

Have a Nice Flight!

空飛ぶ 仕事の 教科書



ANAと一緒に“仕事”について 考えてみませんか

いま、皆さんが乗っているこの飛行機には、いろいろな人の、いろいろな仕事の、いろいろな想いも乗っています。たとえば、チケットを確認してくれた人たちや出発のときに手を振ってくれた人たち。他にもたくさんいます。また、彼らは、皆さんの人生の先輩でもあります。まだ将来のことを考えるのは難しいかもしれません。でも、この教科書にある、先輩の仕事や想いを知ることによって皆さんが将来を考えるきっかけになってくれたらうれしいです。さあ、ANAと一緒に“仕事”について考えてみませんか。

どんな仕事があるのだろう？

● at Airport
● at Office

飛行機が飛ぶまでには数多くの人たちが関わっています。
出発のとき、到着のとき、“空港で見かけたあの人は、どんな仕事をしている人だろう”
と想像しながら読むと楽しいかもしれません。

ディスペッチャー

航空路の気象情報、乗客や搭載貨物の重量など、情報をまとめて安全に運航ができるようフライトプランを作成します。出発後も必要な情報を運航乗務員に伝え、地上から安全を守り続ける仕事です。

セキュリティ

空港内の設備や人々の安全を常にサポートしています。空の安全を守るため、手荷物の中や身につけている物の中に危険物、不審物がないか手荷物検査やボディチェックを行います。

グランドスタッフ

航空券の発券や搭乗手続き、搭乗口での搭乗案内など、飛行機を定刻どおりに安全に出発させるための業務を担当しています。旅の出発点である空港でお客様を最高のおもてなしでお迎えする仕事です。

客室乗務員

お客様が飛行機に乗るところから、降りられるまでの間のお手伝いをする仕事です。お客様の安全を守りながら、機内で快適な時間を過ごしていただくためサービスを行います。

運航乗務員

通称パイロット。飛行機を操縦してお客様を安全に快適に目的地までお届けします。国内から海外まで世界中を飛んでいます。不測の事態に冷静に対応できるよう、日々訓練を重ねています。

グランドハンドリング

着陸した飛行機を誘導して決まった位置に停止させたり、手荷物の積み下ろしなど、飛行機が到着してから次の出発までの限られた時間で飛行機の出発準備を整え、定時に出発させる仕事です。

整備士

飛行機が安全に運航できるよう、出発する飛行機の点検や不具合の修復、夜間に駐機している機体の整備を24時間体制で行います。時間通りに空へ送り出す最終工程の責任者でもあります。

商品開発

お客様に満足いただける商品の開発を担当しています。お客様から頂くお声を参考に、して座りやすい座席の開発や機内サービス、空港施設の改善、機内で販売する商品の企画などしています。

マーケティング

路線の需要やお客様の利便性を考え就航都市や運航ダイヤを決めたり、運賃の設定や座席管理を行っています。併せて、各種宣伝活動やマイレージプログラムの運営も行っており、航空会社の営業活動の司令塔の役割を担っています。

コールセンター

お客様とANAグループが最初に出会う「ANAの顔」とも言えるコールセンター。お客様のニーズに合わせた情報発信だけでなく、お客様の声を新サービス提供に繋げる為の戦略的マーケティング拠点としての役割も担っています。

営業

旅行会社や企業に対して、航空券の販売活動を行っています。旅行会社にはツアー用の航空券を販売し、一緒に旅行商品を考えたりもしています。また、より多くのお客様にご利用頂くために、各種キャンペーンなども企画・実施しています。

燃料給油

飛行機が停まっている時間を利用して給油。空港内にある貯油タンクから送られてきた燃料を、ビットに運び、そこから飛行機の主翼下にある燃料タンクへと燃料を送り込むことが仕事です。

フライトケータリング

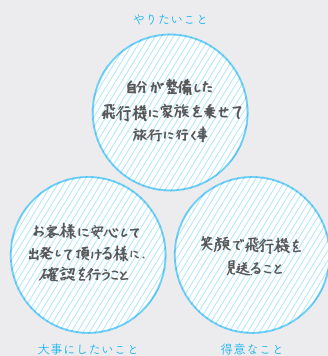
機内食の企画や新しいメニューの開発、調理を行う仕事や、飛行機に運んだりする仕事をしています。機内に搭載されているドリンク類や免税品など機内サービス用品の管理や運搬も担当しています。



ANA社員に聞いてみよう。

今度は、実際に働いている社員たちが、日頃どんな想いをもち、
どんなやりがいを感じているのか。先輩たちの心の中ものぞいてみましょう。
これからの過ごし方のヒントが得られるかもしれません。

Mechanic



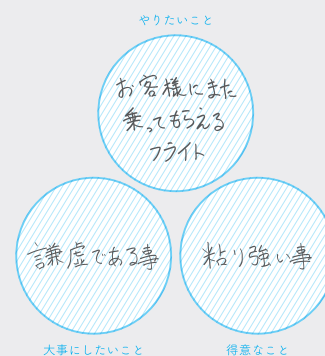
石羽澤和哉

信頼関係を築くことが、自分の成長にも繋がる。

お客様に安心して、笑顔で出発していただくための点検・整備が私の仕事です。自分が整備をした飛行機が時間通りに出発できたときはうれしいですし、その飛行機から手を振ってくださるお客様に、手を振り返す瞬間も大好きです。そんな瞬間のために私が普段から大切にしていることは、人とのコミュニケーションをしっかりとること。普段から先輩や上司と話し情報を共有することで信頼関係が生まれ、整備に大切なことを教えていただいたり、それを後輩にも伝えることができます。勉強も一人でするよりも仲間と集まって一緒にする方が、自分の知らないことに気付くことができ、人に教えることで自分の身にもなります。

子供の頃から野球を続け、高校時代は本気でプロ野球選手を目指していた私が整備士になろうと思ったきっかけは、親から整備士の話を聞いたことや、高校での職種適性検査で機械系に向いていると言われたことなどいろいろあります。しかし1番の理由は飛行機が好きだったこと。毎日、飛行機にふれられますからね。学生の皆さんには、今は自分の好きなこと、やりたいこと、部活動などに没頭して欲しいと思います。その中で培ったものは絶対に役に立ち、仕事を選ぶきっかけにもなります。スポーツでプロを目指すもよし、そのスポーツに関わる仕事を選ぶもよし。ずっと本気で取り組んできたことは必ず将来の糧になります。

Pilot



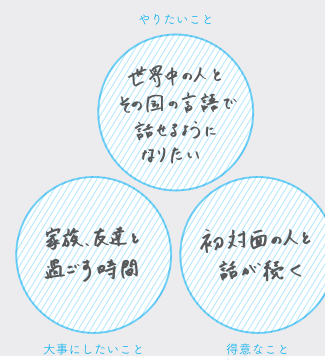
福富明平

同じフライトはない。常に最善を考え続ける。

私は小さいころから機械や乗り物が好きで、小学生の時に父の仕事の都合で海外に行き、帰国の際に乗った飛行機で偶然コックピットを見学させてもらったことが、この仕事を目指すきっかけとなりました。現在はB767型機の副操縦士として、国内線では北海道から沖縄まで、国際線では中国や東南アジア諸国から、遠いところでは北米やインドまで飛んでいます。この仕事は、地上や上空の天気をはじめ、お客様の人数や飛行時間など、さまざまな条件が変化するため、同じフライトは二度ありません。状況に応じて常に最善を考えて行動するように、謙虚な姿勢でそのひとつひとつと向き合うようにしています。

フライトは大勢の人がそれぞれの役割をはたし、協力し合うことで成り立っています。私はいつも必要なコミュニケーションを正確・円滑にとれるよう心掛けています。また仕事選びをする際も、コミュニケーションは大切です。沢山の人の話を聞き、少しでも興味のある事、やってみたい事が出てきたらそこに向かってみて下さい。一度でうまくいかないことも多々あると思います。そんな時は一度あきらめて回り道してもいいと思います。しかし、もし諦めたとしても自分の興味のあった事や、やってみたかった事は忘れずに覚えていて下さい。いつかかなう日がくると思います。

Ground Staff



安藤祐香

飛行機は、団結力で飛んでいる。

現在は国際線ターミナルでの搭乗手続きや出発ゲート業務、航空券の発券業務が私の主な仕事です。さまざまな国のお客様との会話の中で、その人の温かさや面白さを感じられたときは、世界を身近に感じます。私は仕事をする上で一緒に働く仲間を大切にすることを意識しています。協力しあって仕事をする事で信頼関係を築くことができ、結果としてお客様により良いサービスを提供することができます。ひとつの飛行機を出発させるためには、さまざまな部署、多くの社員の力が必要です。お客様を乗せた飛行機が動き出したのを見ると、自分たちの会社の団結力を感じることができ、その一員であることに誇りを感じます。

高校時代は英語の授業が好きだったので、英語に関わる仕事に就きたいと漠然と思っていました。この仕事に興味を持ったきっかけは、アルバイトを通じて接客の面白さを知ったことです。お客様から「ありがとう」や「ANAが好き」「次回も乗るわ」と言われたときは本当にうれしいものです。これから将来の道を考えるときには、是非10年後、20年後の自分を想像してみたり、いろいろなことにチャレンジしてみてください。きっと今より視野も人脈も広がり、新しい世界が見えてくると思います。



やりたいこと

ANAを知らない
お客様に
サービスをしてほしい常に笑顔でいること
クルーのチームワーク
築いて仕事をしたい

大事にしたいこと

どんなお客様にも
踏み込んで
いくこと

得意なこと

山田亜沙美

心掛けているのは、いつも笑顔でいること。

私が心掛けていることは、いつも笑顔でいること。なぜなら、どんなに大変なフライトであっても、笑顔でいれば一緒に働いているクルーにも笑顔がうつり、楽しくチームワークの良いフライトができますし、そのクルーの雰囲気によって、お客様にも笑顔が伝わっていくからです。また、私たちは毎便、何十人何百人というお客様、そしてクルーと関わります。それぞれの想いがあるからこそ、「この人は何を求めているだろう?」と常に考えを巡らせ、一歩踏み込んで声をかけることが大切です。そうすることで、より良い信頼関係や、チームワークづくりにつながり、良い仕事につながっていくと思います。

物心ついた頃から漠然と客室乗務員になりたいと思っていました。そして、高校時代、大学時代と接客のアルバイトをした際に「ありがとう」という言葉をいただけることがとてもうれしくて、目の前でお客様の反応が見られる仕事がいいなと思い、この仕事に決めました。仕事は、人生でとても長い時間を共にするものだと思います。だからこそ、自分の好きなこと、興味のあることに少しでも関わりのある仕事がいいと思います。そして、もし航空関係に興味がある方がいらしたら、機内でいつでも声を掛けてくださいね。



やりたいこと

国内線と
全便満席にする!お客様(旅行会社)
目線とつながりたい!

大事にしたいこと

誰にでも仲良くになれる
自信があります!

得意なこと

榊原 洵

人と人の関係で、仕事はできている。

私の仕事は日頃から他の航空会社の動きを分析したり、私たちの便と一緒に売ってくださる旅行会社と共同で旅行商品を企画し、より多くのANAファンをつくることです。この仕事をするうえで心掛けていることは、良好な人間関係をたくさん築くこと。「困ったときはお互い様」と社内からも、旅行会社からも思っていたらいいよう、日頃から活発なコミュニケーションを図っています。私は元々飛行機が大好きだったので、自分が携わった商品を通じ、一人でも多くの人が飛行機をもっと身近に、もっと好きになってもらえたらすごく嬉しいです。

子供の頃から飛行機が好きで、ずっとパイロットになりたいと思っていました。子供の頃の私にとって、飛行機は遠くへの旅行など特別なときにしか利用できない「ワクワクする」乗り物だったのです。だから、就職活動でも航空関係の仕事に就きたいという思いが第一にありました。ただ、将来の夢はその時々に出会った人や興味を持ったことで変わっていいと思います。だからこそ、まずはたくさんの人との交流を大事にし、さまざまな情報を吸収してください。その中でやりたいことが見つければ全力で打ち込み、一つひとつ後悔がないよう、先に進んでほしいと思います。



「これからの私」について考えてみよう。

誰の、どんな話に共感しましたか? 実際に手を動かして考えてみてください。
今の自分のことが分かると、将来の自分の姿が少しだけ見えてくると思います。

やりたいこと



大事にしたいこと



得意なこと

共感したANA社員 []

共感した理由

.....

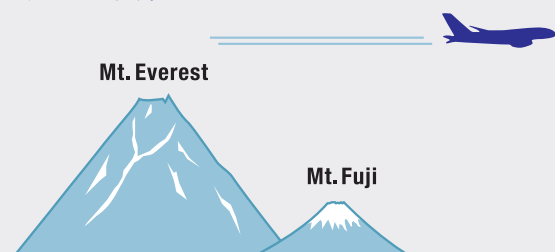
.....

.....

いくつか知ってる？飛行機のギモン。

飛行機の速さってどれくらい？

長い距離を結ぶ旅客機のスピードは平均時速800～900km！これは新幹線の最高速度のおよそ3倍近くに及びます。ちなみに高度は地上から約1万m！日本一の富士山(3776m)よりも、世界一の高さを誇るエベレスト(8848m)よりも高いところを飛んでいます。



飛行機の大きさって？

B787で見てみると機体の全長は56.7m、翼長は60.1m、胴体最大幅は5.74m。世界最大の哺乳類シロナガスクジラの平均的な体長が約30mなので全長と翼長はクジラの約2倍！みなさんが乗る胴体幅は、哺乳類最高身長を誇るキリン(平均5.3m)がすっぽり収まる位のサイズなんです。



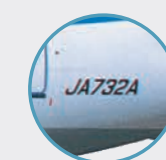
空の地図？

曲がり角や目印があるわけでは無い空を飛ぶ飛行機。沢山の飛行機が安全に飛ぶために、空にも道や交差点があり、決まった航路を飛んでいます。交差点には名前もついています。



飛行機のナンバーって？

飛行機の尾翼下に書かれている数字を見たことはありますか？ここにもちゃんと意味があります。冒頭の「JA」これは日本の国籍記号で、日本の飛行機であるという意味。それに続く数字やアルファベットは、飛行機毎の識別記号を表しています。



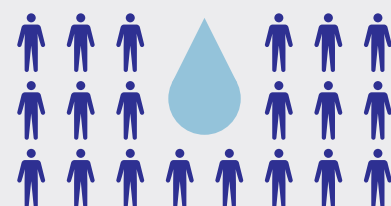
コックピットには何がある？

最先端のテクノロジーの集合体である航空機。コックピットももちろん多くの精密機器が集まっています。操る秘訣は常に変化する空の呼吸を読むこと。コンピューターの知識だけでなく、日々の経験と努力の積み重ねが安全なフライトには欠かせません。



飛行機を手洗い？

飛行機は機種ごとに大きさや形状がちがいが、無線通信用のアンテナやセンサー等の精密機器を避けて洗わなければなりません。細かな動きは機械では難しいため手洗いに。機体の美しさは飛行機の燃費を上げ、安全性の向上にも役立ちます。



パイロットのカバンには何が入っているの？

カバンの中には、飛行機のマニュアル・空の地図・飛行機の免許証・飛行日誌・サングラス・手袋・ヘッドセット・フラッシュライト・タブレット端末など飛行機を飛ばすために必要な道具が入っています。(ヘッドセット：イヤホンとマイクが一緒に入ったものです。)

