

## 「JALの現場は今」 客室② 2012年6月12日インタビュー

1回目に引き続き、米国路線の便から帰着したばかりの客室乗務員Bさんに現場の実態をインタビューしましたのでお知らせします。

### (客室乗務員Bさんにお聞きしました)

世話人：3年前には約9,000名が在籍していた客室乗務員は現在では約5,000名になって、休暇もとれず人員不足で、路線も拡大する中、新人客室乗務員約710名の採用も行われるようですね。

Bさん：ベテラン層がたくさん退職そして、整理解雇されたため、本当に職場は若い人達ばかりです。特に成田では、先任が機内サービスの担当のアサインに困るほどです。グループも6～7人と小グループ制がとられているため、人間関係に悩んで、メンタルで休んでいる人もいます。

### —筋肉質の体質より、チームワークを大事にできる体質にして欲しい—

世話人：会社は、JALを筋肉質の体質にしていた結果ですが、仕事にはどのような影響が出ていますか。

Bさん：国際線でも業務が忙しくなり、皆、自分の業務に精一杯です。余裕がない中、一緒に仕事をする人の多くが新人だったり、国内線から移行してきた人だったりすると、指導ではなくストレスのはけ口にしてしまう人もいます。また、ごくごく一部ですが昇格をめざす人で、くだらないことを指導と称して押しつけ、あたかも指導しているように会社向けのパフォーマンスをする人もいます。

世話人：機内サービスの仕事はチームワークが大事ですが。人間関係で苦勞が多いのですね。

Bさん：昔からそうだとは思いますが、「配属されたグループにより天国と地獄」と言われています。心ない言葉に傷つき、自己肯定感を持たずに仕事をしている人が多いことに憂いを感じています。組合からも要求をあげていますが、「逃げ場のない小グループ制はやめて人数の多いグループにする」という要求は、若い人達の切実な願いです。

### —若い人たちが将来展望の持てる職場にしたい—

世話人：きつい勤務と仕事と賃金の大幅切り下げに加えて、仕事に肯定感が持てず退職者が増えるのは悪循環ですね。

Bさん：賃金が少ないことも退職を多くしている原因の一つですが、本来、保安要員として、サービス要員としてやりがいのある仕事であることを上の人達が教えてあげられていない現実があると思います。

AT（一般機内サービス担当）からLC（国際線クラスインチャージ、国内線小型機先任担当）に昇格しても機内サービスのインチャージをやらなくてはならないから、昇格はしたくないと思っている人も多くいます。

今回は、米国路線の乗務から帰ったばかりですが、Yクラスは161名満席で編成数5名のうち、間もなく正社員になる契約制が2名、チェックアウト2か月の新人が1名、インチャージは経験17年のLC、そして、私がインチャージOJTでした。

LCの方が、本当に仕事もでき、皆を尊重してくれる人間的に素晴らしい人で、若い人達も良く勉強してきて、しっかりしており、とてもスムーズなフライトでした。若い人達が「今日は楽しか

った」と言っていました。

但し、イレギュラーがあった場合には「この編成で果たして良いのだろうか？」と疑問に思います。若い人達の悩みや現実を会社に伝えて、皆が将来展望の持てる職場にしなければならぬと思っています。

#### — 昇級、昇格や一時金にまで成果主義が入って来ました—

世話人：昨年からは人事賃金体系は客室乗務員も成果主義賃金になりましたが、どんな問題があるのですか。

Bさん：成績考課で昇級、昇格が行われますが、もともと機内サービスはお客様への安全性、快適性の提供をチームワークで行っているものです。その業績を個人毎に競争させて相対評価することは実態に合わない制度です。結局、会社へのパフォーマンスの姿勢だとか態度だとかが中心になります。

世話人：そうすると、パフォーマンス性の高い人が評価されるということは、評価する人も主観的、恣意的になってしまいますね。

Bさん：相対評価ですから、標準の評価を増やして、賃金の水準を低くするのが目的のようです。まじめに仕事をしていてもパフォーマンスをしなければ、低い評価をつけられますから、やる気をなくして行きます。

世話人：仕事の結果が正しく報われず、昇級、昇格を気にしてものが言えなくなるのでは活性化しませんね。

Bさん：一時金まで評価制度が入りました。今回は、2.5%分は成果主義の評価が反映され、低い評価をもらった人は、その分を高い評価をもらった人に持って行かれます。今後この割合が増えれば、益々仕事の努力が反映されず、息苦しくなっていきます。

世話人：会社が賃金を抑えたり、職場の労務管理を優先することで、一番大事な、みんなのやる気や大切なチームワークを失う結果にならないといいのですが、勇気を持っておかしいことはおかしいと言えるように頑張って下さい。