

JAL再生から考える

「会社で働く」ということ

4時間目（最終回）

意識が変わる→行動が変わる→職場・生き方も変わる

—自分の周りで「渦」をつくる—



ミッション3-2 君たちが共感するJALフィロソフィは？

君たちは**どのフィロソフィ**に共感しますか？

その理由は？

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

発表！ 君たちが共感するJALフィロソフィは？

- 昨日よりは今日、今日よりは明日 15人
- 地味な努力を積み重ねる 14人
- 本音でぶつかれ 12人
- 美しい心をもつ 10人
- 常に明るく前向きに 8人
- 能力は必ず進歩する 8人

JALフィロソフィ教育 32,000人のグループ社員が学ぶ

JALフィロソフィを自分たちでつくる <自社の文化は自社で作る>

倒産後、1ヶ月間に17回、集中的にリーダーとしてのあり方を学んだJAL経営トップ。

その中から選ばれた10名が、熱い思いで語り合った言葉をベースに、社員が共有できるフィロソフィを創りました！



JALグループ全社員へのフィロソフィ教育

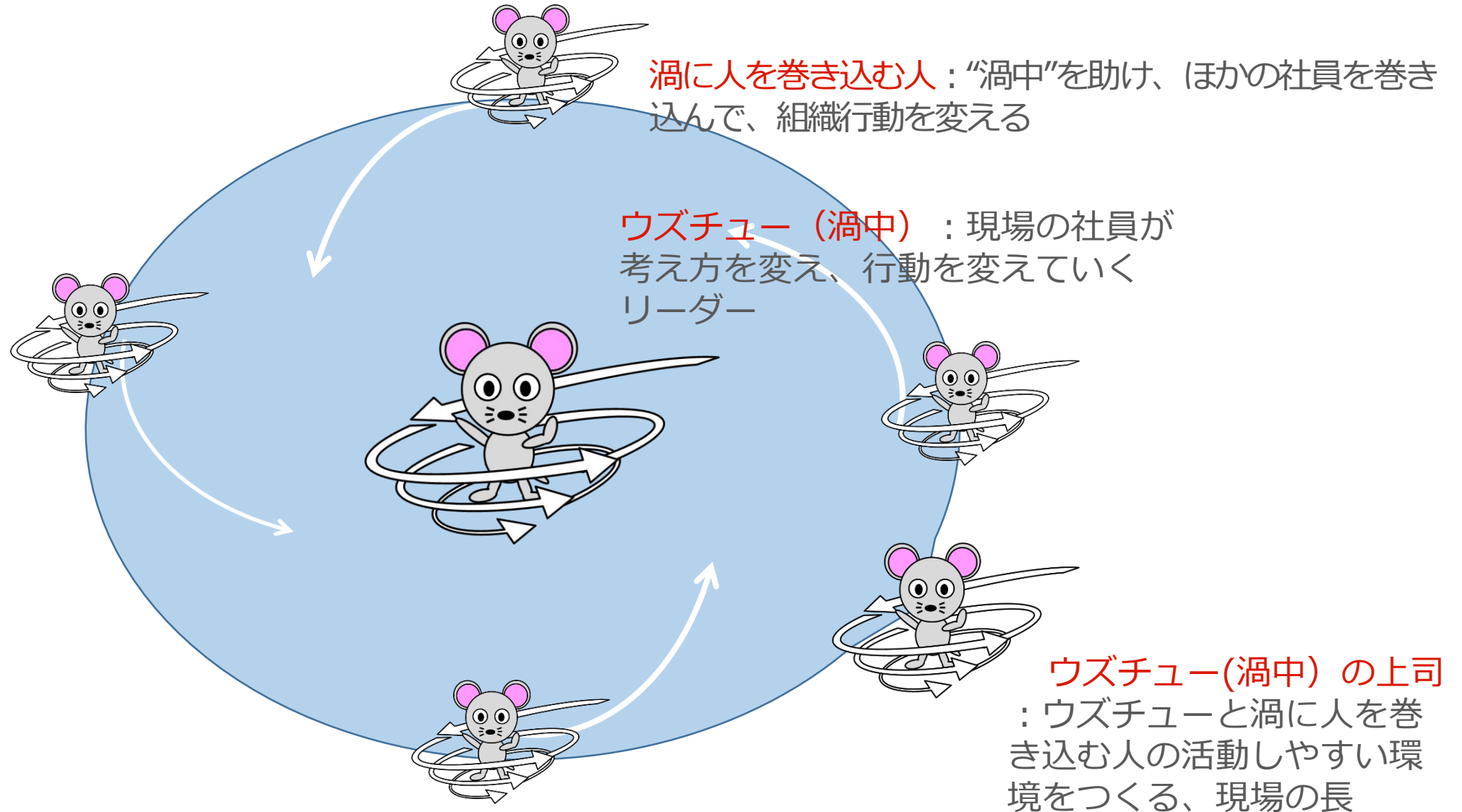
→JALグループ社員が共通の価値観、共通の言語（JALフィロソフィ）をもつ。



先進的な現場で起こっていたこと

- ①誰もがCSへ向けた提案・実践をしやすい空気（職場環境）へ変化
- ②ボトムアップ型のCS提案を現場管理職（上司）がサポート
- ③CSの提案・実践を支える部内・部外のスムーズな連携

KEY : 「渦の中心になれ」 -多くのJAL社員が仕事で使っているフィロソフィ



KEY : 「渦の中心になれ」 -多くのJAL社員が業務で使っているフィロソフィ



渦が発生しやすい。
渦が大きくなりやすい。

<https://retrip.jp/articles/25447/>

現場 客室 (沖縄)



CS・ES推奨の現場

キャンディの花束

お客様が喜ばれるためだったら何でもやっごらんという風潮があります。米寿の方がいらっしゃるので、キャンディで花束作ってみましょうとか、マニュアルにないこともすごく推奨してくださっているのです。

ストローに添えるきり絵

お子さまに喜んでもらうために、ドリンクを出す時に、ストローに切り紙細工を添えています。フライトの間を縫って作成しています。

セールスナンバーワンを目指す

「有言実行」で、セールスナンバーワンを目指すウズチューを、フォロワー、上司がサポート。3位まで順位を押し上げる。リーダーの率先する姿を見て、フォロワーが引き続き、セールスに力を入れ、1位を達成。



渦に人を巻き込む人:さりげなくリーダーをフォロー

バックアップとか、サポートとかそんな大それたものではなくて、渦に巻き込まれてみよう、リーダーがやっていることを一緒にやってみようかなみたいな。力で押し通すことでもなく、一緒にやってみようかなと、そういう人たちがどんどん増えて、みんなでやりましょうかと。後輩には自分がやって、それをみせるというのが一番効果的だと思います。強制ではないんですけど、ストローの飾りとかでも、おすそ分けみたいな形でちょっとあげるね、みたいな、強制はせずに、そういう取り組みやすい雰囲気を作っておくのが活動を伸ばすためにはいいのかなと。

ウズチュー(渦中): 自燃性リーダーの下で力を発揮

自ら燃える方もたくさんいるし、他人の熱を上手に広げてくれる方もいて。特に客室には、エネルギッシュな方が多いので、それがいい結果に結びついた。上司、マネージャー職の方がそもそも自燃性の方が多いため、燃え移り易い職場だと思います。

風通しがとってもいいですね。上司が「それじゃあ私もみんなに声掛けるから、頑張っていこうね」と言って下さって。

ウズチュー(渦中)の上司

私は好きで入った会社ですので気持ちは好きであり続ける。その思いは伝えていきたいというのがあるんですね。それを、グループに伝えて一緒に頑張っていこうよという中で、フィロソフィを通して思いをグループに伝えるように意識しています。雰囲気が大事だと思うんですね。楽しくフライトしたいと思っているので、お互い、常に時間があれば情報共有とか会話をしたりしてお互いに理解を高めながら、次のフライトの中でさらにチーム力が上がるというか。

現場 運航 (羽田)



提案が楽しい。

787運航停止時の他部門への協力

2013年787運航停止の際、所属している部の若手副操縦士が、地上係員や、工場見学案内に協力。

運航乗員部フィロソフィ・ワーキンググループ

運航乗務員のホームページに、出発から到着までの職務行動の中で実行しているJALフィロソフィを紹介。運航乗務員とJALフィロソフィの橋渡しをする。

ヘルシンキー成田線 クリスマスカードプレゼント

12/24の夜を機内で過ごす乗客のためにクリスマスカードのプレゼントを企画。他2名と計画・準備。
上司の一人がヘルシンキー支店の支店長と同期で、連携を取りながら実現。

渦に人を巻き込む人:ウズチュー(渦中)の動きを高める

組織運営の中では、現場の雰囲気を「どうしていこう」とか「これから目指すべき方向に人間としてどう目指すべきか」。そういう話にウエイトを置いている感じです。

何かを考える時には、まず、機長のことは横に置き、副操縦士の人がまずは発言しやすい組織にしていこうと。

部下からの提案っていうんですが、それはもう、明らかに多くなったと思います。

ウズチュー(渦中):現場のJALフィロソフィ理解深化・CS活動率先

(現場に変化を感じたのは)いろいろな意見を積極的に言えるようになった時期。

何かを企画して、上司に持って行って、「そんなの無理だよ」という人は誰もいないんですね。当然、不可能なことは不可能ですけど、できるだけ考えてくれて。

正直言って、楽しいですね。いろいろなやりたいことを言えばやらせてくれる、やりたいことがやれる職場になってますので。

ウズチュー(渦中)の上司

(JALフィロソフィについて)人として、響くことを少しずつ伝えて、そこから感じた人が進んでくれるのもいい。そういう方向からやろうかなと考えています。

(CS活動)をやることすらも、微塵もない現場の雰囲気だったのが、少しでも煙が出始めているところがあれば、あおいで、あおいで、火をバーツとしたいと思います。
まずは黙って見本を見せる。一步踏み出すきっかけを見せる。

ミッション4-1 身の回りで「渦」を起こそう！

君たちが**クラス**で**部活**で**家庭**で**自分**で

「渦を起こす」ことを

想像してみてください。

ミッション4-1 身の回りで「渦」を起こそう！

Q1 **どんな渦**を起こしたいですか？

Q2 「**渦中**」になるとしたら、どんな行動をとりますか？

Q3 「**渦に人を巻き込む人**」になるとしたら、どんな行動をとりますか？

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

発表1 身の回りで「渦」を起こそう！

Q1 **どんな渦**を起こしたいですか？

Q2 「**渦中**」になるとしたら、どんな行動をとりますか？

Q3 「**渦に人を巻き込む人**」になるとしたら、どんな行動をとりますか？

リフレクション

4回の授業を終えて。
会社とはどういうところだと思いますか？