



## ジェットスター・ジャパン株式会社

日本国内、日本と海外を結ぶ低価格の  
航空市場において、No. 1 に選ばれるブランドになる

会社名	ジェットスター・ジャパン株式会社
事務所	ジェットスター・ジャパン株式会社 〒282-0006 千葉県成田市成田国際空港第3ターミナル内 (代表電話) 人事部本部 03-4589-0248
代表者	代表取締役社長 片岡優
設立	2011年9月5日
資本金	120億円
社員数	1000名以上(2019年10月時点)
事業内容	定期航空運送事業、航空機使用事業、その他附帯事業

---

### テーマ:

日本の空、世界の空を、もっと身近に

---

### 1. 会社概要

---

アジア・オセアニアにて180路線を展開しており、実はジェットスターグループという形で、4社のグループの路線網があります。ジェットスター・ジャパが日本。ジェットスター・エアウェイズがオーストラリア、ニュージーランド。ジェットスター・アジアがシンガポールをベースとしており。ベトナムをベースにしているのがジェットスター・パシフィックという会社です。

4 社合わせてジェットスターグループと呼んでいます。使用機材はボーイング 787 (ドリームライナー)、A320 型機、A321 型機、などがあり、グループ全体で133機、週で数えると500便以上、運行されています。また、18カ国・85都市を今結んでおり179路線あります。従業員は8,000人おります。

2004年、カンタス航空の子会社としてLCC事業をジェットスター・エアウェイズが展開し始めました。その後、ジェットスター・ジャパンが、2011年9月に設立されました。カンタス航空、日本航空、三菱商事、そして、東京センチュリーが株主となっています。機材はA320型機を25機

保有しておりネットワークは、国内線が14都市21路線、国際線が4都市9路線です。ジェットスター、実は他のLCCに比べて国内線が非常に多くなっています。その理由は、ジェットスターグループから日本に来るお客さまの国内需要があるので国内線を非常に重視しています。

あとは、他社、インターラインアグリメントという形で、大手アメリカンエアラインと業務提携を結んでいまして日本に来た際に地方を使っただけのようにしていますので、国内線が多くなっています。従業員数は、設立当初は140~150名、今1,000人以上のスタッフが働いている状況です。日本人だけではなく、16カ国ぐらいの国籍、中国の方とか、アメリカ圏とか、あとオーストラリア圏の方です。30代、40代の社員が幅広く活動できるような環境がジェットスターは整っています。

---

## 1. ビジネスモデルについて

ビジョンは、「日本の空、世界の空をもっと身近にする」ということです。そして、ミッションは、「より多くのお客さまに低価格で安心安全な楽しい空の旅をしていただく」ということです。この大きな二つ、つまり、ビジョンとミッションをもって事業展開をしています。日本国内、日本と海外を結ぶ、低価格の航空市場において、ナンバーワンに選ばれるブランドになるというところでは、やはり、航空会社として一番お客さまに選んでいただく大きな理由は、まず安全が担保されていることです。安全が担保されていないとお客さまは絶対、利用

いただけませんので、社内では安全を最優先に仕事をしています。安全に関わることで何か問題が発生すれば、すぐに会社の上層部まで報告がいくような社内システムがあり、安全が担保されるようなシステムが構築されています。

安全の次に大事なものは、低価格です。お客さま満足度を測るためにネットプロモータースコアというのを、お客さまの声として聞く基準としても設けております。お客さまの満足度を測ると言われると皆さんがよく想像するのが、「次、使っただけですか」とか、「満足しましたか」とか、そういった基準で測っているかとお考えになれるかと思います。しかし、弊社では知人や友人、あとは親御にジェットスターを薦められますかというような、それにあたるような意図的な質問をお客さまにさせていただき、評価をどのようところで得ているか常にモニターしています。多くのお客さまのコメントであるのは、やはり「料金が安く使いやすかった」とか、あとは地方でLCCが飛んでない地域だとやはり全日空とか日本航空が、非常に高い運賃で飛ばしていますので、そういったところで安く往復できるようなお客さまが満足されているという結果が、スコアから出ております。

もう一本の柱は、ネットワークです。ネットワークを充実することによって、より多くのお客さまに使っていただけます。ビジョンとミッションと合わせて3本の柱をジェットスターは非常に大切にしております。

---

## 2. 求められる人材について

航空会社として重視する能力としては、

- ①社会人としての常識・マナー
- ②チームワーク力
- ③自己管理能力
- ④問題解決力
- ⑤リーダーシップ力
- ⑥継続的な学習能力
- ⑦創造力

があります。これは、スキルというよりは個人の能力が、多く含まれております。企業に入社してすぐにできる業務はなく、やはり様々な体験や学びから知識や能力を、日々向上させながら業務するものが増えてきます。アルバイトの多くは知識や能力を多少保有していれば出来るもの（こと）であり、人がいなくなっても補充できますが、会社としては、やはり長く働いていただき、かつ、このような知識・能力を持った方であれば、スキルをどんどん伸ばしていくことが非常に重要になってくると思います。

航空会社で働くという視点で求められる能力として、社会人の基礎能力があります。その一つが、「チームで働く力」、つまり、多彩な人々と共に目標に向けて協力をする力です。ジェットスターには、1,000人程の社員が在籍しており、様々な部署の人間が関わりを持って飛行機を運行させて、お客さまを目的地までお送りしています。「チームで働く力」の中で必要な要素は、つぎの6つとなります。

#### ①発信力

「自分の意見を分かりやすく伝える力」、が航空会社でも重要なものになっています。お客さまに物事を伝える、また社内で自分の意見を伝える、そういった発信力が、

すごく大事になっています。

#### ②傾聴力

相手の意見を丁寧に聴く力です。お客さまの耳に必ず傾けて聴いていただいて、お客さまが何を望んでいるか、会社でいえば社員の、相手側が何を望んでいるかというのを考える力が非常に大事になってきます。

#### ③柔軟性

立場や違いを理解する力です。

#### ④状況把握

自分と周囲の人々や物事の関係性を理解する力です。

#### ⑤規律性

社会のルールや人との約束を守る力です。こういったものは、非常に、チームで働く上に大事です。

#### ⑥ストレスコントロール

ストレスの発生源に対応する力です。発生源だけではなく、自分のストレスコントロールが非常に大事になってきます。自分のストレスをうまくコントロールしながら、周囲と協調性を持ってチームで働けるように、コントロールができるようになっていただければと思います。

基礎能力の二つ目が「考え抜く力」です。これは疑問を持って考え抜く力で、3つあります。

#### ①課題発見力

状況分析をし、目的、課題を明らかにする力。

#### ②計画力

課題の解決に向けたプロセスを明らかにする力。

#### ③創造力

新しい形を生み出す力。

この3点がそろっていないと、うまくアクションができなかつたりします。

基礎力の三つ目が、前に踏み出す力です。失敗しても、粘り強く取り組む力というところで、3つあります。

#### ①主体性

物事に進んで取り組む力。

#### ②働きかけ

他人に働きかけ巻き込む力

#### ③実行力

他人に働きかけ巻き込む力

やはり能動的な姿勢が非常に大事になってくると思います。

---

### 3. 職種について

先ず、カスタマーサービスオフィサー (CSO)。こちらはカウンターでチェックイン業務、その他空港内のお客様に係る仕事を行う職種になっています。そして、ターンアラウンドコーディネーター (TAC)。行程管理をする業務です。具体的には飛行機の駐機場所の調整、また、空港会社に機材が遅れていたらその状況やいつ頃出発できるかなどを連絡する、とそういった関連部署と調整する業務です。つぎはカスタマーデューティーマネージャー (CDM)。これは現場責任者になります。スタッフの管理とか日々の業務のタスク管理や勤怠管理となります。そしてパッセンジャーサービスマネージャー (PSM) です。現在の私のポジション、つまり旅客課長と言うものです。70名の部下の業務管理をしております。部下の管理のみならず、日々、自己研鑽さんに励んでおります。

---

### 4. キャリアパスについて

では、ここでチェックインスタッフのキャリアパスについて説明致します。ターンアラウンドコーディネーターというのは、先ほどご説明させていただいたとおり行程管理する業務です。そして、ランプスーパーバイザー、カスタマーサービススーパーバイザー等があります。スーパーバイザーはマネージャー職を勉強するポジションです。あとはランプオペレーションコーディネーターです。こちらもランプを一括してコーディネートする職種です。あとは各種マネージャー職があります。

また他の本部とか、他のポジションにもステップアップができるようにジェットスターはなっております。実際、旅客の担当でいた者が安全管理をする担当部署に移ったりするケースもあります。元々、客室乗務員に興味があり、憧れでジェットスターに入社したが、入社当初は自信がなかったので、地上職を極めてから客室乗務員になったというスタッフもいます。いろいろな部署の異動も活発に行われているのがジェットスター・ジャパンです。

社内公募というのが充実してまして、空きポジションが出た際に社外に募集を出すのではなくて、まず社内に募集をかけ、そこで興味のある方の応募を受けて、通常採用どおりに履歴書提出などを通じて社内採用しますが、このような形式で他部署に異動する方も非常に多くいます。ただ、やはり社内公募についても周囲のものは見ておりますので、その部署で評判が悪いスタッフは、他の社内公募で落とされております。どこでもいいから違う部署行きた

いとか、そういった甘い考えでは通りません。企業に入社したら、常に人間力を磨くこと、そして努力している姿を周囲が見ているところを意識した行動をしてみらえればと思います。

- ・周りは見ている。
- ・英語は必ずやっておく。
- ・人間力を磨く

以 上

---

## 5. 航空会社の部門について

航空会社の部門について説明します。

生産部門と言われるところが、オペレーション本部です。オペレーションっていうのは日々の航空機の往復などを見ている部門です。次に整備本部。機材などの整備をする部門です。客室本部は、客室乗務員の部署です。あとは運行本部。運行になるとキャプテンなどを管理している本部です。あとは空港本部となっております。

管理部門では、事業戦略本部、とか変革推進本部があります。安全保安管理本部、財務本部、人事本部で航空会社はさまざまな部署があり日々の運営をしております

ジェットスター・ジャパンは、航空会社には珍しく空港に本社があります。成田国際空港第3ターミナル、LCCターミナルに本社があります。

---

## 6. 学生へのメッセージ (仕事上でのアドバイス含む)

- ・固定概念を外し、発想の転換を図る。
- ・業務効率を上げるのは非常に大事。
- ・努力することの重要性