エッセイのリレー

夏山 桂三さん

JALに憧れを抱いたのは、幼い頃に「アテンションプリーズ」というドラマを見たのがきっかけ。以来、海外に行きたい気持ちが募り、高校1年のときには「マイ ドリーム」という英作文で「日本航空に入って客室乗務員になりたい」と書いたほどです。

念願がかなって、1981年に総合職で入社しました。当時は、総合職でも客室乗務研修があったので期待していたのですが、配属されたのは札幌空港支店の航務部で国家資格である運航管理者技能検定を早く取得しなければならないということで、私の年から客室乗務研修がなくなり、夢がかなわなかったのは残念でした。

1986年から、実習生としてバンクーバー空港所の航務セクションでアシスタントディスパッチャーを経験して、1988年7月に帰国。ふるさと人事だったのか出身地の大阪に戻って大阪空港支店に着任。旅客部第一旅客課や国際旅客業務課で、国際線のチェックイン業務や各種プロシージャーの設定、国際線就航各社との連絡、調整業務などに携わりました。

その頃に始まったのが、社内人材公募制度です。人事が公募した仕事に興味があれば、上司に相談することなく直接人事部に申し出るもので、ずっと興味をもっていた機内サービス企画の募集を見て応募。運良く、第1回生として合格し、1991年の9月からマーケティング本部客室サービス企画室に勤務することになりました。

そこで諸先輩方の指導をいただいて、手がけたのが、オリジナルドリンク「スカイタイム」や機内用即席麺「うどんですかい」の開発です。民営化にあたり、JALのオリジナルらしさを出せるものを、と始まったもので、スカイタイムはアサヒ飲料さんとの共同開発でした。

1992年から、アメリカ、コーネル大学のホテル経営学科に企業留学。修士号を取得して1994年に帰国。客室本部機内サービス企画部に異動し、数年後に田島さんとご一緒になりました。思い出深いのは、ファーストクラスのサービススタイルを、ワゴン中心のサービスから1品、1品お持ちする形に変更したこと。また、マリアージュフレールの紅茶や、JALでしか飲めないプレステージシャンパン「サロン」など、ファーストクラスらしい品もこの機会に導入されたことで、今もいくつも残っており、うれしく思います。

2000年に退社。ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの運営会社ユー・エス・ジェイに転職し、運営部長、運営企画室長、フードサービス部長を務めました。もとも大阪出身だったことと、テーマパークが大好きだったのが転職の理由です。実は、就職試験でJALとオリエンタルランドに受かり、迷った挙げ句に当時就職人気ナンバーワンだったJALに入社を決めたいきさつもあるほどです。

コーネル大学卒業時、NY支店の皆さんと（後列真ん中）

2013年には当時の、株式会社JALホテルズに転職し、ホテル日航大阪の副総支配人として勤務。3年後にレゴランド・ジャパンに移り、開業業務に携わりました。テレビ番組「ガイアの夜明け」でそのときの開発の様子を密着取材され、放映されたこともあります。

さまざまな仕事に就きましたが、日本航空にいた19年が私のベース。政府専用機の地上側支援では天皇皇后両陛下のブラジル、アルゼンチンご訪問に同行させていただくなど、貴重な経験もさせていただきました。

今は、自腹で1億円使ったと自負するほど好きな「食べること」や、ユニバーサル・スタジオ・ジャパンやレゴランドのテーマパーク開業に携わった経験、知識を生かして、アドバイザー業務や、大学で講演活動を行っています。

食べることとテーマパークが大好きで、ヒット商品、うどんですかいの開発に携わり、その後もSEASONSや、ファーストクラスの機内食サービスを企画。USJや日航ホテルに転職しましたが、日本航空にいた19年が私のベースになっています。

田島さんとのエピソード

田島さんが客室乗員本部機内サービス企画部にいらしてから、機内サービスがすごく洗練されました。アイデアマンで、ファーストクラスで好きなときに食べられるサービスを「セレクションズ」と名付けるなど、ひらめきが素晴らしい。また広報をやっていらした経歴から、人の意見を聞いて進めていくところも学ばせていただきました。

田島伸一さん

大学時代はテニス部に所属。4年の夏まで練習と学生テニス連盟の仕事に没頭する生活で、就職活動もせずに就活解禁日の10月1日を迎えました。日本航空は解禁日を守っていたことや、日本テニス協会会長を務めていらした松尾静磨さんのお話を伺う機会もあり、また海外への強い憧れもあって、JALに入りたいと思い1972年に入社しました。

最初に配属されたのは、霞ヶ関ビルのカウンターセールス部。海外旅行もまだまだ一般的でなく、チケットも手書きで、運賃計算を自分でするなど、今とは隔世の感があります。

ニューヨークには1974年から1年間、研修生として赴任し、さらに1989年から5年間、支店総務マネージャーとして赴任しました。ビジネスはもちろん、食でも芸術でも、世界中の一流が勝負をしに集まるエキサイティングな街だと実感し、大好きになりました。

1975年に帰国した後は国内旅客部、政府系シンクタンクへの出向を経て1982年から経営企画室に勤務しました。そこで国内線の事業計画に携わっているときに、痛恨の御巣鷹山の事故（1985年）が発生しました。悲惨なあの事故は犠牲者、ご遺族のお悲しみはもちろん、社会にも大きなインパクトを与え、今でも忘れることはできません。その後JALは安全運航を続けていますが、ぜひ「空の安全」は死守してほしいと思っています。

その後1987年の完全民営化に向けお役所的な社内風土、イメージを刷新するためのCIプロジェクトに携わった3年も、強く記憶に残っています。1989年からは2度目のニューヨーク赴任。1993年に帰国後は広報部報道グループで、記者さんから責められ、社内から怒られた4年も思い出深い経験になりました。

1997年に機内サービス企画部に移りました。初めての分野だったので、一緒に働いた皆さんにはいろいろと無理を言って迷惑をかけたと思います。わずか2年間でしたが、本当に航空会社らしい仕事を経験ができました。夏山さんともそこで巡り合いました。

1999年からは、上海支店長として中国に赴任しました。ちょうど中国の発展、日本企業の進出が重なり、上海線も1日8便まで増えたり、杭州や厦門（アモイ）の路線・支店開設があったり、エキサイティングな毎日でした。上海の6年間では、日本人学校の運営委員長も勤めました。赴任当時500人程度だった生徒が2005年の帰国時には2600人に増え、世界最大規模になり、施設の拡大、先生の確保など、多忙を極めたことも良い思い出です。赴任中に感じたのは、やはり我々日本人はアジアの一員だということです。日本の文化のほとんどは中国から来ているし、中国、ひいてはアジアの皆とわかり合わないといけないと学んだ貴重な経験でした。

2005年に上海を離れ、JALナビア福岡に赴任し、予約コールセンターで電話を中心にお客さまサービスに努める厳しさを学びました。2007年にJALUXに移り、最後は代表取締役社長を務め、2010年に退任し、JALでのキャリアを終了しました。JALグループでの40年弱の期間はさまざまな分野の仕事を経験できただけでなく、社内、社外の多くの人との出会いもあった、とても充実した時間でした。

現在は、上海時代の中国人の友人の誘いで、上海の航空会社の日本乗り入れの手伝いなどを手掛けています。

JALに入社してから、今年でちょうど50年になるので、なんとかコロナが収束して、「S47同期会」を実現したいですね。

2004年6月大相撲上海公演（白鵬が優勝）

夏山さんとのエピソード

食事に対するこだわりや興味がとても強く、知識も豊富。客室本部機内サービス企画部では何かと助けてもらいました。現在もおいしいお店をご紹介いただいて連れて行っていただき、一緒に食事を楽しんでいます。彼がおいしいものを食べ過ぎて寿命を縮めるのでは、とそれだけが心配。健康に気をつけて、これからも大いに食を楽しんでほしいですね。

あの懐かしい顔から、この懐かしい顔へつなぐ

ニューヨークに通算5年赴任したこともあり、アメリカ派だと自認していましたが、99年から6年近く上海に駐在し、日本人はアジアの一員だということを強く認識。中国と分かり合わなければいけないと学びました。