

私たちの  
キセキ

Episode3

# お客さまのために私ができること

ある便が大幅に遅れて成田に到着するという情報が入ってきた。

当該便は、予定の段階から、出口に一番近いスポットにアサインされていたが、

当日のスポットコントロール担当であった私は、

「本当にこのままのスポットアサインでいいのか」と自問自答した。

いや。この便には成田に到着後、乗り継ぎ

便があるお客さまが多くいらつしやる。

だからこそ、乗り継ぎ便すべてのスポットを見直すべきだ。

そのためには多くの協力を得なければなら  
ないと考え、お乗り継ぎされるお客さま情  
報の整理を行ったのち、電話を手に取った。



「本当にこのままのスポットアサインでいいのか」



現場のグラウンドスタッフ、飛行機をトーイン

グしてくれるスタッフ、整備、空港会社、

あらゆる関連部署に連絡を取り、少しでも乗  
り継ぎ時間を減らすように協力を仰いだ。

時には、難しい調整が強いられる場面もあつ  
たが、

遅れを少しでも取り戻して、いち早く現地に  
着いていただきたいという想いはみな同じ  
だった。

調整の末、予定よりも早く全ての便を出発さ  
せることができた。

間接的にでもお客さまのためになんとかした  
いという想いを持った仲間が存在があったか  
らこそ、なされた結果だ。

## Staff Interview

### 目には見えない お客さまを想う

スポットコントロール業務は日々変わる運航の状況に応じて、スポットいわゆる搭乗口を管理するお仕事です。成田空港では、日本航空の便だけでなく、受託している外国航空会社のスポットもハンドリングをしているため、調整は多岐に及びます。

今回の件は、大幅に遅れている便に伴うスポット調整でした。飛行機が遅れるというのは、お客さまにとってはネガティブ要素になります。いかにその要素を少しでもポジティブな方向に持っていくことができるのか、そのための準備を整えるのが私たちの役割だと考えています。

ステーションオペレーション業務は、直接お客さまと関わる機会はありませんが、旅客サービス業務同様、常にお客さまのために何かしたいという想いを持って働いております。

これからもお客さま視点を忘れず安全運航を支えていきたいと思っております。



佐久間 Sakuma  
2019年入社