

# FUKUOKHI

Public Relations

No.187 July

広報ふくち

2021  
7

FUKUOKA AIRPORT



届け続けたい  
働く場所が

COSMOS HEALTH CARE CENTER



変わっても  
この真心中で――



【特集】

あなたに届け、<sup>そら</sup>空のエール  
*Reach for the Sky!*

福岡空港で勤務するJALグループ社員が、制服の装いを変え、福智町の新型コロナワクチン接種を支援しています。なじみのないこの町で彼女たちはどんな想いを抱き携わっているのでしょうか。

CUSTOMER REVIEWS

「空のエール」体験記

コスモス保健センターで実際にワクチン接種を受けた3人の接種者に、接種会場の様子や印象について取材しました。

横手 光男さん (70)



接種の不安和らぐ対応に感謝

最初は後遺症などの心配があったけど、家族のためと足取り重く接種に行きました。会場でJALさんの柔らかい対応が不安を和らげてくれ、無事に2回目の接種が完了できました。この場で感謝を伝えたいと思います。

不安なく接種に臨めたおもてなし

車いすに乗る夫に気づいたスタッフが、自発的に車いすを押してくれたことが印象に残っています。「気が重い」と思っていた接種でしたが、終始すてきな笑顔で対応していただき、気持ちよく接種を終えることができました。



飯沼 清子さん (83)

プロフェッショナルの努力を絶賛

テレビ報道で町のワクチン接種にJALが協力していることを知っていました。実際に接種に訪れ、「やっぱりプロの対応は違う」と感じたし、彼女たちにとって慣れない福智町でよく頑張ってくれているなど感じました。

河野 浩さん (67)



SPECIAL INTERVIEW

新型コロナによる外出・出張自粛の影響で福岡空港も利用者が大幅に減少し、人財に余力があったため「今までできなかった地域貢献に力を込めよう」と検討していたとき、福智町から新型コロナワクチン事業の支援依頼を受けました。初めてのことに不安はありましたが、「信頼の深い福智町の皆さまの力になりたい」と、JALグループでは九州初のワクチン接種事業のお手伝いをさせていただくことになりました。弊社にとっても、地域のかたとの交流

は社員の成長につながると思っているため、このような機会をいただけたことに感謝しています。これまでのご恩をお返しできるように、JALならではのおもてなしで、暗くなりがちな今を明るく元気に暮らせるためのお手伝いができればと思っています。



住民の皆さまが朗らかに暮らし続けられる支援を

株式会社JALスカイ九州  
齊藤 久美子 代表取締役社長

「お注射の後、体調いかがですか」と優しく声をかけながら、経過観察が特に必要とされる接種者の目印である黄色のバンドをそっと巻くJALグループ社員・貞兼華乃子さん。



あなたに届け、空のエール  
Reach for the Sky!

新型コロナウイルス感染症の早期収束の鍵を握っているワクチン接種。65歳以上の希望者への集団接種が5月26日から始まりました。長年のつながりで実現したJALによる九州初の接種支援。そこに携わっているJALグループ社員への取材から、福智町のワクチン接種会場の様子をお届けします。

町と連携協定結ぶJAL九州初となる接種支援

大空への旅を世界最高峰のサービスで提供するJALによるコロナ禍の地域貢献として、福智町でのワクチン集団接種の支援が実現しました。九州で初めてとなるこの取り組みは、接種開始と同時にスタートしました。会場のコスモス保健センターでは、JALグループ社員8人

世界水準のおもてなし 安心で円滑な接種進む

JALグループ社員8人のうち6人は福岡空港のグランドスタッフで、接種会場入口での検温、予約票の確認、接種受付の

業務を、残り2人は「JALナビ」の電話オペレーターで、接種予約の受付を担当しています。この8人は接種開始から連日、約200人ほどの接種者にJALの「おもてなしの心」を体現する佇まいで一人ひとりに対応。人の温かみを大切にするJALの支援により、大勢の接種者が安心を感じたことで、会場では大きな混乱を招くことなく、1日1日円滑に接種が進んでいます。

Improving the Quality of Service



「昨日、今日より明日」  
JAL 意識受け継ぎ日々成長

JALフィロソフィの中の「昨日よりは今日、今日よりは明日」、「能力は必ず進歩する」という意識で、日本航空は日々、サービス品質の向上に取り組んでいます。その精神を引き継ぎ、接種会場では事業後に班別ミーティングを実施。「問題点と解決策の議論、翌日の実践」の繰り返しで、よりよい接種運営を模索しています。



← JAL社員中心で議論



Interview!

接客の喜びと責任学んだワクチン接種

コロナの影響で接客を学ぶ機会が少なくなりましたが、今回の支援の中で多くのかたと接し「誰一人として同じ接客はない」と感じたことでそれぞれに合った対応を考えるようになりました。また、組織の中心的役割を担うことは初めてで、社会人としての責任感も芽生えました。今後の支援も、接種に携わる全員にとってよりよい場所になるような対応と環境づくりに励みたいですね。

副枝みずほさん



World-class Customer Service



ワールドクラスの接客で  
安全安心・快適な接種を実現

世界中で最も優れたサービスを総合的に提供する航空会社に贈られる「ワールド・エアライン・アワード (SKY-TRAX 主催)」で2年連続の受賞を果たした日本航空。空の旅さながらの五つ星サービスが提供される福智町のワクチン接種会場では、安全安心で「快適な空間」が実現しており、多くの接種者から好評を得ています。



← 思いやりある対応絶賛



Interview!

一期一会のおもてなし考える契機に

住民の皆さまと役場の皆さまとの距離感がとても温かいと感じ、私たちはどうすべきかと悩みましたが、JALグループ社員として普段以上に会話を大切にしようと考えました。その結果、接種者の皆さまとの会話が弾み、心の距離も近づいたように感じます。今後も福智町での支援に携わる予定なので、一期一会の出会いを大切に、JALのサービスを皆さまへお伝えできればと思っています。

貞兼華乃子さん



Spirit of Japanese Hospitality



おもてなしの心と対応で  
世界一愛される接種会場に

日本航空は、「世界で一番愛される航空会社」という企業目標の実現に向け「日本らしいおもてなしの心」を最重視。その「常にお客さまの視点に立ち、考え、行動するきめ細やかな感性」は、不安を抱えて来場する接種者の心に寄り添い、安心して接種に臨めるような対応として、福智町のワクチン接種事業でも生かされています。



← 親身に臨機応変な対応



Interview!

より安心して接種できる会場を目指して

支援に参加して、想像以上に多くのかたがワクチン接種へ不安を抱えていることを知りました。その不安を解消できるよう、常に笑顔で、ご事情に合わせたおもてなしを心掛けています。皆さまから「ありがとう」と声をかけていただき、本当にうれしく感じました。今後もJALのおもてなしの精神を大切に、福智町の皆さまが安心・快適に接種へ臨めるためのお手伝いができればと考えています。

北條風香さん



マスクとフェースシールドを同時に着用すると声がこもるため「声量や速さに注意し、ジェスチャーも交えて皆さまと会話している」という JALグループ社員・北條風香さん。

JAL SKY KYUSHU

快適で安心できる接種を、今後も——



福智町 黒土孝司町長

福智町の新型コロナワクチン接種に携わる人員不足の解消という点だけでなく、接客のプロフェッショナルである JAL 社員の皆さまの立ち居振る舞い、丁寧な言葉遣い、とりわけマスク越しでもよくわかる笑顔により、これまで住民の皆さまが安心して接種を受ける様子が多々見受けられました。これから接種を控えている多くの住民の皆さまも同様に、安心・快適に接種を受けられるよう、今後も JAL のご協力をいただきながら、誠心誠意、接種を進めて参りたいと思います。

JALとして私にできること  
Make a lot of people smile

住民の皆さまより高評を得る福智町の新型コロナワクチン接種。その評価には、JALの精神、対応、意識が深く関係しています。今回は、日本航空の魅力や参加した JAL 社員の胸中をご紹介します。そこから見てきた、福智町の接種事業の成果とこれからの福智町・黒土孝司町長にお伺いしました——

