

「JALの現場は今！」のインタビューを終えて

2012年9月13日

これまでに6回にわたり「JALの現場は今！」として現役の方たちから現場のお話を聞かせていただき掲載させていただきました。インタビューに当たった世話人から感想が上げられていますので編集後記としてお知らせいたします。

JALは株式再上場でまもなく支援にあたった企業再生支援機構からの出資金 3500 億円をはるかに上回る値付けで返済を完了し経営破綻から立ち直ろうとしています。

LCC参入拡大をはじめ、需要が伸びない中での企業間競争は、安全運航を日々支えている現場の航空労働者には厳しい労働環境、生活環境をもたらしています。

また、ベテランの整理解雇強行や心ならずも希望退職で去らざるを得なかった多数の方の思いをはじめ、多くの課題が残っています。

改めて「国民の足」として安全運航を支えている職場の労働環境が改善されることを願ってやみません。

「インタビューを終えての感想その1」

- ・自分が現役の頃は会社が倒産するなどは夢にも思っていなかったのですが、社員がそういう甘い考えでいたからこうなったという声も出ていると聞くと考え込んでしまいます。
- ・運航乗務員としてまず考えることは安全運航の確保でありコスト削減の努力が必要なことは解りますがそれがすべてに優先するようなことは考えられませんでした。
- ・しかし今のJALは稲盛さんの「利益なくして安全なし」のことば通りコストを下げていかに利益を出すかがすべてに優先し、その分安全にたいするマージンは確実に減らされていると思います。
- ・そうした環境の中で操縦桿を握る乗員の負担は大変なものだと感じました。もちろんあらゆる職種の人が労働条件の切り下げにも堪え苦勞しているのですが、航空会社としてのもっとも大きな社会的責任である安全運航に対し最終かつ最大の責任を負っている乗員の精神的、肉体的負担はとりわけ大きいものなのです。
- ・例えば以前に比べ疲労の回復出来ない乗務パターンや劣悪なホテル、貧しいクルーミールによって何がしかの経費が削減できてそれらがジワジワと乗員に影響を及ぼし安全に対するマージンが減っていくのです。事故を絶対に起こしてはならないということを経営者はもう一度真剣に考えて貰いたいと思います。
- ・2000億円というとても莫大な利益を上げているのに多くの若い人が展望を持たずに会社を去っていくJALの奇妙な現状がインタビューを終えて強く印象に残りました。

「インタビューを終えての感想その2」

整備の現場で

整備の現場で夜間偏重勤務になっていることが気になりました。夜間帯の作業は厳選して昼間でも良いものは昼間にやろうと、長い時間をかけて改善してきました。

これは人の健康・安全と航空機の安全への配慮からでした。それが航空機の効率的な運用のため、夜に整備して昼間は飛ばすと。

このシフトパターンは健康への影響が大きいので短期間に改善して欲しいと思います。かつて整備部

門では「JALの翼をささえる」といわれていたが最近では「JALから選ばれる会社になる」といわれているようです。整備部門を別会社にした目的が顕著に現れていると思います。

「ささえる」のではなく「選ばれる」この意識の違いは大きいと思います。整備でも自主退職して他の航空会社へ行く例が多く発生しており、そこでは「やりがい」を感じ働いている例も少なくないようです。まさしく翼をささえているのです。

整備の別会社という実態は一刻も早く解消すべきと思います。

「インタビューを終えての感想その3」

- ① 会社更生後のリストラ、整理解雇等で職場の混乱・戸惑いが伺え、私たちOBOGの想像を超えた職場環境と安全軽視・無視に危惧を感じています。
特に稲盛フィロソフィーの「利益なくして安全なし」等の浸透は心配です。
- ② これに対し現役社員は内心「いろいろ思う」ところはあるのですが、それを率直に声・態度に表せないところに現状の苦悩が感じられます。
- ③ 私たちの現役時代は例え少数組合であっても、また社員として（JALFIO組合員でも）差別を受けても、正論は正論として主張していたように思います（職場でもそれなりに発言し支持は得られた）。
- ④ 今回の整理解雇を含めた異常なまでの人員削減（社員の流出も）がこれからのJALの再上場後の健全な経営の再建につながるのか心配するところです。
特に乗員・客乗・整備の現場では直接安全に影響が出るのではと不安です。
- ⑤ 営業の方の話聞いても、人で不足で営業本来の旅行代理店等お客さまとの直接顔を接しての営業活動が出来ず、電話やコンピューターでの弁解ばかりでは顧客の信頼は生まれません。
多分ANAも人で不足で同様でしょうが、このような時こそ「人と人」の営業を大切にすることが求められていると思います。
- ⑥ 現役の方がたの話聞きまして、過去の重大事故、経営の失策を体験してきたOBOGとして（阻止できなかった反省を含めて）、何とか現役の方に役立つ努力をしていきたいと思うところです。

「JALの現場は今」6回分の再録

●「JALの現場は今」乗員① 2012年6月7日インタビュー

JAL退職者懇談会では昨年退職者交流会を開き現場の声を聞く機会を持つことができました。今回は各職場の方々にインタビューを行いそれを退職者懇談会のホームページに掲載することにより最近の状況を退職者の方にお伝えすることにしました。

退職者としてもJAL再生に向け何か出来ることはないか考えるきっかけにでもなればと考えています。どうかごこの趣旨をご理解いただきご協力をお願いいたします。

(機長のAさんに聞きしました) Q:世話人 A:機長Aさん

Q 1 機長としての経験年数、機種、主な路線は？

A : 機長になって2年半ですが機種はトリプルで欧州線、米州線に乗務しています。

Q 2 勤務条件について以前とどのように変わりましたか？賃金についてはどのくらい下がりましたか？

A : 現在欧州線はフランクとロンドン、パリですが以前は現地で2泊するパターンでしたが倒産した後は羽田発着のパリを除いてすべて1泊で折り返すようになりました。しかしあまりにきついという声に会社もロンドン、パリについては2泊にもどしましたがフランクは1泊のままです。米州路線ではロスやシスコも1泊のパターンでありモスクワ線のシングルと同様大変厳しい勤務をさせられています。またDH（便乗）においては全乗員が往路復路共に全てエコノミークラス使用となっています。

またステイホテルが軒並みグレードダウンし空港のそばのホテルを使うなど立地が悪くなりステイしていてとても不便です。

配車については羽田発では6時59分までのショウアップおよび23時1分以降のショウアップでしか空港までタクシーが使えません。7時や8時台の早朝からの国内線や、深夜便のパリやサンフランシスコの長大路線を飛ぶ時に羽田空港までの配車がないのは大変つらいのですが仲間はみんな我慢して耐えているようです。

さらにクルーミールの内容がお粗末になったのと国内線では朝早い便でも一律2レグ目で一度ミールが出るだけなので自分で買ってくる人もいます。もちろん買いに行けないときもある訳で若いコーパイがお腹をすかして乗務しているのを見ると不安になります。たまたま機長と副操縦士が同じ弁当を買ってきた時それを禁じたOM（運航規程）の規定はどうなるのかと思いますが、もうそんなことはどうでもよいという感じです。

賃金については年収で300万円ほど下がりました。パーディウムも以前の半分位になりました。

Q 3 機長という立場で安全の確保という点でなにか気がつくこと、感じることはありますか？

A : 倒産した会社ということでいろんな物が切り下げられましたが、根底にあるのはサービス優先、定時性の確保ということばかりで安全を担う機長の判断にも介入に近いことが行われています。例えばダイバートさせないように必要な情報の提供をしないといったことまで起きています。

以前はMTT（ミニマムタイムトラック）といって燃料消費の少ないルートを考えていましたが現在はMCT（ミニマムコストトラック）というあらゆる経費を考慮したルートが優先し、経路上の揺れの予報などの安全性や快適性よりも、とにかく燃料搭載量をすこしでも減らすように組織が動いています。

Q 4 最近若い人が会社を辞めていくと聞いていますが乗員の場合はどうですか。やめていく人はどういう理由からだと思いませんか？

A : 一言でいえば今の会社に展望が持てないということと自分たちの仕事が認められていないということからくるモチベーションの低下だと思います。

会社は中期計画で5年間で100人の機長養成を行うと言っていますが、この養成数では機長養成が行われるB767とトリプルに在籍するコーパイだって自分の番が回ってくるのが見えないのです。それであきらめて他の航空会社にかなり移っています。それも将来のJALを背負う優秀な人材がかなり流失しています。

Q 5 稲盛さんのフィロソフィー教育についてどのように職場は受け取っていますか？

A : 昨年は年4回の集合教育が実施され今年も5回目が行われました。職場の受け取り方は主に地上の人は馬鹿々しいと思いつつも表向きは従っている人、乗員なんかは従う気も起らないという人が多いようですが中には本当に言われたことを信じている人間が少数いるようです。

フィロソフィー教育ではまず人として正しいかどうか判断しろと教えられますがそのこと自体は間違っていないと思いますが、そう教える会社がそうではないというところに皆は反発するようです。

このような道徳教育を押し付けることについては、外国人社員の反発は特に大きいようです。

フィロソフィー教育においては倒産に至る巨大損失を出した経営の責任を問題にすることは全くなく、「自分たちは被害者と思いませんか、自分たちの努力が足らなかったのです」と社員に責任を転嫁し自分たちが悪かったと思わせる教育だと思います。

Q 6 現在のJALにもっとも欠けているものがあるとしたらそれは何だと思いますか？

A : 過去の反省が示されないなかで、社員が展望を見いだせなくなっているという現状を解っていないことです。

Q 7 整理解雇された人たちの裁判が続いていますがどのように感じていますか？

A : 乗員組合は解雇を撤回させるということで方針が定まっていますが機長組合では依然として異を唱える人がいて職場に怪文書を配ったり会社の後ろ盾を受けて機長のまとまりを妨害しているとしか思えない人がいます。こうした動きのなかで機長組合を抜け乗員組合に戻った機長がかなりいるようです。

コーパイと一緒に乗務する機長がどういう立場なのか不安をもって仕事をしているようで、これはとても不健全な状態です。

Q 8 退職者の人達に何か期待することはありますか？

A : やはり現状を知っていただいてJALの真の再生のために力を貸して貰いたいと思います。

Q 9 その他ご意見があれば何でも結構ですからお願いいたします。

A : 会社はナパやモーゼス、下地の訓練所を閉鎖し乗員の訓練をやめてしまいました。そして乗員も含め多数の社員が会社をやめている現状を理解することなく、5年後にはお客満足度世界一のエアラインにするといっていますがそれを信じられるような施策は何もないのです。

この秋に株式が上場されても何も変わることがなければ会社は更なる人材流失が起こることを覚悟するべきでしょう。

● 「JALの現場は今」整備職場インタビュー

6月19日、台風4号が迫る中、JALの整備士から職場の現状（勤務・安全・成果主義）などについて「生の声」を聞かせていただきました。

1. 整備職場の勤務について

Q : 経営破綻前後で職場の忙しさはどのように変わりましたか？

A : 昨年は、海外での定例整備委託を止め、自社で実施しました。また、A300-600の売却整備などで大変忙しかった。

Q : 経営破綻前後で運航、機体部門の勤務はどのように変わりましたか？

A : 経営破綻前の2009年10月にJALECに全面委託となった時点から3交替（DSN明H）勤務の職場では、年間休日が約20日少なくなり、年間休日数約80日となりました。特早での大量退職による人員不足と相まって職場は過重労働となっています。

会社は、昼間帯整備引当機（A整備を昼間に実施）を夜間整備に移行したことによって、SSN明Hの夜間偏重勤務も増えました。

2交替（DDSSHH）職場では、S勤務後半の10分間の休憩が無くなりました。

羽田の国際化により、外航機の運航ハンドリングも増加し、整備士は、出発確認（AFRS）の責任を負っていますが、資格手当に反映しません。手当に反映するよう組合で要求しています。

Q : 有給休暇の取得状況は？

A : 希望通りとは言えませんが、年間20日は取得できています。

2. 安全・トラブルが多発、4月には「特別安全キャンペーン」が取り組まれたようですが、どのような問題がありますか

Q : どのような整備ミス・トラブルが起きましたか？

A : 相変わらずLOGのサイン忘れなどが起きています。指を切断するなど重大な労働災害が発生しています。B-767のエンジンファンブレードで指切断、MD90のエントランスドアで指骨折が起きました。

Q : 原因についてどのように考えますか？

A : 業務の忙しさだけではなく、安全についての教育も不足していると感じます。

Q : 機体整備職場は、機体ロゴを鶴丸に戻すための塗装関連作業が連日続いているそうですが？

A : 月に3機程度、年間32機から36機の計画で塗装作業が行われています。若い整備士を中心に（女性整備士も含め）現場全体で作業しています。一概に塗装作業と言っても多くの工程に分かれています。肉体的にきつく、適切な保護措置をしなければ、塗装剥離剤、シンナーなどの有機溶剤、粉塵な

ど健康にも影響を及ぼすので注意が必要です。こうし中、組合は、塗装剥離剤（通称リムーバー）に発がん性物質が含まれている疑いがあるという指摘を会社資料や独自調査資料を示して、塗装作業と他の整備作業を分離することを提案しました。会社は当初、「リムーバーが塗布された場所から5メートル離れていれば、防毒マスク無しでも問題ない」と言っていました。最終的に「作業の分離」「女性整備士を作業させない」そして「剥離剤を含めた教育を行う」事を約束しました。

Q：安全について自由にものが言えますか？

A：はい、まだものが言えるほうです。

3. 新人事賃金制度についてお聞かせください

Q：あなたの収入は新賃金制度の前後でどの位変化しましたか？

A：2010年は、一時金「ゼロ」を含め、年収約150万円下がりました。2011年は、約100万円下がりました。

Q：諸手当はどのように変化しましたか？

A：10時間分の出向調整手当、土日祭手当、世帯手当などが廃止されました。

2交替勤務の私で月約5万円のダウン、3交替勤務の人は、月約10万円ダウンしたと聞きました。基本給も3段階となり、一番上位に格付けされても月50万円で頭打ちです。

Q：賃金さがり、生活にどのような影響がありますか、またどのような工夫をしていますか？

A：貯金や保障積み立ての取り崩し、そして身の回りの物を売って生活の足しにしていると聞きました。高速代・通勤費を節約する為、車を燃費の良い、軽自動車に変えている人もいます。

Q：成果主義についてお聞かせください

A：絶対評価から相対評価に変わりました。会社は、1から5までの5段階で標準と言われる「3」を50%の方に配分し、上位「4, 5」25%、下位「1, 2」25%とされていますが、評価1, 2, 4, 5それぞれの配分は示されていません。しかし確実なのは最低評価の「1」を必ずつけると言うことです。チームワークで成り立つ整備職場に成果主義は馴染まないと思います。

4. 退職者が多く出ているようですが

Q：どのような気持ちや理由で辞めていくと思いますか？

A：2011年度は、JALECの現場部門3600人中、約200人（5.5%）は自主退職したと思われます。今も毎月、退職者が続いています。7月一時金が支給されると、一段と退職者が増えそうです。「先が見ない」働いても働いても賃金も上がらず、仕事に対するやりがいも無くなっていくという事ではないでしょうか。

5. JALフィロソフィーについてどう思いますか

Q：部門別採算性について？

A：JALフィロソフィー、精神論・根性論だけで良いのかと思います。破綻してから社内でコンプライアンスという言葉をお聞きません。ライン職場での休憩時間が取れない、種々の安全規則の不履行などを見ると、労働基準法や安全衛生法の遵守が必要では？と思います。

部門別採算については、9月ごろから現場でも実施すると言っています。

6. B787 型機大量導入などの中期計画が出されました、整備本部の中期計画を教えてください。

Q：整本中期の概略を教えてください。

A：B787、B737 - 800 の大量導入で 4000 億円以上の投資計画をしています。整備では、今後、成田での重整備を止めて、羽田での重整備一元化を計画しています。2014 年度には成田整備センターから 300 名ほどの整備士が羽田整備センターに異動してきます。遠距離通勤など多くの問題を抱えるように思います。

7. 整理解雇（パイロット、客室乗務員、日東整争議団）された人たちの裁判が続いていますが、どのように感じていますか？

A：東京地裁の判決は、不当です。解雇自由の社会を絶対に作ってはなりません。頑張りましょう。

8. OB・OG に言いたいことはありますか？

OB の皆さんに会うたび思うのは、元気でうらやましい。

ご協力ありがとうございました。2012.06

●「JALの現場は今」 客室① 2012年6月8日インタビュー

JALは、今年度3月決算で史上最高の営業利益 2049 億円を上げました。安全運航を支え、その利益を生み出している現場は今、どんな問題をかかえているのか生活・勤務の実態、安全・サービスの問題など現役の方々に「JAL退職者懇談会」の世話人がインタビューし、お話をお聞きしていきます。

(客室乗務員Aさんにお聞きしました)

—人手不足で世界一のサービスは無理です—

世話人：この一、二年で勤務状況はどのように変化しましたか？

Aさん：昨年の12月以降、毎月80時間以上の乗務をしています。先月はついに風邪を引いて三日間休みましたが、それでも84時間飛びました。昔では考えられなかった90時間オーバーは当たり前になっています。

バンクーバー便は一泊折り返しで飛んで帰ってきますが、デリーからのつなぎ便の時はスペシャルミールが80食もあることがあります。機内サービスは編成数が足りないので食事サービスに時間がかかってお客様にも申し訳ないと思います。機材は767型機でバンクがありませんのでジャンプシートやギャレー内で交代でレストをとります。

帰りは9時間以上かかりますから4席の座席が確保されますが、カーテンで囲っても休める環境ではありません。ステイ先では全く時間がなく、昔のようにコミュニケーションをとったりリラックスする時間も十分ありません。

超人員不足のため、有給休暇は申請しても却下されてほとんどとれません。

新機材787型機が導入されましたが、サービスに見合った編成数やギャレー仕様になっておらず、「世界一のサービスをめざせ」と言うかけ声に応えられず、現場は苦しんでいます。

—賃金切り下げは深刻です—

世話人：一ヶ月間の仕事は、昔と様変わりしているようですね。世界一のサービスを支えないといけない勤務状況はずいぶん過酷になっているようですが、その働きに見合うだけの賃金はどうなっていますか？

Aさん：賃金は、ほぼ四割カットです。しんどさが増しているのにとっても納得出来ません。生活が自立できなくて実家に帰ったりしている人もいます。

機内では人手が足りなくても機内セールス販売では売り上げを上げろと毎便目標の達成を迫られ、ひとり一人が毎月の売り上げ通帳をつくらされています。あれをしろこれをしると必死です。

ですから、賃金明細表を手にしたときはじっと見て言葉になりません。

ちょうど二年前の賃金明細表がでてきて見比べたら月の乗務時間が同じ85時間でした。

手取りで45万円が31万円に減っています。賃金明細表の項目欄が二年前にあった手当がなくなり空白欄が白々と目立ちます、もちろん世帯手当などもなくなっています。

一番影響が大きいのが乗務手当の切り下げです。若い方では手取り25万円くらいではないでしょうか？安全やサービスを必死に守っている仕事の内容と見合いませんから、やめていく人が増えています。

—精神力で安全は守れません—

世話人：新聞報道ではJALの安全トラブル多発のことが報じられていましたが、どんな問題が起きているんですか？

Aさん：客室乗務員は航空法で定められた客室安全や保安任務という専門職としての仕事を行っています。安全を守るには、必要な訓練、労働条件、チームワーク、モチベーションが必要です。

現実には、お客様の搭乗時、機内客室安全の担当が出発ロビーに出てゲート業務をさせられたり、人手不足でJALフィロソフィーの「有意注意」と言われても精神力だけでは安全は守れません。

食事サービスや機内販売のカートが転倒したり、客室に飛び出したりすることが起きています。一生懸命やっても、誰にでも起こりえる状況です。編成数や超過密労働など根本的なところにメスを入れない限り続くでしょう。

—ベテランの整理解雇の一方で710名の新規採用は許せません—

世話人：JALは新人客室乗務員の採用をホームページで発表していますが、ベテランの客室乗務員を余剰人員として整理解雇したばかりですが？

Aさん：新卒、既卒など合計で710名の新規採用をする予定です。仕事でも会社施策へもはっきりものを言ってきたベテランが大量に整理解雇されたことは仕事の水準にも大きく影響が出ています、戻して欲しいです。

現場では賃金の切り下げ、きつい仕事で健康や将来に展望が持たなくて新人、中堅層まで退職を考える人が増えています。

仕事のやり甲斐やものが言える環境をみんな求めています。客室乗務員としていい仕事ができるように頑張っています。これまでのJALを築いてきた退職された先輩のみなさまか

らもアドバイスや応援をいただきたいです。

世話人：ありがとうございます。現場の方の頑張りや現状をお知らせし、少しでも力になりたいと思います。現状に負けずに、いい仕事をできるような職場環境をつくってください。

●「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を筋肉質の体質にするといっていた結果ですが、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、自己肯定感を持て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いといけないと思っています。

— 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ください。

●「JALの現場は今」グランドハンドリング 2012年6月15日インタビュー

JAL便の出発、到着を支えているグランドハンドリングの現場はJALの破綻、再生の中でどんな状況にあるのか、お聞きしました。

(グランドハンドリング業務のAさんにお聞きしました)

Q：グランドハンドリングの仕事は多岐にわたっていますが、どのような業務を中心に行っているのですか？

A：航空機が到着してから出発するまでの間には、航空機の誘導、乗客の乗降用ステップやボーディングブリッジ装着離脱、貨物・手荷物の取り卸しや受け渡し、機内清掃と機内のセッティングを

はじめさまざまな地上準備作業が行われます。この他にも航空機の水洗い、重整備の補助業務などもしています。これらがグランドハンドリングです。

これだけの業務の行いますから当然、グラハン作業は、安全且つ迅速に行われることが求められ、この業務なしに航空機の運航は考えられないといえます。

—慢性的な人員不足と労働環境の悪化が広がっています—

Q：職場の勤務実態や労働環境の変化についてお聞かせください。

A：勤務実態を話す前に、JAL破綻によって昨年4月にグラハン会社の再編が行われましたのでその辺からお話したいと思います。

羽田と成田空港でJALのグラハンを行っていたのはJALグランドサービス(JGS)です。両空港にはJGSの子会社が6社あり、昨年4月に6社を再編統合し新会社「JALグランドサービス東京(JGST)」を設立し、JGSの全社員を出向させました。同時に労働時間延長(154時間/月→170時間/月)と休日も削減され、労働基準法の最低水準になっています。

賃金も下がりました。2010年4月に10%賃金カットが強行され、2011年4月から新たな人事賃金制度に移行しました。私は2010年4月に約5万円下がり、2011年4月には新人事賃金制度に移行したので更に下がりました。

年収ベースで比較すると、2011年度は前年比で約100万円も下がりました。幸い私は子育てが終わり、住宅ローンの借り換えもできたので何とかしのいでいますが、教育費を抱えている人、借り換えができなかった人は本当に苦しいと思います。それに新賃金制度は成果主義を強く打ち出し住宅手当や家族給を無くしたので、扶養家族が多い人ほど引き下げ幅が大きくなり、私の知人は約8万円の引き下げになりました。

いま現場では、常に効率化が追求されていますが、JAL同様にJGSグループでも特早退(特別早期退職)が実施され約1700名の人員削減が行われ、これによって多くのベテラン社員や資格者が退職しました。しかしその後も退職が後を絶ちません。組合のニュースによると、この1年間で約140名が退職したとのことです。

話を勤務に戻しますが、貨物や手荷物、航空機のトーイングを行う職場の勤務は250日サイクルのシフト勤務です。ピンとこないかもしれませんが、基本は250日サイクルですが、月末に翌月の年休などを加え再調整された勤務表勤務が出されそれに基づき勤務します。グラハン業務はいろいろな資格があるので、資格者が年休をとるとすぐ出面調整をせざるを得ないので。そんなこんながあつて休憩時間がきちんと確保されてないのが労使間の大きな問題になっています。会社は小手先でいろいろやっていますが、基本的には人員不足が原因なのですぐに解消され状況にはありません。今は朝の4時からの勤務や25時半終わりの勤務もあります。

—安全トラブルやイレギュラーが増えています—

Q：どんな問題が起きていますか？

A：ベテランの退職や資格者不足、資格者がいても経験に裏打ちされたスキルでないのが、類似事故が多いのが特徴です。ベテランがいればちょっとした一声が出ることで防いだ事故・イレギュラーがあるのですが、今はそれがありません。

この1年航空機のトーイングに関わるトラブルが多かったです。強風下でのトーイング中のジャ

ックナイフ、トーパー（航空機とトーイング車両をつなぐバー）損傷など、背景原因として経験不足が指摘されています。

MD機や737の様に小型機の作業が多いのですが、バラ積みの貨物や手荷物を取り降ろすときに使うベルトローダーが不足しているために、あるスポットでは飛行機のすぐ横にコンテナを止めて作業で積み込んでいたのですが、コンテナを近づけすぎ飛行機に接触させた事故が起きましたが、これなんかは行き過ぎた経費削減が起こした典型的な事故だと思います。

—腰痛などの健康破壊も起きています—

Q：過酷な勤務実態の中で、健康問題などにも影響が生まれていますか。

A：はい、機材の小型化で人手によるバラ積み作業が増えています。荷物の積み卸しに機械を使えないので、狭い貨物室で手作業でサムソナイトなどの手荷物や貨物の積み降ろしするために腰痛を訴える人が増えています。これは会社も認識しています。人員不足で休憩時間も満足に確保されず、労働時間も長く休日も少ない、そのうえ低賃金と3重苦、4重苦の職場になっています。JALは史上最高の利益と言ってもピンときませんし、こんな状態ではモチベーションはあがりません。

私たちの多くの職場では勤務後か勤務前にJALフィロソフィの教育を受けるのですが、夜勤明けで受ける人もいます。疲れきったへろへろ状態で受けるので“へろソフィ”と言ってます。経営が最も力を入れている教育を受けるのにも職場では四苦八苦しているのです。

—コスト削減一辺倒では安全、定時性は守れません—

Q：モチベーションを上げるためには、どのような解決が必要ですか？

A：質の高い仕事は、人のやる気が決定的な要件になります。仕事への使命感や責任感が維持できるように教育訓練の充実、非正規社員の正社員化、勤務環境の改善や仕事に見合った賃金の確保などがなければモチベーションは上がりません。JALが史上最高の利益を上げている、上場もされるでしょう。でも現状は働いている人たちは置き去り状態です。会社が良くなるときに働いている人も良くなっていることを実感できる施策が必要だと思います。

昨年10月といえば利益目標の上方修正がされJALの2年連続の好業績が見通せるようになったときです。でも千歳空港でJALグランドハンドリングを行うJGS札幌では冬季燃料手当が廃止され、そのため毎月2万円の負担増になっているのです。組合が調べたら北海道では7～8割の企業で燃料手当が支給されているそうです。コスト削減一辺倒では意欲に繋がりません。2年連続の最高益にもかかわらず職場に笑顔がありません。

好きで入ったこの仕事、職場に笑顔が生まれるよう、みなさまOBの方からの応援もよろしくお願いします。

●「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、以前ならず横で相談・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) 自分は家族もいないので、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ようで、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ってはならず、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いますか？

(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いますか？

(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)出来ると思いますか？

(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。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。