

# HRS理事紹介



**飴善 晶子** (あめぜん しょうこ)

ビジハビ企画研究室代表

昭和女子大学 グローバルビジネス学部ビジネスデザイン学科 教授

1980年4月、現日本航空株式会社に客室乗務員として入社  
客室乗務員として国際線乗務からスタートし、パーサーの時代にフランクフルト基地  
アドバイザークルーとして長期出張勤務

外国人乗員グループ初の一般職トライアル研修や、客室訓練部教官勤務を経験し、  
チーフパーサーを務める

その後、客室マネジャー、本社宣伝部マネジャー、客室品質企画部アドバイザーグループ長、  
昭和女子大学に出向を経て、2020年3月に日本航空株式会社を退職し現在に至る

## ～ ご挨拶 ～

2021年5月より、HRSの理事を務めることになりました飴善晶子と申します。皆さまどうぞよろしくお願いいたします。

私は、「人とホスピタリティ」「経営とホスピタリティ」を学び、実践しながら、VUCA(Volatility(変動性)Uncertainty(不確実性)Complexity(複雑性)Ambiguity(曖昧性))の時代と言われる現在、何をすべきか。「昨日より今日、今日よりも明日」と一人ひとりが生き生き、ワクワクとしあわせであり続ける家庭、組織、地域、社会、地球になるための「人と社会の在り方」について、ご縁をいただく方々と共に対話を重ね、企て、創る活動をするのが残りの命の時間を使う私の使命だと思っています。そのような中、HRSではテーブルマナー委員会の委員としてお手伝いさせていただくようになって7年目を迎えました。理事として会員の皆さまのお役にたてるよう、理事の皆さまにもご教示いただきながら何ができるかしっかり考えていきたいと思っております。

10才からの盲目的な願望と決意による達成の積み重ねと人間関係での痛みを知り、挫折の繰り返しでの10年間を経て叶った夢が日本航空の客室乗務員でした。必死で習い、見様見真似にもかかわらずできているとうぬぼれた新人の頃。そして、「この仕事は案外誰でもできる」作業だという意識から、「いつでも、どこでも、誰にでも」高い品質を提供する仕事の重要性和大変さに気づき、苦しさを乗り越えた時の仕事、働くことの楽しさに気づきプロフェッショナルになりたいという意識にまで変化した20代の10年間。その上で、お客様と、その時々フライトで共に働く、また、フライトを支えてくれる人たちとの時間の中で「今だけ、ここだけ、あなただけ」と立ち現れる「真実の瞬間」から得られるかけがえのない感動としあわせへの気づきがありました。その後は、国内外でさまざまな新たなチャレンジの機会をいただいた30代。そして、仲間が最大の力を発揮してお客様も乗務員自身もしあわせな時間と空間を創ることに取り組むという自己成長の機会をいただいた40代。サービスだけでなく、マーケティング、ブランディング、ユニバーサルでソーシャルな企業活動デザインのためのメンバーとしての経験までさせていただきました。そして、組織の中での最終章として、企業の破綻を経験後、選ばれ愛されるエアラインを実現するための機内のヒューマンサービスの評価制度や、教育のあり方やコンテンツを頼もしいチームメンバーたちと創る機会をいただいた50代でした。泣いたり笑ったり、終電に駆け込み、ラッシュの朝また通勤するという毎日もありましたが、皆の笑顔が前に進ませてくれ、感謝の気持ちがエネルギーを絶やすことなくやり抜かせてくれたのだと思います。

テクノロジーの発展とイノベーションはどの業界にも不可欠です。産業革命以降、さまざまなテクノロジーを生み出した人間は、その中で人間だからこそできることに仕事の内容も転化、進化、深化させてきました。さまざまな目的で宿泊、飲食、移動のための時間と空間として一人ひとりのお客さまが選んだ場合は、くつろぎ、味わい、癒され、英気を養う場であり、アルゴリズムだけでは計算、予測しえないものです。人間だからこそ、互いに感じ合い「今だけ、ここだけ、あなただけ」の場を共感共創できる。人間が存在しうる限りこれは不変ではないでしょうか。

「心は形を創り、形は心を育てる」皆さまと共にこれからも人として成長していきたいと思っております。  
どうぞよろしくお願いいたします。