

空の安全は表と裏で支える人たちの存在で守られていた

大学・国際関係学部・3年

期間：令和7年8月25日～29日（5日間）

今回の就業体験では、空港にて航空業界の安全を支える仕事に触れる貴重な経験をさせていただきました。普段目にする旅客係員のお仕事から、普段見ることのできない貨物やグラウンドハンドリング業務まで、様々な現場を見させていただきました。5日間の体験を通して一番強く感じたことは、1機の飛行機を飛ばすために、1人1人担当する場所は違っても全員が共通して「安全を守る」という使命を持ち、互いに連携しているという点です。こうしたチームでの連携があって利用者が安心して空の旅を楽しめる基盤となっているのだと実感しました。

まず印象に残ったのは、いわゆる「裏の現場」である貨物やグラウンドハンドリング業務です。飛行機の誘導、手荷物や貨物の積み降ろしなどは時間との勝負でありながら、正確さと安全性が徹底されていました。作業中はスタッフ同士が常に声を掛け合い、安全確認を怠らない姿が印象的でした。表には出ない業務ですが、この地道で確実な作業が飛行機の安全運航を支えているのだと強く感じました。

一方で、「表の現場」である旅客係員の仕事では、直接お客様と接する対応の重要性を学びました。お話の中で、「お客様の人生のその日を良い日にしたい想いで、今日私のところにきて接客を受けて良かったと思えるように日々業務をしている」という話を聞き、空港で初めに会う空港の顔として働く上での心がけを聞くことができ、大変勉強になりました。搭乗手続きや案内業務では、利用者に安心していただけるよう笑顔と丁寧な説明が欠かせません。迅速さだけでなく、相手に寄り添う姿勢が求められており、ここにもまた「安全で快適な空の旅」を支える大切な役割があることを理解しました。

今回の5日間を通して、裏の現場と表の現場という違いはあっても、すべての仕事に共通しているのは「安全を守る」という使命で、普段スポットライトのあたらない裏の現場でも表の現場でも1人1人が主役となって活躍されているのを目にし、これまであまり分からなかった「働くこと」の意義が少し理解できたように思います。異なる立場の人々が一つの目的「安全」のために協力し合う姿から、チームワークの大切さを学ぶことができました。今後はこの経験を、自分の生活や将来の進路を考えるうえでも活かしていきたいと思います。

地域住民と観光客を支える公共交通の役割を体験して

大学・文学部・3年

期間：令和7年9月16日～20日（5日間）

私は、バス事業者にて5日間のインターンシップに参加し、地域の公共交通の現場を学ぶ機会を得た。このインターンシップの参加目的は、将来観光業や交通業界に携わりたいという思いから、バス事業がどのように地域社会や観光に貢献しているのかを、実際に体験することで理解を深めることであった。インターンシップでは主に、車内収入の精算作業、輸送人員、各種データの入力作業、時刻表の作成、張り出し作業等のダイヤ改正準備、そして駅に併設されている乗車券販売窓口、観光案内所の見学を行った。車内収入の精算作業では、誤りの無いよう慎重に集中して行うことを意識して行った。輸送人員、各種データの入力では、日々の運行データを基にパソコンへ正確に数字を入力することの大切さを実感した。これは一見単純に見える業務であるが、正確なデータが今後のダイヤ編成や運行管理に直結するため、丁寧さと責任感が求められる作業であることを学んだ。ダイヤ改正準備、新しい時刻表の貼り出し作業では、利用者にとって情報が分かりやすく、見やすい形で提供されることの重要性を感じた。時刻表は地域住民や観光客が安心して移動するための基本情報であり、その一枚の掲示に誤りがあれば大きな混乱につながる可能性があるため、細かい確認や設置の工夫が欠かせないことを知った。貼り間違いを防ぐため、社員の方と次に向かうバス停を確認するなど、コミュニケーションをとることも意識した。私はダイヤ改正の準備を経験することで、ダイヤ改正に際して多くの人員が必要であることや、社員同士の連携が必要不可欠であることを痛感した。私は普段通学等でバスを利用しているが、ダイヤ改正の背景には多くの方々の苦労や努力があることを知り、日ごろから感謝の気持ちを持ってバスを利用しようと思った。さらに、駅での乗車券販売窓口、観光案内所の見学を通して、バス事業と地域観光が密接に関わっていることを理解した。観光案内所では、観光客に対する丁寧な接客や道案内、施設情報の提供などを行っており、スタッフの小さな気配りが利用者の満足度や地域全体の印象を左右することを学んだ。これらの体験を通じて、地域のバス事業は単なる移動手段の提供にとどまらず、住民の生活基盤を支え、観光振興にも貢献しているという大きな役割を担っていることを実感した。また、日々の業務の中で正確さや丁寧さを意識することが、安全で快適な交通サービスの提供につながるという気づきを得た。

これらの学びは、将来、観光業や航空業界などのサービス分野に進む上で、必ず活かせると感じている。今後は大学での学びやゼミ活動においても、今回の経験を基に公共交通と観光の関わりについて学びを深め、またサービスを提供する立場になった際には、小さな気配りを大切にする姿勢を磨いていきたい。そして、今回の学びを他の仲間にも共有することで、より多くの人と公共交通機関と観光の繋がりを考える機会を増やしていきたいと考えている。

5日間という短い期間であったが、今回のインターンシップは、地域交通の現場を理解し、将来のキャリア形成に大きな学びを与えてくれる、貴重な経験となった。

お客様に最高のサービスと安全を

大学・文学部・3年

期間：令和7年9月1日～5日（5日間）

中学生のころから航空業界で働くことに憧れていました。特に、お客様に満足していただくサービスを提供し、最後まで安全に快適な空の旅をお送りする客室乗務員と空港の顔として多くのお客様と直接関わることのできる地上職の仕事に興味がありました。そして、航空業界のプロフェッショナルな仕事の現場を体験したいと思い、今回のインターンシップに参加しました。

1日目から3日目はカウンター業務やゲート業務、ロビー業務などのサービス業務、3日目以降は貨物やグラウンドハンドリング業務など日常生活では目にすることのない裏で飛行機とお客様の安全を支えるスタッフの姿も見学しました。

空港のサービス業務では、お客様ひとりひとりに合った臨機応変な対応と自ら積極的に声をかける行動力が重要であることを学びました。特に印象的だったのは、初めて飛行機をご利用のお客様の対応です。お客様の不満や不安を解消するために、マニュアルにはないプラスアルファの声掛けや代替案を迅速に提示するグラウンドスタッフの姿を見て、常にスタッフはお客様の立場になり、気持ちに寄り添うことを意識しながら業務に取り掛かっていることに気づきました。また、ゲート業務を見学した際には、カウンター担当のスタッフがゲートに訪問し情報を報告、そしてお客様をご案内した後、飛行機が出発する前に客室乗務員にお客様の情報を報告する姿を見て、一便一便の安全のためには様々な職種の人と連携するチームワークが必要不可欠だと改めて学びました。

貨物、グラウンドハンドリング業務では、サービス業では味わえない安全に対する意識と責任感を学びました。実際に作業服を着て、貨物やコンテナを乗せる貨物室の中やプッシュバックを行う車両に乗るなど貴重な体験をさせていただきました。飛行機のバランスを保つよう、フライトごとに定められた搭載計画通りに荷物を積み込んだり、降ろしたりする作業やパイロットと意思疎通をしながら滑走路を離れた飛行機を駐機場まで安全に誘導する作業など多岐にわたる仕事内容を学びました。比較的サービス業よりも肉体労働が多く、私たちが直接目にする事の少ない裏方の仕事ですが、飛行機とお客様の安全運航と定刻出発には欠かせない重要な役割を担っていることから、直接関わりが無くても、お客様に対して「安全」という大きなサービスを飛行機という乗り物を通じて間接的に提供しているのだと感じました。

今回のインターンシップを通じて、航空業界はどの職種も単に作業をしているのではなく、お客様ひとりひとりの旅に寄り添い、最後まで満足していただけるための思いやりと安全、最高のサービスを提供しているのだと確信しました。そして、様々なお客様が来られることで新しい学びが毎日増え、やりがいが高まることを知り、「航空業界に携わりたい」という気持ちがより一層強くなりました。普段見ることのできない職場の様子やスタッフの姿を間近で見ることができとても充実した5日間でした。今回の経験で得た学びを思い出しながらこれからは自分自身を見直し、お客様に安全かつ感動を与えることのできるスタッフとして航空業界が求める人材になるよう磨き上げていきたいです。