


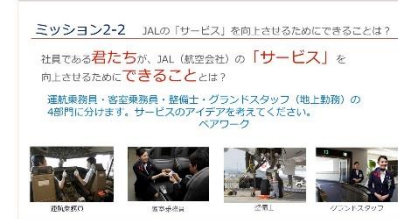
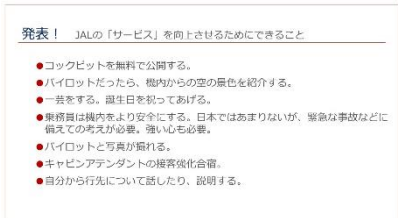
3 時間目教案 『フィロソフィ（哲学）をもって働く』

ーサービス・商品に携わるすべての社員が持つべきものー』

(1) 授業目標

- ・どのような会社でありたいのか、何を目標とするのかを示す「企業理念」を持つ会社がある。この理念に基づいて社員が話し合っベクトルを揃え、一体となって活動することで ES（従業員満足度）・CS（顧客満足度）が向上し、より良い商品・サービスが提供されるようになり企業収益が上がることを知る。
- ・企業理念実現のために社員が持つべき具体的な考え方「フィロソフィ」を持つ JAL 社員にとって、フィロソフィが共通の価値観や言語となって、社員相互のコミュニケーションを高め、協働して働きやすくなることを紹介する。「渦の中心になる」を事例として挙げて、生徒が自分たちに引きつけて考えられるようにした。

(2) 授業展開

<p>【準備】</p> <p>【導入】</p>	<p>①</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークシート準備（ステージ上椅子の上）にクラスごとに配置。クラス代表が取りに来てメンバーに配布）
	<p>②</p>  <p>③</p>  <ul style="list-style-type: none"> ●コックピットを無料で公開する。 ●パイロットだったら、機内からの空の景色を紹介する。 ●一芸をする。誕生日を祝ってあげる。 ●乗務員は機内をより安全にする。日本ではあまりないが、緊急な事故などに備えての考えが必要。強い心も必要。 ●パイロットと写真が撮れる。 ●キャビンアテンダントの接客強化合宿。 ●自分から行先について話したり、説明する。 	<p>前回までの復習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ JAL/経営破綻～再生まで ・ ミッション2-2 JALの「サービス」を向上させるためにできることは？ <p>※主な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コックピットを無料で公開する。 ・ パイロットだったら、機内から空の景色を紹介する。 ・ 一芸をする…等 調査で聞いたエピソードを交えて紹介。

	<p>④</p> <p>JALは「定時性」世界第一位です！ 定時到着した便の割合が世界で一番高いのです。</p> <p>JALはおかげさまで、 定時性世界第一位。</p>  <p>⑤</p> <p>実際の現場社員の対応は？</p> <p>お客様</p> <p>機内では777という機材で、お客様が快適に過ごせるよう機内設備のグレードに注力しています。これは特に、お土産のサービス、機内食の提供、お土産の提供など、お客様が機内での時間をより楽しく過ごせるよう、サービスを提供しています。</p> <p>お客様の機内での過ごしやすさを、機内乗務員がしっかりとサポートしています。</p> 	<p>JALは「定時性」世界一位です！</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客さまに愛されるための努力として、定時性世界一を常に目指す。どんな事情・思いを持ってお客さまが乗っているかわからない。思いを大切に届けたい。 • そのための努力を整備の現場を例に紹介
	<p>⑥</p> <p>世界で一番お客さまに選ばれ、愛される</p> <p>「サービス」や「定時性」により、お客さまの満足度を高めています！</p> <p>お客さまの満足度を高める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ＝顧客満足度CS(Customer Satisfaction) ＝数ある商品・サービスの中から選んでもらうために必要な考え方。 	<p>世界で一番お客さまに選ばれ、愛される</p> <ul style="list-style-type: none"> • CS（顧客満足度）の説明 • CSを高めることで、選ばれ続ける企業（＝企業の存続）につながる。
	<p>⑦</p> <p>JALグループ企業理念</p> <p>公明正大で、人さまのより高い目的を掲げ、これを全社員で共有することで、目的に向かって全社員が一体感をもって力を合わせていくことができると考えています。</p> <p>JALグループは、全社員の物心両面の幸福を追求し、</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、お客さまに最高のサービスを提供します。 一、企業価値を高め、社会の進歩発展に貢献します。 	<p>JALグループ企業理念</p> <ul style="list-style-type: none"> • その考え方が企業理念に示してある。
<p>Introduction</p>	<p>⑧</p> <p>Introductionこれは何の風景でしょう？</p>  <p>⑨</p> <p>企業理念実現のために、JALグループ社員がしていること</p> <p>32,000人のグループ社員は、みんな</p> <p>JALフィロソフィ (40項目) を学んでいます。</p> <p>社長も（この方、伊東社長です） 全32 部門や階層に関係なく</p> 	<p>これは何の風景でしょう？</p> <ul style="list-style-type: none"> • JAL フィロソフィ教育 グループ会社社員全員が年3回職階や部門に関係なく、JAL フィロソフィを学んでいる（社長も）ことを説明

⑩ JALフィロソフィとは 全40項目 社員が共有しておくこと

「使命」 目指したい未来を定めること

経営 経営理念(人・社・物の究極)

社員 社員を大切にしよう

顧客 喜ばせよう

社会 社会に貢献しよう

環境 環境にやさしくしよう

⑪

「使命」 目指したい未来を定めること

経営 一人ひとりのJAL

社員 一人ひとりのJAL

顧客 喜ばせよう

社会 社会に貢献しよう

環境 環境にやさしくしよう

JAL フィロソフィの説明

- ・ 企業理念を実現するために、JAL 社員が持つべき考え方。
- ・ JAL リーダーが京セラフィロソフィを基本に自分たちで JAL に合わせて創った。
- ・ 第1部：人として、第2部 JAL 社員としての考え方、行動の仕方を示していることを説明

⑫ 例えば「最高のバトンタッチ」はどのような場面で使われているのでしょうか？

最高のバトンタッチ

自分の仕事を引継ぐ相手を思いやりながら、自分が何ができるかを考え行動している。その先にお客さまへの最高のサービスがある。

社員が協力して目標を達成するために、君たちだったらどうしますか？

⑬

航空会社とは？ 以下のような職種が協力して、お客様を目的地まで送ります。

飛行機の運行には、パイロット、客室乗務員、グランドスタッフ、機長、グランドハンドリングスタッフ、整備士、運航管理、クレーンスタッフなど、さまざまな職種の人が関わっています。

例えば「最高のバトンタッチ」はどのような場面で使われているのでしょうか。航空会社とは？

- ・ お客さまを安全、かつ、快適に目的地まで送り届けるために、様々な種類の職種の社員が、連携して (=バトンタッチ) して進んでいることを説明

ミッション 3-1

⑭

ミッション3-1 君たち社員はどのように「最高のバトンタッチ」をしますか？

君たち社員は、次のようなケースで、どのように「最高のバトンタッチ」をしますか？

飛行機が初めての子ども。乗りたくない駄々をこね、予定の便に乗ることができなかった。このまま乗らずに帰すわけにはいかない。

グランドスタッフ→客室乗務員
ペアワーク
それぞれシートに記入して、どちらかの意見をロイロノートへ

⑮

ヒント 君たち社員はどのように「最高のバトンタッチ」をしますか？

世界を駆け抜けたバトンパス 400mリレー

⑯

発表！ 君たちはどのように「最高のバトンタッチ」をしますか？

君たちの提案は？
ロイロノートで

君たち社員はどのように「最高のバトンタッチ」をしますか？

- ・ 飛行機に乗りたくない駄々をこねる子どもをグランドスタッフ→CA にどうバトンタッチをするか(調査で得たエピソード)を考えさせる。

※ペアワーク/ロイロノートへ

イメージの提示

- ・ リオデジャネイロオリンピック男子リレーの事例を紹介。個人ではメダルに届かないが、最高のバトンタッチによって銀メダルを獲得。

発表

	<p>⑰</p> <p>実際の現場社員の対応は？</p> <p>Scenet: 飛行機が初めての子ども。乗りたいと駄々をこね、予定の便に乗ることができなかった。このまま乗らずに帰すわけにはいかない。</p> <p>飛行機よんからの喜び</p> <p>グランドスタッフ → 客室乗務員</p> <p>飛行機よんからの喜び 乗りたいと駄々をこねる子どもを、グランドスタッフが優しくサポートし、乗機を促す。</p> <p>客室乗務員 飛行機よんからの喜び 乗りたいと駄々をこねる子どもを、客室乗務員が優しくサポートし、乗機を促す。</p> <p>パトントッチ!</p>	<p>実際の現場社員の対応は？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 最高のパトントッチ事例の紹介
	<p>⑱</p> <p>JAL社員が仕事でよく使うJALフィロソフィとは</p> <p>JALの真諦（哲学・最高理念） 誠意、責任、礼儀、行動の規範に ● 「人として愛が正しいか」を問う ● 「正しいか」を問う ● 「美しいか」を問う ● 「社会の一体感を高める」 ● 「JALのフィロソフィ」を問う</p> <p>JAL全社員共通の共通（コア・メッセージ） 誠意、責任、礼儀、行動の規範に ● 「人として愛が正しいか」を問う ● 「正しいか」を問う ● 「美しいか」を問う ● 「社会の一体感を高める」 ● 「JALのフィロソフィ」を問う</p> <p>上司 部下への指示の送り方 ● 「お願いしたいことがある、お礼の言葉を添えて」 ● 「お願いしたいことがある、お礼の言葉を添えて」</p> <p>部下 「もし、タスクコントロールとして」 ● 「お願いしたいことがある、お礼の言葉を添えて」 ● 「お願いしたいことがある、お礼の言葉を添えて」</p>	<p>JAL社員が仕事でよく使う JAL フィロソフィとは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 共通言語になり、イメージが共有できるようになったという意見を紹介。 ・ それにより仕事がスムーズに運ぶようになる。
<p>ミッション 3-2</p>	<p>⑲</p> <p>発表！ 君たちが共感するJALフィロソフィは？</p> <p>君たちの好きなフィロソフィを発表！ ロイロノートで</p>	<p>君たちが共感する JAL フィロソフィは？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中学生が共感できるフィロソフィとは。その理由とともに聞く。 <p>※ペアワーク/ロイロノートへ</p>
	<p>⑳</p> <p>ミッション3-2 君たちが共感するJALフィロソフィは？</p> <p>君たちはどのフィロソフィに共感しますか？ その理由は？</p> <p>ペアワーク それぞれシートに記入して、 どちらかの意見をロイロノートへ</p>	<p>発表 ロイロノートで発表</p>