過ぎない。

江上さんは日航に入社した昭和59年からの30年で、通算1万8千時間を超える乗務を経験した。接客の達人である。退社後のこの10年余りは学校、企業、官公庁などで「おもてなし学」やコミュニケーションの技術を伝える。

森田景史

日曜に書く 論説委員

羽田空港で日航機と海上保安庁機が衝突した先月2日の事故では、「保安要員」としてのCAが水際立つ避難誘導を見せた。火の手が上がる中、「荷物を置いて!」「頭を下げて!」と勘所を押さえたパニックコントロールがなければ、犠牲者は海保機の乗員5人とどまらなかつたかもしれない。

訓練の舞台裏

CA時代の江上さんも、搭乗機がエアポケットにはまり、飲み物などが客室内に飛び散るトラブルを味わっている。

CA時代の江上さんも、搭乗機がエアポケットにはまり、飲み物などが客室内に飛び散るトラブルを味わっている。

国土交通省によると、日本の航空会社を利用した旅客数(国内線)は令和4年が7951万人。新型コロナウイルス禍による落ち込みを経て、前年比8割増の回復を見せた。最も多い665万人を乗せたのが、事故に遭った日航機と同じ羽田―新千歳の路線である。

有事の備えは怠れない。避難行動は「思いやり」という点でおもてなしに通じるものがあり、それでいて対応は一律でない。座席の位置で非常口は異なるし、近くに体の不自由な人がいれば自身が避難介助者になることも。女性ならハイヒールはNG。緊急脱出スライドに穴を開ける恐れがあるからだ。避難用具や非常口はどこにあるか。「安全のしおりなどで、ご自分の搭乗機に関心を持ってほしい」と江上さんは言う。

接客の達人に学ぶ「備え」

米紙は、訓練の行き届いた乗員と状況をわきまえた乗客による「奇跡」と評した。エマニュエル駐日大使は、日本人の中にある「共同体への責任意識」がかなえた脱出劇だと、こちらも口を極めて賛美した。

入社後に3カ月間の研修を受け、2年目以降は年に1度、筆記試験と実技の訓練で資質が問われる。筆記試験で80点未満なら乗務停止。プールに横づけされた旅客機の模型では、身体障害者、子連れ、妊婦ら個々の事情に応じた避難誘導に臨む。

今回の事故では、操縦室と機内、CA同士の通話ができなかった。左翼後方を受け持つCAは、自らの判断で非常口を開いたと聞く。脱出を終えた後に燃え広がった火を思えば、「超」

国土交通省によると、日本の航空会社を利用した旅客数(国内線)は令和4年が7951万人。新型コロナウイルス禍による落ち込みを経て、前年比8割増の回復を見せた。最も多い665万人を乗せたのが、事故に遭った日航機と同じ羽田―新千歳の路線である。

有事の備えは怠れない。避難行動は「思いやり」という点でおもてなしに通じるものがあり、それでいて対応は一律でない。座席の位置で非常口は異なるし、近くに体の不自由な人がいれば自身が避難介助者になることも。女性ならハイヒールはNG。緊急脱出スライドに穴を開ける恐れがあるからだ。避難用具や非常口はどこにあるか。「安全のしおりなどで、ご自分の搭乗機に関心を持ってほしい」と江上さんは言う。

米紙は、訓練の行き届いた乗員と状況をわきまえた乗客による「奇跡」と評した。エマニュエル駐日大使は、日本人の中にある「共同体への責任意識」がかなえた脱出劇だと、こちらも口を極めて賛美した。

入社後に3カ月間の研修を受け、2年目以降は年に1度、筆記試験と実技の訓練で資質が問われる。筆記試験で80点未満なら乗務停止。プールに横づけされた旅客機の模型では、身体障害者、子連れ、妊婦ら個々の事情に応じた避難誘導に臨む。

今回の事故では、操縦室と機内、CA同士の通話ができなかった。左翼後方を受け持つCAは、自らの判断で非常口を開いたと聞く。脱出を終えた後に燃え広がった火を思えば、「超」

国土交通省によると、日本の航空会社を利用した旅客数(国内線)は令和4年が7951万人。新型コロナウイルス禍による落ち込みを経て、前年比8割増の回復を見せた。最も多い665万人を乗せたのが、事故に遭った日航機と同じ羽田―新千歳の路線である。

有事の備えは怠れない。避難行動は「思いやり」という点でおもてなしに通じるものがあり、それでいて対応は一律でない。座席の位置で非常口は異なるし、近くに体の不自由な人がいれば自身が避難介助者になることも。女性ならハイヒールはNG。緊急脱出スライドに穴を開ける恐れがあるからだ。避難用具や非常口はどこにあるか。「安全のしおりなどで、ご自分の搭乗機に関心を持ってほしい」と江上さんは言う。