



サービス介助士バッジは、お客さまからもサービス介助士であることがすぐにわかるよう、資格所持者が身に着けている

AIR DOでは、「安全を絶対的的使命として追求する」という企業理念ののっとり、社員一人一人が責任と誠実さを持ち、お客さまの安心を追求しています。現場の最前線で働くスタッフが、日々どのような想いで業務に取り組んでいるのか、「安全と信頼の架け橋」としての役割を、シリーズでお伝えしていきます。

旅客係員としての安全への想い

AIR DOでは、安全への想いを行動として実践するために「安全行動指針」を策定しております。旅客部門として、安全であることを当たり前の状態にするためには、「一つ一つの業務を規定に照らし合わせて忠実に実行し、それを確認する」これを積み重ねることだと私は思っています。ほんのささいなことでも確認を怠ってしまうと、それが不安全事故につながりかねないという意識を常に持って、業務に取り組んでいるのです。

チェックイン後の保安検査場では、機内持ち込み手荷物の中に安全運航に支障のある危険品・制限品をお持ちでないかのチェックを行っています。機内持ち込み制限品としては、ハサミ、カッターナイフ、工具や先の尖った物などがあります。これらについては受託手荷物としてお預けいただくか、その場で廃棄していただく必要があります。また、搭乗者数の把握も重要です。チェックインされたお客さまと搭乗される人数が不一致の場合、安全上の観点から飛行機を出発させることはできません。そのためお客さまが通過する搭乗口の改札機でカウントを行い、チェックイン数と搭乗者数が一致していることを必ず確認しております。

「安全であること」
それは一つ一つの業務の
地道な積み重ね



1. 始業前にブリーフィングを行い、必要な情報を共有する
2. 安全行動指針の唱和を行い、安全意識の向上を図る
3. 客室乗務員にお客さまの情報や搭乗開始時間を伝え、情報の共有を行う
4. 全てのお客さまが無事に搭乗し、かつ定刻に出発できるよう、無線で係員と連携を取る

天候や急ぎよ発生した機材整備などさまざまな要因から、遅れや欠航が生じてしまう場合があります。その際、できる限りお客さまのご都合に合わせてセカンドベストの案内ができるよう、私たちなりに努めております。例えば、複数の便に遅れや欠航が発生した場合、振替手続きなどでカウンターや予約センターは大変混雑し、多くのお客さまをお待たせしてしまうこととなります。これを避けるために、払い戻しの方法や振替便の仮予約をお客さまご自身で取得いただく方法を記載した用紙を配布しております。さらにご希望いただいたお客さまには、遅れや欠航が発生した段階で送信されるメールによる情報提供も行っております。

イレギュラーな事態には臨機応変に対応

お客さまが空港到着後、最初に出会うことになるのが旅客係員です。いわばAIR DOの顔ともいえます。お客さまが飛行機をご利用になる目的はさまざまです。旅行やビジネスでの出張など、一人一人に満足していただけるサービスがどのようなものなのか、旅客係員の日々の任務と想いをご紹介します。



旅客係員 佐藤寛弥 ▶ 今月の案内役

三重県出身。空港で働くことが小さな頃からの夢であったため、航空専門学校を経て2010年にAIR DOへ入社。入社後はグランドハンドリング部門で航空機への手荷物・貨物の搭乗載などを主に行っていたが、異動により旅客サービス部門にて勤務。現在は出発ゲートでの責任者を務めている。

サービスマンとしてのホスピタリティマインド

AIR DOをご利用いただくお客さまの中には、係員のお手伝いやご案内を必要としている方、高齢者、一人旅のお客さまもいらっしゃいます。そのようなお客さまに対しても、できるだけスムーズで快適にご利用いただけるように努めるのが、私たちの仕事です。*サービス介助士という資格の取得をAIR DOとして推奨しており、旅客部門としても資格の取得率向上に向けて努力しています。ホスピタリティマインドを身に付けながら、親しみやすく、温かい真心のこもったサービスを目指しているのです。以前も車椅子をご利用のお客さまがいらつしやり、機内にて抱きかかえてシートにご案内した際には、「すごく安心していただけるわ」と声を掛けていただき、大変うれしく思いました。



1. AIR DOの顔として、あらゆるお客さまに満足していただけるよう心掛けている
2. サービス介助士よりホスピタリティにあふれ、温かく真心をこめた案内を行う

「乗ってよかった!」そう思っていたくために

当機を安全にご利用いただくために、お客さまにもぜひご理解・ご協力いただきたいことがございます。機内の手荷物収納スペースは限られているため、満席の際は手荷物の収納に思いのほか時間がかかり、出発が遅れることがあります。お客さまへは手荷物のお預けにご協力をお願い致します。搭乗口においても手続きは可能です。アナウンスも行ってまいりますのでお気軽に係員までお知らせください。

搭乗手続きや保安検査、手荷物検査などお客さまに時間を頂戴することがあり、大変ご迷惑をお掛けしますが、安全に関わることは決して不確かなままにはできません。その点はどうかご理解をお願い致します。安心で快適な空の旅を提供できるよう、一人でも多くのお客さまに「乗ってよかった!」と思っていただけるよう、日々努めてまいりますので、今後もAIR DOをよろしくお願致します。

*サービス介助士：公益財団法人「日本ケアフィット共育機構」が認定する資格で、ご高齢の方やお体の不自由な方に対する「おもてなしの心」と「安全な介助技術」を習得します