



仙台空港にて

Minaと皆で “omotenashi” マナー生活!

第90回



ながくぼ みな
長久保 美奈

(有)ミナ・コーポレーション
代表取締役
& マナーコンサルタント

Profile

東北学院大学英文科卒。(株)JAL国際線で世界21カ国を乗務後、米ワシントンDCに居住。大使館関連のサークル等で国際基準のマナーを学ぶ。日本帰国後に仙台で起業し独自の視点でファーストクラスの接客術、マナーリングを確立。日本では法人企業、医療機関、大学等で年間300を超える講演や研修の講師としてトップレベルの接客を指導。著書『マナーはいかが? Byミナ先生』は日米で発売中。FM76.2 RADIO3では同タイトル番組のパーソナリティも務める。仙台市在住。www.mina-corp.com

私の古巣JALのニューヨークⅡ東京線就航から55年経ち、最近記念行事がJFK(ジョン・エフ・ケネディ国際空港NY)で華やかに行われました。空の旅は社会状況によって時に制限されてしまっていますが、雲の上はいつも晴れていて、私にとって飛行機は乗る度に沢山の学びがあるとても新鮮な場所でもあります。日本の航空会社は大変優秀です。ANAグループは2013年から8年連続で世界の航空業界での最高評価5スター※を獲得しています。5スターは世界の全航空会社で11社しか認定を受けていないことを考えると凄いですね。以前国際線のCAをして



空からの眺めは神聖さを感じるほど美しい

いた時にいつも乗務員として「安全で快適」な旅を実現することを目標としていましたが、8年連続というのは、接遇は勿論のこと、エコノミークラスやプレミアムエコノミークラスにも1ランク上の食事をチョイス出来るようにしたり、スタッフ教育に世界で初めてVR(仮想現実空間)を用いた訓練を導入したりという取り組みもあったからこそなしたのだと思います。国際線のサービスは国内線よりかなり複雑で沢山の知識と機転を必要とするため、私の時代もモックアップという実際の飛行機の座席の置かれた模型でファーストクラスの食事をサービスする訓練がありました。今はさらに進んでいるのです。

さて、古巣のJALも2018年からANAに遅れをとったものの、同じく5スターを獲得しています。全世界で日本だけが2社の5スター航空会社を擁するのは、素晴らしいことです。JALのサービスは元々日本的なスタイルを前面に出すもので、世界に受け入れられるのに少し時間がかかったようですが、スタイルを変えることなくその精神やサービスの良いところを認められたことは、OGとしても大変に誇らしい思いです。また、今は航空会社に対する新型コロナウイルス感染症対策への評価があり、JALグループはこの評価でも最高ランクの5スターを獲得。特に「JALコロナカバー」は、渡航時に万が一陽性が判明した場合に医療費や隔離費用を無償でカバーしてくれる本当に心強いもので、世界中で話題になりました。まさに変化に対応する力が航空会社にも私たちにも求められている時代ですね。強く1歩を踏み出さねばと思います。

Happy Holiday! And Happy New Year!

Mina

※英国SKYTRAX(スカイトラックス社)が運営するワールド・エアライン・スター・トレーディングでの評価。最高が5スターで、空港から機内サービスまで800以上の項目での評価となっています。その他、同社ではワールド・エアライン・アワードの表彰も行っています。5スターは現在JAL、Asiana航空、キャセイパシフィック、シンガポール航空、カタール航空など。



右/今や5スターの常連となったANA
左/日本のおもてなしだけでなくコロナ対策でも5スターを取ったJAL