福岡女学院×日本航空×朝日新聞

企画・制作 朝日新聞社メディアビジネス局 広告特集

座談会

女性が真に輝くために問われる人間力とは

ダイバーシティ(多様)化が進む現代社会。そこでは、定型化されたサービスを提供するだけではなく、常に変化する価値観に共感・呼応することのできる人間力と、プラスアルファのサービスを創造できる人材が求められる。新しい価値観を柔軟に受け入れ、多様な人々と共感するという点で、女性が果たす役割は大きい。福岡女学院大学の学生4人と、JALの女性スタッフが「女性が真に輝く社会」を語り合った。

女性ならではの気づきをいかし きめ細かい接客サービスを

浜田　最近は長時間労働の問題がクローズアップされるなど、企業での働き方が変革期を迎えています。今日は子育てをしながら福岡空港でJALのグランドスタッフとして活躍されている荒木愛さんを迎え、福岡女学院大学の4人のみなさんと一緒に、女性の働き方について考えてみたいと思います。まず、みなさんの進路は?

大野　航空会社に就職が決まり、4月から客室乗務職として働きます。この仕事を志望したのは、人と接することが好きだからです。アルバイト先のカフェでも、英語で外国人のお客さまと接していました。今後も仕事を通じて、さまざまな国の人たちと交流したいですね。

大野 藍さん

南部　内定先は郵便サービス業です。昨年、故郷の熊本は大きな地震に見舞われました。配属先は未定ですが、熊本で働けたら、地元を元気にするために頑張りたいですね。高校と大学で放送部に所属し、朗読の勉強をしてきたので、そうした技術もいかせたらと考えています。

南部 朱音さん

永冨　地元銀行で働きます。小学校の頃から将来の夢は銀行員。お金を扱う仕事は責任が重いですが、それだけやりがいのある仕事です。銀行で働き、金融の世界で社会の役に立つことが今から楽しみです。

亀野　住宅やリフォームに関連するショールームで働きます。住宅の空間設計や照明についても勉強し、多くの人の家族団らんを作るお手伝いをしていけたらと考えています。

浜田　人と接する仕事に就く人が多いですね。荒木さんも人と接するお仕事です。

荒木　今年で入社10年目を迎えました。4歳になる娘がいますが、出産の際には、産前・産後休暇と育児休暇を取り、1年半で職場に戻りました。この仕事が本当に好きなので、育児休暇中も戻りたくて仕方なかった。みなさんにもこれから、やりがいや目標をしっかり持てる社会人になってほしいと思います。

浜田　将来は多くの職業が人工知能に奪われると言われていますが、人との対話や接客は人工知能が苦手な分野。特に女性はこの部分の能力に優れた人が多いと感じます。

亀野　ホテルのアルバイトでは、「お客さまに何か言われる前に、自分で気づいて話しかけなさい」と指導されました。お客さまへの洞察力を鍛えることが大切だと思います。

亀野 茉莉果さん

荒木　接客で一番大切にしているのは、お客さまを「自分の大切な人」と考えること。男性にも女性にも、それぞれの接客によさがありますが、女性には雰囲気が柔らかく、よく気づく人も多い。そうした点をきめ細かい接客サービスにいかしてほしいですね。

大学で学んだ思いやりと積極性は 社会での活躍に必要な要素

浜田　大学での学びで、印象に残ったこと、自分の成長につながったことはありますか。

南部　3年次に学科の授業の一環でイギリスへ語学研修に行きました。現地で言葉が通じるか、失礼なことをしていないか、不安が多かったです。私は日本語教員養成コースを履修しましたが、この経験から、日本で日本語を学ぶ外国人の中にも不安やストレスを覚える人が多いのではないかと思いました。相手の立場や視点に立って、相手を思いやることは、人と接する際にとても大切だと気づくことができました。

大野　海外留学では、語学力はもちろんですが、授業で自分の意見を求められることが多く、積極的な姿勢やコミュニケーション能力を身に付けることができました。また、英語がつたなくても、伝えようという気持ちがあれば、表情やジェスチャーで伝わることも実感しました。

亀野　私も大学でコミュニケーションスキルが身についたと感じています。ネイティブの先生から英語を学んだほか、個人的に手話の勉強もしてきたので、こうしたスキルを接客にもいかしたいと思っています。

永冨　教職課程のプログラムを通じ、自分から積極的に表現したり、発言したりすることを学びました。できるだけ言葉を噛み砕いて、分かりやすい言葉で伝えることの大切さにも気づかせてもらいました。

荒木　今みなさんが言われた「思いやり」と「積極性」は、社会で活躍する人財に必要な要素です。思いやりのある人とは一緒に仕事がしやすいですし、相手に指導しなければいけない場面でも、思いやりがあるかどうかで職場の雰囲気は大きく変わります。また、積極的に自分の意見を言える人とは、建設的な話ができる関係になることが出来て、それが職場の活性化につながっていくと思います。

荒木 愛さん

大野　エアライン研修では、実際に福岡空港でグランドスタッフの方のお仕事を見学したり、東京の帝国ホテルで質の高いサービスを受けることができました。自分が働く姿をイメージできたのは収穫でした。

南部　1年のときに「NHK全国大学放送コンテスト」朗読部門で優勝しました。これをきっかけに中高生向けの朗読ワークショップを開くなど、自分の活動の幅が広がりました。自分に求められることに積極的に応えられる社会人になりたいと考えています。

浜田　言われたことをやるだけではなく、自分から積極的に提案できる人がいると、チームの力が最大化します。みなさんには今後も自分の枠を決めずに、積極的にチャレンジしてほしいですね。

女性が社会で活躍するために 結婚・出産後も働ける環境を

浜田　「幻の赤ちゃんを抱いて症候群」というものがあります。まだ出産していないのに、子供ができたら仕事を続けられるか不安で、就職にも消極的になってしまうケースです。みなさんは結婚して出産しても仕事を続けたいですか?

大野　私は出産しても仕事を続けたい。企業研究をして、就職先の航空会社は女性が働きやすい環境だと分かったのも、入社したいと考えた理由の一つです。荒木さんのように女性や母親の目線でサービスができる人材になれたら理想的だと思います。

永冨　私は子供が生まれたら育児に専念して、落ち着いたら同じ職場に戻りたいです。その中でキャリアアップできる環境が整っているところが、女性の働きやすい職場だと思います。

永冨 椋里さん

荒木　JALグループは両立支援制度が充実しており、JALスカイ九州では最大3年の育児休暇が取れますし、時短勤務もあり、出産後も仕事を続ける環境が整っています。仕事と子育ての両立というのは本当に大変で、身近な人などの協力がなければ難しいと思います。でも、やってみれば何とかなるものだと思っています。問題はその一歩を踏み出せるかどうかです。

浜田　みなさんが考える女性の働きやすい職場はどういうものですか。また、働きやすい環境を作るためには何をしたらいいと思いますか。

大野　育児休暇をはじめ、その人に合った働き方ができる環境ですね。自分の意見をしっかりと持ちながら、常に相手の立場に立ったコミュニケーションを図っていけば、働きやすい環境ができてくると思います。

南部　会社内で一緒に働く人の働き方について、疑問や不満が生まれない環境であれば、性別に関係なく働きやすいと思います。そういう環境を作るためには、円滑な人間関係の形成が欠かせません。思いやりの心を持って、お客さまや会社の人と接することをモットーにしていきたいです。

亀野　どれだけ家庭や育児と仕事を両立できるかで、働きやすさが決まると思います。例えば職場の中に託児所がある、勤務時間が長すぎない、といった要素は大切です。一方、私たちの側も、女性だからといって甘えず、常に仕事にチャレンジする心を持つことが求められると思います。

浜田　新人の教育には時間もお金もかかりますから、仕事は長く続けてほしいというのが企業側の本音です。女性が仕事を続けるための制度は整ってきていますから、あとは本人のやる気と意志が大切です。結婚・出産後も働くという選択肢は絶対に諦めず、社会で長く活躍できる女性になってください。

浜田 敬子

出席者

日本航空 福岡空港支店
オペレーション部　リーダー
荒木 愛さん
2007年九州産業大学商学部を卒業後、JALスカイ九州入社。12年に出産、産前・産後休暇と育児休暇を取得。13年9月より復職。

〈 福岡女学院大学のみなさん 〉

人文学部英語学科4年
大野 藍さん

人文学部言語芸術学科4年
南部 朱音さん

人間関係学部心理学科4年
永冨 椋里さん

短期大学部英語科2年
亀野 茉莉果さん

〈コーディネーター〉
朝日新聞社 総合プロデュース室
プロデューサー
浜田 敬子
山口県出身。1989年、朝日新聞社入社。アエラ編集部では女性の生き方や雇用問題を中心に取材。06年に出産し育児休業取得。14年には女性初のアエラ編集長に就任。

JAPAN AIRLINES
JALは、空でもつながる。
JAL国内線
機内インターネット接続
無料キャンペーン
実施中!
2017年
8月31日まで
対象便:
機内Wi-Fiサービス対象便(JAL SKY NEXT)
※機内での無線LAN対応端末およびイヤホンの貸出しはございません。
詳しくは
www.jal.co.jp/dom/wifi_free/

福岡女学院から、世界へ、未来へ
航空業界就職者数 117名
過去5年間(2012年度~2016年度)
※2016年度実績 16名
問合せ先 〒811-1313 福岡市南区日佐3丁目42-1　TEL:092-575-2971(大学総務課)/092-575-2970(入試広報課)
学校法人 福岡女学院　福岡女学院看護大学　福岡女学院中学校・高等学校　福岡女学院幼稚園