

ホスピ通信

2025 July. vol.2

このホスピ通信では、毎回、3ヶ月間のインターンシップの様子をお伝えしています。

今回は、JAL スカイ九州の特集です。2025 年度春学期に研修中の3年生を後輩の1年生、2年生が訪問しました。その際、研修中の先輩や社員の方にインタビューし、それぞれが書き留めたものをまとめています。

JAL スカイ九州 熊本空港所

1年 久間玲奈、辰岡陽菜、神崎梨子、駒壽葉央

Q グランドスタッフとして働く上でやりがいはどんな時、またはどんなところに感じますか？

- ・お客様が喜んでくださった時や顔を覚えていてくださった時
- ・飛行機を定刻で出せた時。お客様に「ありがとう」や「がんばってね」と言われた時。自分にしかできないことをできたと感じられた時。
- ・お客様に「ありがとう」と言っていただけの時や、説明がうまく伝わって喜んでいただけた時、小さな変化に気づいて対応できた時等、「自分だからこそこの説明ができた」と実感できる瞬間にあり、また、お声がけするなど、会話を通じてお客様との距離が縮まること。

Q インターンシップ中に感じた嬉しかったことは何でしょうか？

- ・お客様に「ありがとう」って言ってもらえたり、褒めてもらえるとすごく嬉しかった。特に印象に残っているのは、お子様の服や持ち物をきっかけに話を広げて仲良くなり、最後にハイタッチまでできたこと。

Q お客様から言われた言葉で一番心に残った言葉は何でしょうか？

- ・まず、空港内に設置されているエアーポートポスト(ご意見箱)に、「丁寧でわかりやすく対応してもらえて安心して出発できました」とお客様が書いてくださっていたことがあり、自分の対応がお客様の気持ちに残ったことが嬉しかった。また、対応したお客様が自分の名前を覚えてくださって、旅行の思い出話をしてくれたことも印象に残っている。さらに、「研修中」と書かれた名札を見た中学生くらいのお客様から、「頑張ってください！応援しています！」と声をかけられた時も、心が温かくなった。
- ・名前を覚えてくれた時や、「実習生ですか。頑張ってください」と励ましの言葉をもらった時が嬉しかった。

Q 今だからこそ感じる、グランドスタッフという仕事の魅力や大変さは何ですか？

- ・お客様とのコミュニケーション。また、「ありがとう」という一言や笑顔が嬉しい。小さな変化に気づいて、決まった言葉だけでなく、+αを言うことや自分だからできた時が楽しさ、嬉しさにつながる。
- ・常に頭と体をフル回転させて動く必要があり、体力が求められる点。朝は6時から勤務が始まることもあり、昼ご飯も7時30分などかなり早めに食べておかないと、業務の合間にはなかなか時間が取れず、空腹との戦いになることもあり大変。そのため、体調を崩さないように体を鍛えておくことや、栄養バランスの取れた食事を心がけるなど、日頃からの体調・栄養管理が非常に大切。

Q 大変なことをどのように乗り越えましたか？

- ・気分転換をするということと、一旦どん底まで落ちて二度と同じミスをしたくないということ、どうしたらよかったか、もっといい方法を考える。
- ・もし、失敗してしまったりしてしまった時はメモをとってあとから見返し、二度と繰り返さないようにしている。失敗した

時に上手くどのように切り替えるかも大事。また、自分では解決できないかもしれないと感じた場合は先輩へアドバイスを貰い、もっといい方法がないか先輩と考えたり、失敗してしまったという知識も今後のサービスに生かすことが出来る。自分に足りないものを常に追求することも大事。ストレスを感じてしまったりする場合は、気分転換で推しのライブに行ったりしてオンとオフの差をつけている。

Q 取得して良かったと思う資格は何でしょうか？

- ・英語力を証明する TOEIC550 点や英検 2 級がある。これらは取得するだけでなく、点数を維持することも大切。英語だけでも十分対応できるが、手話 3 級の資格があると名札にバッジをつけることができ、お客様対応の幅が広がる。

Q 社内はどんな雰囲気ですか？

- ・女性が多いけれど、男性も女性も仲良くメリハリがしっかりしていて、チームワークがすごい。
- ・やっぱり航空業界なので女性が多く、男性は少ないのが現状。雰囲気としては、ほんわかした雰囲気の時もあるけれど、強豪野球部のようにチームワークを大切にし、テキパキとした一面もある。

Q 採用試験の対策はどのようにされたのでしょうか？

- ・筆記試験の SPI は短大卒レベルで内容が難しく、年々レベルが上がっているため、今のうちからしっかり準備をしておくことが大事。試験はオンライン形式で実施され、この筆記では、立派な人材かどうか、入社後の訓練をしっかり乗り越えて努力できるかといった点が重視されている。面接は二次まであり、最終面接は福岡の本社で行われる。アルバイト経験をしっかり積むことも大切。実際に入社された先輩の中には、4 年間マクドナルドでアルバイトを続け、最終的にお客様対応のリーダーを務めた方もいた。その経験がグランドスタッフの仕事にも直結していて、とても役立っている。

Q 空港のインターンシップを目指す学生へのアドバイスを教えてください

- ・まずお客様と接する機会が多いため、接客スキルやコミュニケーション力を身につけておくことが大切。また、グランドスタッフの仕事は体力勝負な面もあるため、日頃からランニングなどで体力をつけておくこと。さらに、早番や遅番など勤務時間が不規則なため、睡眠リズムが乱れがち。そのため、今のうちから規則正しい生活を心がけ、睡眠リズムを整えておくことも重要。
- ・語学の勉強やアルバイト(接客業ならなおさら)しておいた方が良い。お客様対応を覚えるだけでなく、マナーやお客様とのコミュニケーションも取れるため、お客様対応のエキスパートになれる。人と関わることで接客スキルやマナーなどを身につけると良い。語学力もつけておくといい。TOEIC や TOEFL などの実践的な英語が身につく資格などにも挑戦することが大事。また、手話検定などのあらゆる人に応じられる適応力などを身につけておくことも大切。女性の多い職場だが重い荷物なども多いため、体力をつけておくことも重要。体調管理も学生のうちにコントロールできるようになるといい。
- ・学生のうちは資格取得に加えて、今しかできない学生生活を思いきり楽しむことも大切。

インタビューを終えて感じたこと

(久間) 今回のインタビューを通して、研修中の先輩や社員の方々からお話を伺うことができグランドスタッフという仕事の魅力や、やりがいをもっと深く知ることができました。特に印象的だったのは、ご意見箱（エアポートポスト）に丁寧でわかりやすい対応のおかげで安心して出発できました、とお客様からの感謝の言葉が寄せられていたというお話です。日々の接客が人の心に届き、空港という場所での安心感につながっていることに感動しました。私は将来、グランドスタッフとして空港で働くことを目指しています。現在は飲食店でホールのアルバイトをしており、接客や気配りの力を少しずつ身につけています。今回のお話を伺って、空港でのインターンシップにもますます参加したいという気持ちが強まりました。これか

らは、日々の授業の勉強を大切にしながら、TOEIC やSPI の対策にも取り組み、目標に向かって一步步準備を進めていきたいと思います。

(辰岡)私は将来グランドスタッフを目指しているの、頭と体をふんだんに使うことや、やりがいを知ることができてよかったです。小さな変化に気づき、決まった言葉だけでなく、+αが必要ということや、つらいことを乗り越えるために一旦どん底まで落ちて、そこから同じミスをしなないということを学びました。英検2級、TOEIC550、第二言語、手話3級が必要ということを改めてわかりました。私は、第二外国語で中国語を取っており、手話の授業も取っているの、授業を通して身につけ資格を取っていこうと思いました。これから頑張りたいと思いました。



1年 北菜津希

今回のインタビューの中で私の印象に残ったお話を3つ紹介させていただきます。

まず一つ目は、この仕事をしていてやりがいを感じたことを質問した際のお答で、お客さまにありがとうと言われたことというお話が印象に残りました。お客さまに最高の空の旅を提供するために、グランドスタッフの方々は日々お客さまに納得してもらえる提案を考えたり、お客さまとのコミュニケーションを大切にしていると聞きました。そのような提案を考えたりコミュニケーションをとるためには、自主的に動く力が必要だと気づくことができ、私もビジネスパーソンとして働いていく上で、自主的に動けるような能力を身につけたいと思いました。そして、お客さまに納得していただき、ありがとうと言われる、そのような存在になりたいと強く思いました。

二つ目に印象に残ったお話は、大変なことがあった時の乗り越え方法を質問した際のお答です。その時、全ての業務をミスなく行うことは無理なので、今回の失敗で学んだことを次どう活かすか前向きに考え、今後活かしていくというお話でした。また、この失敗で学んだ知識を活かしお客さま対応を行なっていくというお話でした。このお話を聞いた時、自分と照らし合わせて考えることができました。私はよく失敗をしてしまいます。失敗してしまった時は気持ちがとても落ち込み、何もかもやる気を失ってしまい、次に活かしていませんでした。しかし、このお話を聞いて、絶対に失敗しないということはできないし、失敗してしまった時、その後の行動が大切だと改めて学ぶことができました。今回のミスを自分で自己分析し、自分の知識を増やせる良い機会だと捉え、今後活かしていける人になりたいと思いました。今でも私は、気持ちが落ち込んでいる時は、やる気も失ってしまっているところがあります。これから少しずつでも良いから、自分を変えていけるようになっていきたいです。

三つ目は、私たちにしてくださったアドバイスです。今の私たちにできることとして、アルバイトで接客スキルを上げたり、その経験から、人と関わる力を身につけたり、コミュニケーション能力を上げることというお話をいただきました。アルバイトで今から接客を経験していることで人と接する機会が増え、実際に体験をすることで接客スキルの上達にもつながり、今後、ビジネスパーソンとして働いていく上で必要なスキルを今のうちから身につけていけて、良い経験になるなど考えることができました。私は今ホテルでホールスタッフとしてアルバイトをしています。確かに始める前よりも、人と関わることにに対して抵抗感が減り、丁寧な言葉やさまざまなことを学んでいます。そのため、今後もより多くのスキルを得られるよう続けていきたいと思いました。

今回この、JAL スカイ九州へのインターンシップの巡回に同行し、自分の考え方を大きく変えることのできるお話をたくさん聞くことができました。人と関わっていく仕事を将来したいと考えている私にとって、今回の経験は自分のスキルアップにつながると思いましたし、今後の自分の行動を改めていきたいです。

2年 原田夢芽

今回、JAL スカイ九州 熊本空港所でインターンに参加されている先輩方と社員の方にインタビューさせていただきました。憧れの職場で実際に働かれている先輩方のお話は、とても貴重なものとなりました。私が1番感じたことは、インターン生も社員の方も、空港のカウンターに立てば皆プロフェッショナルな対応を心掛けているということです。安全に飛行機を飛ばすことが第一に求められていることなので、遅延や欠航などのトラブルはもちろんあります。そこで驚いたことは、立ち位置や角度など、細部にまで配慮し、お客様対応をされていることです。クレーム＝お客様の困り事であることをきちんと理解し、真摯に向き合う姿勢が伝わってきました。また、やりがいを感じる瞬間としては、皆さん揃って「定時に飛行機が飛ばせた時」とおっしゃっていました。飛行機一機飛ばすために、多くのスタッフ関わっています。定時に出発できるということは、空港スタッフの連携、バトンパスがうまくできたということであり、チームでの連携、コミュニケーションがとても重要な仕事なのだと感じました。グランドスタッフとは、空港に入ってきたお客様が一番に声を掛けることができるスタッフだと思います。ある先輩は、積極的に声をかけることで、お客様に喜んでいただける引き出しを増やすことができた、とおっしゃっていました。

私は、今年度の秋学期に JAL スカイ九州のインターンシップに参加します。すでに参加されている先輩方は学生としてではなく、社会人としてどのように振舞うかを常に考えて行動しているのだと感じました。ホスピタリティ・マネジメント学科では将来に役立つ専門的な知識を学ぶことができますが、それを実践する機会が設けられていることに魅力を感じます。3カ月間のインターンシップは全国的にも珍しく、貴重な経験になると思っています。大学4年間という長い時間を、将来に向けて自分自身でプロデュースしていく能力が求められると感じます。

2025 年度 長期インターンシップ 派遣提携先一覧

ホテルキャッスル	九州産交ツーリズム(ANA)	熊本国際観光コンベンション協会
ONE STATION HOTEL KUMAMOTO	JAL スカイ九州 熊本空港所	熊本市国際交流振興事業団
旅亭 松屋本館 Suizenji	ユナイテッドトヨタ熊本	九州産交ランドマーク
ホテルヴェルデ	RKK メディアプランニング	熊本機能病院
西鉄ホテルズ	談	福田病院
ホテル竜宮	総合企画	済生会みすみ病院
JTB 熊本支店	熊本県観光文化部観光振興課	大学堂薬局 藤崎宮前支店
西鉄旅行 熊本支店	熊本県観光連盟	セルモ
日専連ツアーズ	宇土市民会館	フェリシア
	熊本県立劇場	マリエール神水苑

お問い合わせ先 〒862-8680 熊本市中央区大江2-5-1 TEL (096) 364-5161 (代表)
熊本学園大学商学部ホスピタリティ・マネジメント学科 編集担当：土井文博（教授：社会学）