

「JALの現場は今」営業部門インタビュー

7月19日、国内線セールスで頑張っている現役の方に、仕事のお話、生活について、将来について、JALについて何回かにわたってお話をお聞きしました。

—人員は2/3に、クレーム対応、社内調整が大変に—

Q1. 現在どのようなお仕事をされていますか？

(お答)国内線旅行会社セールスをやっています。

Q2. 以前(会社更生前)と仕事の内容、人員等職場の忙しさに変化はありますか？

(お答) 人員がほぼ2/3になり、一人あたりの担当旅行社・店舗が増えたのに加え、減便や機材の小型化で、

- ① 旅行会社への配席がさらに厳しくなり、座席の管理・捻出に従来以上の手間がかかる。また手配できなかった場合のフォロー作業も増加。小型化で「JALは団体は取れない」という印象を持たれることも多く、誤解の払拭にも苦労しています。
- ② 修学旅行も分便やダイヤ変更で学校・旅行会社にご迷惑をかけることも増加。
- ③ 業務グループ、団体予約グループの東京統合もあり、以前ならすぐ横で相談・お願いできたものが、コミュニケーションを取りづらい。
- ④ クレーム対応で社内他セクションとの調整、旅行会社・お客様への説明・お詫びの頻度も増加傾向。

など、販売促進という本来業務に加え、社内調整やトラブルのフォローにマンパワーが割かれる状況となっています。物理的な仕事の負担ばかりでなく、破綻以降もJALを支えてきてくれたお客様・旅行会社の皆さんへの恩返しとは逆の方向に進んでいることに心を痛めている営業担当者も少なくありません。

—出身会社による賃金格差が壁に—

Q3. 新人事賃金制度で収入が大幅に下がったと聞いていますが、もし差し支えなければ教えてください。生活にどのような影響がありますか？

(お答) 自分は家族もないので、生活の厳しさは余り感じていませんが、管理職はB評価でも定期昇給がマイナスになるそうで、生活不安を強く感じているようです(なかなか大っぴらには話してくれませんが)。子供さんが希望の学校に合格しても、手放しでは喜べないという話も聞きます。

また出身会社による賃金格差もまだまだ大きいようで、時にはそれが壁になってしまう場合もあります。

Q4. 稲盛さんのフィロソフィー教育についてあなたの職場ではどのように受け取っていますか？

(お答) 一つ一つは正しいことが多いのですが、各項目のバランスや優先順位をどうとっていくのか？が、よく話題になります。例えば「お客様視点を貫く」と「採算意識を高める」とが日常業務で相対する場面も出てきます(例えば修学旅行を機材の大型化で救済したいが、費用が償われないという事例)。余り極端にコストがかかるということでなければフィロソフィーの中でも「利他の心」「お客様や仲間を思いやる心」をまず優先して事にあたる会社になってほしいと思っています。

また「ベクトルをあわせる」「本音でぶつかる」という言葉もありますが、「価値観の共有」が単に押し付けにならず、お互いに「なぜそう思うのか」を腹をわって話し合い、お互いが理解を進めた上で協力しあっていく社風づくりが必要と感じます。個人的意見ですが、団交ニュースを読んでいると会社の労務姿勢に労組と「ベクトルをあわせていく」姿勢が見られないのことに残念に思います。

—将来不安で、優秀な人がやめていくことは残念です—

Q5. 最近若い人が辞めていくと聞きますが、あなたの周りではそのような状況はありますか。辞めていく人はどのような理由だと思えますか？

(お答) 一言でいえば「将来不安」だと思います。単に生活の問題ではなく、仕事に「夢」や「理想」「誇り」を持ちづらい環境にあることが大きいように思います。希望退職の際には多くの先輩たちが退職に追い込まれたのを見て、「いつかは自分のそういう境遇におかれるのでは」と会社に幻滅し、会社を去っていった人もいました。会社を去っている人たちは優秀な人が多く、非常に残念に思います。

Q6. 現在の JAL に最も欠けているものがあるとしたらそれは何だと思えますか？

(お答)「現場を信じ、その意見に真摯に耳を傾けること」だと思います。現場の意見を集め、経営に反映させる仕組みが本当に弱いと思います。

—何でも気兼ねなく話し合える場が必要です—

Q7. それはどのようにすれば改善(克服)出来ると思えますか？

(お答) まずは JAL の弱いところ、改善しなければならないところ、また不安や不満を気兼ねなく話し合える場が必要だと思います。「こんなことを思っているのは自分だけかなあ」と思いながら仕事をしている人も多いはずで、話ができるだけで随分気分が楽になったり、連帯感や仕事への誇り、JAL が向かうべき方向を自然に共有できていくように思います。それが皆の希望につながるのではないのでしょうか？

そうしてより多くの意見を職場から吸い上げ、労働組合・会社組織の両面から会社に伝えていけば少しずつでも JAL を変えていけると思います。

Q8. OBOG に言いたいことがありますか？

(お答)「過去との決別」という言葉がよく聞かれますが、過去の JAL にも「いいところ」と「悪いところ」の両面があったはずです。そんな JAL の歴史を現役世代に語っていただくことも、過去の轍を踏まず、新しい JAL を創っていく上での大きな指針になると思います。例えば 123 便以前の事故の背景・教訓を我々に伝えたり、現役時代を振り返って「誇りをもって業務に当たる原動力」は何だったのか等も、後輩に熱く話してもらいたいと思います。「時代が変わっても大切にしなければいけないこと」「JAL のこれから」を先輩たちとともに考えていく機会も欲しいですね。