

## 中央大学国際経営学部 企業訪問報告書

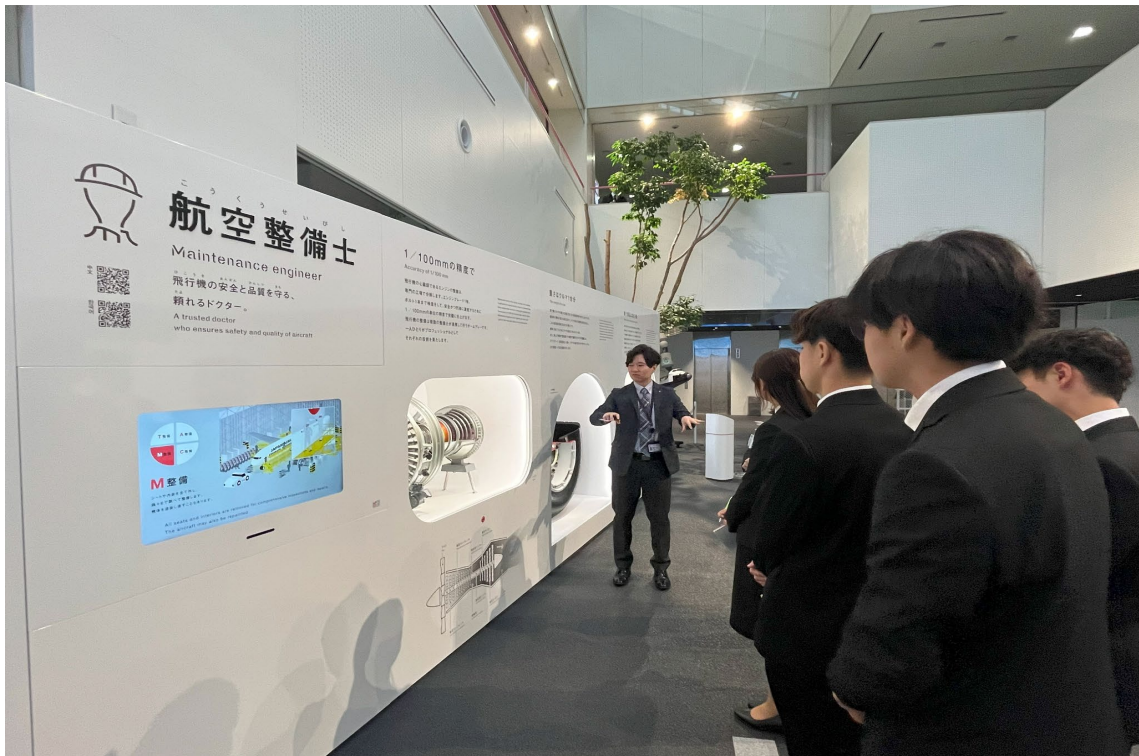
調査テーマ	国内外で活躍する航空会社の企業研究
報告者	国際経営学部国際経営学科 1年 半田さくら
調査日	2023年12月1日 14:00～17:00
調査先	日本航空株式会社 執行役員・人財本部長 小枝 直仁 様 カスタマー・エクスペリエンス本部 顧客チャンネル企画部 推進室 兼 ソリューシ ョン営業本部 グローバル販売部デジタル推進グループ 片岡 由佳理 様 整備本部業務部 兼 株式会社 JAL エンジニアリング総務部組織・人財グル ープ 野田 雄太 様
担当教員身分・氏名	国際経営学部教授 国松麻季
担当 CVS	亀井義和喜、小野木美桜、高橋侑吾
授業科目/学部企画名	訪問調査「企業訪問」
参加学生数(学年)	1年生 26名、2年生 3名、3年生 1名
調査趣旨・目的	整備場見学とプレゼンテーションを通して、企業理念、業務内容、社会課題 への取り組みなどのお話を伺い、企業や航空業界について理解を深める。
調査結果	<p>今回の企業訪問は JAL メンテナンスセンターに訪問させていただいたとき、JAL の会社についてお話を伺い、また JAL スカイミュージアムや格納庫を見学させていただいた。</p> <p>まず、JAL の会社概要について小枝様からお話を伺った。JAL の経営理念は他社と比較しても珍しく、「全社員の物心両面の幸福」という言葉が含まれており、お客様に最高のサービスを提供するためにはまず会社に勤めている人々が JAL で働いていて良かったと思える事が必要であるという考えに基づいている。また「JAL フィロソフィ」という JAL に携わる全ての人を持つべき意識や価値観を策定し、お客様に最高のサービスを提供している。経営に関しては「部門別採算制度」を導入しており、社員全員が会社経営に携わり、利益の最大化を追求し、経営理念の実現を目指している。また JAL グループではマイル事業を広く展開しており、日常生活のさまざまな場面でマイルを貯めたり、使ったりできる。そして採用の面では 2024 年度からコース別採用を取り入れ、一人一人の「成し遂げたいこと」に応じたコースを選べるようになる。</p> <p>次に、JAL スカイミュージアム見学では野田様と片岡様に案内していただいた。機内で使われている備品の「TanaOS(タナオス)」についてご説明いただいた。この道具は機内の手荷物入れが完全に閉じているかを確認するためのものであり、客室乗務員の方の意見を取り入れながら作ったものである。</p>

これを使うことにより、安全確認作業がよりスピーディーになり、上の方が届きづらい機材では客室乗務員の負担軽減にもなった。次に DX 推進についてご説明いただいた。JAL ではお客様一人一人に合わせたサービスの提供を可能にする顧客データ基盤を構築したり、非接触・非対面サービスとしてチェックイン端末の設置やアバター式リモート接客、モバイルアプリの活用を行なったりしている。最後に Future zone では、JAL の未来に向けた取り組みが展示されており、大阪万博で運行予定の空飛ぶ車などについて知る事ができた。

最後に、格納庫見学では整備士の方々にご説明いただいた。格納庫内では AIRBUS A350 やボーイング 737-800、ボーイング 767 が整備中であった。AIRBUS A350 は JAL の最新の機材であり、国内線に用いられている機材である。この機材の特徴としては全席に個人用モニターがあること、ライブフライトカメラがあること、従来の機材と比較して CO2 排出量が約 25%削減されたことなどが挙げられる。また初号機から3号機まではレッド・シルバー・グリーンに特別塗装されている。次に飛行機の機体についていくつかご紹介していただいた。1つ目は、ドアの周囲だけ色が違っていることだ。これは非常時に飛行機の外にいる人が一目でドアの位置を把握し、脱出スライドなどが出る際に逃げられるようにするためである。2つ目は飛行機の燃料は胴体と翼に入っていることだ。これは飛行中に翼には大きな揚力がかかっており、逆に胴体には下向きの力が加わるため、主翼の付け根には大きな負担がかかるため、翼に燃料を入れることにより付け根に発生する負担を軽減している。3つ目はリブレット加工についてだ。JAL ではボーイング 737-800 の胴体底面にリブレット加工を施している。これにより空気抵抗が低減され燃費が改善され、CO2 排出量が減少する。

今回の企業訪問では、JAL のお客様だけでなく社員の方も大切にしている経営理念や現場の人の声を取り上げていることにより、最高のサービスを提供することや、CO2 削減の取り組みなどの社会貢献を行なっていることなど、JAL についてより理解を深める事ができた。また学生時代にやれば良かったこととして、遊ぶことや学習をすることが大切だとおっしゃっていた。今回の訪問はこれからの大学生活やキャリアを見つめるいい機会となった。

JAL スカイミュージアム見学時の様子



企業概要や業務内容など様々なお話を伺いました。





最後に集合写真を撮影して締めくくりました。

とても貴重なお話と機会を与えてくださり、本当にありがとうございました。

