2026年、観光立国から観光先進国へ

あでやかな装いで参集くださった、ＪＡＬ　ＯＧ女将会の会員

新春特別企画
ＪＡＬＯＧ女将座談会

「鶴丸」の下で育んだ もてなしの心を胸に

今後の取り組みなど

（11面から続く）

滝　私は湾岸戦争開戦時にはロサンゼルス、旧ソビエトのクーデター時にはモスクワにフライトで行っており、歴史的な場面を間近で感じたり、また時の総理大臣のロンドンサミットの特別機に乗務させていただき、国の中枢の方々に同行する機会をいただいたりしました。これらはＪＡＬにいなければ経験できなかったことと心から感謝しています。そのような素晴らしい経験があったからこそ、旅館に嫁いで大変な局面に出くわしても、全て乗り越えられると感じられ、自分の中の活力、お守りのようになっております。

先日、週初めの月曜日の早朝、私どもで全館停電という緊急事態が起こりました。急ぎお客さまのところに駆けつけましたら、皆さま真っ暗な中でご朝食を召し上がっておられました。このような緊急事態にも、ＪＡＬでとことん教え込まれたエマージェンシーの訓練が本当に役に立ち、冷静に対応する自分がいました。

一昨年正月の能登半島地震の翌日には羽田空港でＪＡＬ便の事故が起こりました。お泊まりのお客さまから全員無事と伺って涙が出るとともに、ちゃんと訓練されたことが生かされて、さすがＪＡＬだと感じました。

村田　ＪＡＬでは全員必ず年に1度、救難訓練を受けることが義務となっていました。100点満点でないと許可されない厳しい筆記試験と、その後には機体からスライドを滑ってプールに飛び込む実技試験もありました。フライト前には必ずリーフィングがあります。「着陸直前R2ドア付近から火災発生」「離陸機5時間太平洋上に緊急着水」といった細かなシミュレーションを行いました。ですから24年お正月の緊急事態にクルーが活躍したことは、奇跡ではなく日ごろの訓練の賜物なのだと。努力を積み重ねる姿勢があの日の成果につながったのだと感じました。

私も湾岸戦争を体験したのですが、不安を抱えていてもお客さまには当然笑顔で接しなければなりませんでした。15年前の東日本大震災では、戦争でも起きたのではないかという激しい衝撃だったのですが、そのような中でのお客さまへの誘導、その後社員たちとともに炊き出しをし、各地の避難所へ届けて巡回する際のリスク管理は、ＪＡＬ時代の経験や訓練を経てこそと思っています。

駒井　訓練で学んだことと、メンタルの面など本当に皆さまがおっしゃる通りです。私は5年ほど前で退社したのですが、その短い乗務期間で学んだことは数えあげればきりがありません。その中で特に、社会人のベースとして常に細かいところに気を配る、大げさに言えば「神は細部に宿る」ということを先輩方から学びました。そのことはその後の会社員生活、そして現在の仕事にも大変役立っており、「お客さまからの目線」というものを常に意識しております。

退職後、ほぼＪＡＬにしか乗ったことはないのですが、やはり機内の一つ一つ、そして乗員の様子が気になって仕方ありません（笑い）。お客さまが、など常に気を配っております。

小田　福岡出身で福岡空港の近くに住んでおりまして、その時にＣＡの姿を見て、憧れるようになったんです。その後大学生の時のこと、シカゴ―成田線に乗った際にひどい疲れでずっと寝ていたんです。その時に機内食を食べるよう声をかけてきたＣＡの方がとても優しくて。当時もまだＣＡへの憧れを持っておられ、留学などのお話をするうちに、「アンカレッジは今、オーロラが奇麗だからよかったらコックピットに見に行きませんか」とお声がけくださったんです。そしてクルーのいるコックピットの中でオーロラを見せていただいたのが本当に印象深かった。ですから、自分がＣＡになった時にも、まだアメリカ同時多発テロの前でまだいろいろな規制が緩かったので、クルーから「今日子供さんいるなら連れてきていいよ」と言われた時には、コックピットをオープンにして、しし座流星群などをお見せしたことがありました。お子さん方も本当に喜んでくださった記憶があります。最近はいろいろと厳しくなりましたが、それでも変わらずに、飛行機は夢のある非日常感ある乗り物だと思っています。

旅館に嫁いで感じるのですが、旅館も非日常の演出なんですよね。お客さまは旅行に出かける前から皆さんワクワクされているので、宿にお着きになった時には私たちが非日常を演出するわけですから。

滝　機内誌『ＷＩＮＧ』にも佐藤さんが載っていらして、あこがれの大先輩でした。

私どもの場合平時はみんなが動いてくれるので私はほとんど何もすることはないんです（笑い）。だからこそ先日のように何かが起こった時は、みんなが安心して頑張ってくれるように私がやらねばならないと気張っていたところがありました。

今日こうして皆さんにお目にかかって「大丈夫だった？」とお声がけをいただいて、ようやく緊張が解けて涙が出そうな感じがいたします。このＯＧ会の皆さまと、女将としての喜びも苦しみも理解し合って分かち合え、そういう方々がいらっしゃることは、本当にありがたく素晴らしいことだと思います。

村　皆さん飛行機に一緒に乗ったことはないのに、いろいろな思いを共有しているので、会った瞬間にすぐ話が合うというのがＪＡＬの絆ですね。

有村　世間の常識も分からない、学校出たての若い時に、ＪＡＬや先輩方からたくさん教えていただきました。その感謝があるから応えなければという思いはあります。ここまで思わせる会社は他にあるのかしら。

滝　女将は絶滅危惧種も不変だと思っています。日本にしかない女将文化をそれぞれの形で守りつつ相手の心に寄り添うことを大切にしていきたいです。

ＣＡを目指しているというお嬢さま、お孫さまとご一緒にご来館くださるお客さまがいらして、さまざまなご質問をいただきます。そのお付き合いの間はもちろん、上座も分からない。そういうことを次世代に伝えていく役割が私たちにはあると感じています。それが、旅館の仕事を通して学べて、自分の身に付く。「学んだことは今後の人生で一切邪魔になることなく得にしかならないから、仕事と思わず『ここで学ぶ』という気持ちでやったら仕事も楽しくなるよ」と若い社員が入ってきた時には必ず言うようにしています。

駒井　私は大学時代を過ごした京都に縁あって5年前に嫁いできました。それまでは海外生活や東京丸の内の会社員生活が長くあまり日本の文化を意識して過ごしておりませんでした。

京都という土地は文化が非常に成熟しており、「日本の美と心」が日常生活に溶け込んでいるような場所で、毎日が勉強であり大変楽しく充実した仕事そして生活を送っております。

今回、初めてＪＡＬＯＧ女将会の仲間に入れていただき、想像した通りの素敵な先輩、仲間がいらして今後の活動にもワクワクしております。

「女将の会」と聞くと少しコワい？同期に話しますと「え～大丈夫？」というリアクション（笑い）。規模の大小に関わらず、と先輩方もおっしゃってくださいましたので私どもがハードルをぐっと下げることでもっともっと仲間が増えて、「この県に行ったらこういうＯＧがいるよ」というような規模になればうれしいな、と考えています。

地方ではＪＡＬに対する期待は大変大きく、そこに行けばＪＡＬのおもてなしが受けられる、と期待してくださいます。

山崎　ＪＡＬＯＧ女将会を通じて、今後どのような活動をされたいか、また航空業界や宿泊業界を目指されている若い方たちへのメッセージを頂けますでしょうか。

有村　ＡＩなどの技術が進んで機械化されても、それを動かすのは人間なんですよね。だから、やはり原点に戻ることが大切ではないかと。それもサービスうんぬんよりも人間としての優しさが求められる。だからこそ子供たちには、その部分を考えたり、経験したりしてもらいたいです。

村　広い日本、行っていないところがたくさんあります。せっかくなので会の皆さまのところを訪ねていきたい。それ以外でも日本のいいところがたくさんあるので、もっと足を運びたいですね。

旅館をしていた時から考えているのですが、お客さまにはリピーターになっていただきたいわけです。だから紅葉の時期にお越しになったら「冬はズワイガニがおいしいですし、雪見酒もいいですので、またまたぜひお越しください」とアピールをするわけです。せっかく富山を選んでくださった方だからこそ、アピールすることで次にまた来て富山を好きになっていただける。そしてその方が地元で、「富山は意外と良かったよ」と言ってくださる。そういう口コミが宣伝として一番強いですし、そうやって良さを広めていただくことは大事だと思っています。

航空業界、観光業界を目指す若い方に伝えたいのは、私たちの時代と違って今は情報量がすごい。お客さま自身がもういろんなことを知ってらっしゃる。若い方などは「誕生日なのだけれども、何かサービスはあるのか。何もしてくれないなら ちょっと考えます」とかおっしゃる。それと今の時代は、ネット上にさまざまな口コミやコメントを一方的に書かれます。だからといってお客さまの要求をのんでいくとエスカレートしていくのでそこが難しい。でもだからこそ、「私どもはそういうことはやっておりませんけれども、でもぜひ ひまたいらしてください」と言えるような、凛（りん）としたものを持つ必要があると感じます。

佐藤　「女将は日本文化の担い手であり、伝承者、地方創生のリーダーである」と、観光経済新聞社の江口恒明前社長が常におっしゃっていた言葉を肝に銘じています。湯の町で女将と呼ばれて50年、心の余裕もでき、微力ながら、後輩の女将、働く女性の応援団でありたいものです。

世界一美しい民族衣装は着物と思います。染めの着物には紅下染め、藍下染めがあることや、二十四節七十二候の季に応じた着物の装いなど、特有の決まりごとがあり、着付けもまた難しく、若い人たちの着物離れが進んでいます。今や床の間に平気で荷物を置く人が増え、旅館から床の間や畳が消えゆく時代。古き良きものを次代へ伝承することが最も肝要と思います。長年培われた着物職人の伝統の手技を広めたく思い、今日は留袖をリメイクした服を着てまいりました。1反でワンピースとロングドレスが作れます。帯を締めるのが難儀な方や着物になじまない若い方にもお勧めです。まさに伝統文化を現代に、です（笑い）。

時に絶滅危惧種ともいわれる女将ですが、「おもてなしを具現化する人」あるいは「自己責任と自助努力を胸に刻んで仕事をする人」と広義に捉えると、日本の全ての働く女性は「女将マインド」の持ち主です。今世紀は人類大交流の平和産業である観光の時代。ＪＡＬの翼で結ばれたご縁を大切に育み、切磋琢磨し、励まし合いながら、瑞穂の美しい国・日本の魅力、素晴らしさを国内外の皆さまへ、喜々として伝えてまいりたいものです。

村田　人の心が触れ合うことで温かさを感じたり、懐かしさに回帰したくなるのは、世界を激変させるようなテクノロジーの革新が起きていを通して「『女将さん』という職業に憧れるようになりました」と話してくれる小学生の女の子がいて、心温まる思いです。

ＯＧ会の皆さまがこのように全国にいらっしゃいますから、この会の話題になった時には「全国にはこんな素敵なお宿、温泉にこんな素敵な先輩がいらっしゃるんですよ」などと話をさせていただいておりますので、ネットワークはこれから広がっていくのではないかなと思います。同じ翼の下でまだいろいろなお作法や身だしなみなどを、今の子たちは学ぶ機会を失ったまま社会人になってきています。自宅に畳の部屋がない子が増えつつあるので、床の後の会社員生活、そして非日常、特にビジネスクラス、ファーストクラスのお客さまは期待が高く細かいところをよく見ていらっしゃいます。オーベルジュにいらっしゃるお客さまも同様です。ご要望にきちんと沿っているか、掃除が行き届いているか、見えてはいけないものが見えていないか、など常に気を配っております。

村田　先輩方が常に励ましてくださったことは大きな支えになりました。かつて学生時代、ＣＡを目指していた時に、航空業界を目指す人向けの雑誌に、元ＣＡで旅館に嫁がれたというお話で古窯の佐藤さんが紹介されていたのを鮮明に覚えています。まさか自分が同じ旅館業界に入ることになるとは。そしてその先輩が、今目の前に（笑い）。

滝　機内誌『ＷＩＮＧ』にも佐藤さんが載っていらして、あこがれの大先輩でした。

私どもの場合平時はみんなが動いてくれるので私はほとんど何もすることはないんです（笑い）。だからこそ先日のように何かが起こった時は、みんなが安心して頑張ってくれるように私がやらねばならないと気張っていたところがありました。

今日こうして皆さんにお目にかかって「大丈夫だった？」とお声がけをいただいて、ようやく緊張が解けて涙が出そうな感じがいたします。このＯＧ会の皆さまと、女将としての喜びも苦しみも理解し合って分かち合え、そういう方々がいらっしゃることは、本当にありがたく素晴らしいことだと思います。

村　皆さん飛行機に一緒に乗ったことはないのに、いろいろな思いを共有しているので、会った瞬間にすぐ話が合うというのがＪＡＬの絆ですね。

有村　世間の常識も分からない、学校出たての若い時に、ＪＡＬや先輩方からたくさん教えていただきました。その感謝があるから応えなければという思いはあります。ここまで思わせる会社は他にあるのかしら。

滝　女将は絶滅危惧種も不変だと思っています。日本にしかない女将文化をそれぞれの形で守りつつ相手の心に寄り添うことを大切にしていきたいです。

ＣＡを目指しているというお嬢さま、お孫さまとご一緒にご来館くださるお客さまがいらして、さまざまなご質問をいただきます。そのお付き合いの間はもちろん、上座も分からない。そういうことを次世代に伝えていく役割が私たちにはあると感じています。それが、旅館の仕事を通して学べて、自分の身に付く。「学んだことは今後の人生で一切邪魔になることなく得にしかならないから、仕事と思わず『ここで学ぶ』という気持ちでやったら仕事も楽しくなるよ」と若い社員が入ってきた時には必ず言うようにしています。

駒井　私は大学時代を過ごした京都に縁あって5年前に嫁いできました。それまでは海外生活や東京丸の内の会社員生活が長くあまり日本の文化を意識して過ごしておりませんでした。

京都という土地は文化が非常に成熟しており、「日本の美と心」が日常生活に溶け込んでいるような場所で、毎日が勉強であり大変楽しく充実した仕事そして生活を送っております。

今回、初めてＪＡＬＯＧ女将会の仲間に入れていただき、想像した通りの素敵な先輩、仲間がいらして今後の活動にもワクワクしております。

「女将の会」と聞くと少しコワい？同期に話しますと「え～大丈夫？」というリアクション（笑い）。規模の大小に関わらず、と先輩方もおっしゃってくださいましたので私どもがハードルをぐっと下げることでもっともっと仲間が増えて、「この県に行ったらこういうＯＧがいるよ」というような規模になればうれしいな、と考えています。

地方ではＪＡＬに対する期待は大変大きく、そこに行けばＪＡＬのおもてなしが受けられる、と期待してくださいます。

山崎　宿泊業には表のおもてなしを担う人だけではなく、裏方の経理や総務、設備の整備などいろんな仕事があり、おもてなしや人好きではなくとも、旅館ホテルで働けば「地域の柱」となる仕事ができますね。特に女性の場合は、ワークライフバランスとか、出産、子育ての時でも旅館ホテルではうまく、タイムパートなどで仕事ができます。女子大で教壇に立っております中で、若い学生の皆さんが旅館で働くことに興味を持ってくれるよう取り組んでおりましたところ、シティホテルへの就職を希望していた学生が、旅館に就職してくれることになりました。

宿泊業、観光業は、女性の気働きや優しさが肝でもありますし、そこが日本の観光の真髄だと思っております。皆さま、引き続きよろしくお願いいたします。

滝　私は湾岸戦争開戦時にはロサンゼルス、旧ソビエトのクーデター時にはモスクワにフライトで行っており、歴史的な場面を間近で感じたり、また時の総理大臣のロンドンサミットの特別機に乗務させていただき、国の中枢の方々に同行する機会をいただいたりしました。これらはＪＡＬにいなければ経験できなかったことと心から感謝しています。そのような素晴らしい経験があったからこそ、旅館に嫁いで大変な局面に出くわしても、全て乗り越えられると感じられ、自分の中の活力、お守りのようになっております。

先日、週初めの月曜日の早朝、私どもで全館停電という緊急事態が起こりました。急ぎお客さまのところに駆けつけましたら、皆さま真っ暗な中でご朝食を召し上がっておられました。このような緊急事態にも、ＪＡＬでとことん教え込まれたエマージェンシーの訓練が本当に役に立ち、冷静に対応する自分がいました。

一昨年正月の能登半島地震の翌日には羽田空港でＪＡＬ便の事故が起こりました。お泊まりのお客さまから全員無事と伺って涙が出るとともに、ちゃんと訓練されたことが生かされて、さすがＪＡＬだと感じました。

村田　ＪＡＬでは全員必ず年に1度、救難訓練を受けることが義務となっていました。100点満点でないと許可されない厳しい筆記試験と、その後には機体からスライドを滑ってプールに飛び込む実技試験もありました。フライト前には必ずリーフィングがあります。「着陸直前R2ドア付近から火災発生」「離陸機5時間太平洋上に緊急着水」といった細かなシミュレーションを行いました。ですから24年お正月の緊急事態にクルーが活躍したことは、奇跡ではなく日ごろの訓練の賜物なのだと。努力を積み重ねる姿勢があの日の成果につながったのだと感じました。

私も湾岸戦争を体験したのですが、不安を抱えていてもお客さまには当然笑顔で接しなければなりませんでした。15年前の東日本大震災では、戦争でも起きたのではないかという激しい衝撃だったのですが、そのような中でのお客さまへの誘導、その後社員たちとともに炊き出しをし、各地の避難所へ届けて巡回する際のリスク管理は、ＪＡＬ時代の経験や訓練を経てこそと思っています。

駒井　訓練で学んだことと、メンタルの面など本当に皆さまがおっしゃる通りです。私は5年ほど前で退社したのですが、その短い乗務期間で学んだことは数えあげればきりがありません。その中で特に、社会人のベースとして常に細かいところに気を配る、大げさに言えば「神は細部に宿る」ということを先輩方から学びました。そのことはそのまま飛行機に乗る、という非日常、特にビジネスクラス、ファーストクラスのお客さまは期待が高く細かいところをよく見ていらっしゃいます。オーベルジュにいらっしゃるお客さまも同様です。ご要望にきちんと沿っているか、掃除が行き届いているか、見えてはいけないものが見えていないか、など常に気を配っております。

小田　福岡出身で福岡空港の近くに住んでおりまして、その時にＣＡの姿を見て、憧れるようになったんです。その後大学生の時のこと、シカゴ―成田線に乗った際にひどい疲れでずっと寝ていたんです。その時に機内食を食べるよう声をかけてきたＣＡの方がとても優しくて。当時もまだＣＡへの憧れを持っており、留学などのお話をするうちに、「アンカレッジは今、オーロラが奇麗だからよかったらコックピットに見に行きませんか」とお声がけくださったんです。そしてクルーのいるコックピットの中でオーロラを見せていただいたのが本当に印象深かった。ですから、自分がＣＡになった時にも、まだアメリカ同時多発テロの前でまだいろいろな規制が緩かったので、クルーから「今日子供さんいるなら連れてきていいよ」と言われた時には、コックピットをオープンにして、しし座流星群などをお見せしたことがありました。お子さん方も本当に喜んでくださった記憶があります。最近はいろいろと厳しくなりましたが、それでも変わらずに、飛行機は夢のある非日常感ある乗り物だと思っています。

旅館に嫁いで感じるのですが、旅館も非日常の演出なんですよね。お客さまは旅行に出かける前から皆さんワクワクされているので、宿にお着きになった時には私たちが非日常を演出するわけですから。

滝　機内誌『ＷＩＮＧ』にも佐藤さんが載っていらして、あこがれの大先輩でした。

私どもの場合平時はみんなが動いてくれるので私はほとんど何もすることはないんです（笑い）。だからこそ先日のように何かが起こった時は、みんなが安心して頑張ってくれるように私がやらねばならないと気張っていたところがありました。

今日こうして皆さんにお目にかかって「大丈夫だった？」とお声がけをいただいて、ようやく緊張が解けて涙が出そうな感じがいたします。このＯＧ会の皆さまと、女将としての喜びも苦しみも理解し合って分かち合え、そういう方々がいらっしゃることは、本当にありがたく素晴らしいことだと思います。

村　皆さん飛行機に一緒に乗ったことはないのに、いろいろな思いを共有しているので、会った瞬間にすぐ話が合うというのがＪＡＬの絆ですね。

有村　世間の常識も分からない、学校出たての若い時に、ＪＡＬや先輩方からたくさん教えていただきました。その感謝があるから応えなければという思いはあります。ここまで思わせる会社は他にあるのかしら。

滝　女将は絶滅危惧種も不変だと思っています。日本にしかない女将文化をそれぞれの形で守りつつ相手の心に寄り添うことを大切にしていきたいです。

ＣＡを目指しているというお嬢さま、お孫さまとご一緒にご来館くださるお客さまがいらして、さまざまなご質問をいただきます。そのお付き合いの間はもちろん、上座も分からない。そういうことを次世代に伝えていく役割が私たちにはあると感じています。それが、旅館の仕事を通して学べて、自分の身に付く。「学んだことは今後の人生で一切邪魔になることなく得にしかならないから、仕事と思わず『ここで学ぶ』という気持ちでやったら仕事も楽しくなるよ」と若い社員が入ってきた時には必ず言うようにしています。

駒井　私は大学時代を過ごした京都に縁あって5年前に嫁いできました。それまでは海外生活や東京丸の内の会社員生活が長くあまり日本の文化を意識して過ごしておりませんでした。

京都という土地は文化が非常に成熟しており、「日本の美と心」が日常生活に溶け込んでいるような場所で、毎日が勉強であり大変楽しく充実した仕事そして生活を送っております。

今回、初めてＪＡＬＯＧ女将会の仲間に入れていただき、想像した通りの素敵な先輩、仲間がいらして今後の活動にもワクワクしております。

「女将の会」と聞くと少しコワい？同期に話しますと「え～大丈夫？」というリアクション（笑い）。規模の大小に関わらず、と先輩方もおっしゃってくださいましたので私どもがハードルをぐっと下げることでもっともっと仲間が増えて、「この県に行ったらこういうＯＧがいるよ」というような規模になればうれしいな、と考えています。

地方ではＪＡＬに対する期待は大変大きく、そこに行けばＪＡＬのおもてなしが受けられる、と期待してくださいます。

山崎　宿泊業には表のおもてなしを担う人だけではなく、裏方の経理や総務、設備の整備などいろんな仕事があり、おもてなしや人好きではなくとも、旅館ホテルで働けば「地域の柱」となる仕事ができますね。特に女性の場合は、ワークライフバランスとか、出産、子育ての時でも旅館ホテルではうまく、タイムパートなどで仕事ができます。女子大で教壇に立っております中で、若い学生の皆さんが旅館で働くことに興味を持ってくれるよう取り組んでおりましたところ、シティホテルへの就職を希望していた学生が、旅館に就職してくれることになりました。

宿泊業、観光業は、女性の気働きや優しさが肝でもありますし、そこが日本の観光の真髄だと思っております。皆さま、引き続きよろしくお願いいたします。

滝　私は湾岸戦争開戦時にはロサンゼルス、旧ソビエトのクーデター時にはモスクワにフライトで行っており、歴史的な場面を間近で感じたり、また時の総理大臣のロンドンサミットの特別機に乗務させていただき、国の中枢の方々に同行する機会をいただいたりしました。これらはＪＡＬにいなければ経験できなかったことと心から感謝しています。そのような素晴らしい経験があったからこそ、旅館に嫁いで大変な局面に出くわしても、全て乗り越えられると感じられ、自分の中の活力、お守りのようになっております。

先日、週初めの月曜日の早朝、私どもで全館停電という緊急事態が起こりました。急ぎお客さまのところに駆けつけましたら、皆さま真っ暗な中でご朝食を召し上がっておられました。このような緊急事態にも、ＪＡＬでとことん教え込まれたエマージェンシーの訓練が本当に役に立ち、冷静に対応する自分がいました。

一昨年正月の能登半島地震の翌日には羽田空港でＪＡＬ便の事故が起こりました。お泊まりのお客さまから全員無事と伺って涙が出るとともに、ちゃんと訓練されたことが生かされて、さすがＪＡＬだと感じました。

村田　ＪＡＬでは全員必ず年に1度、救難訓練を受けることが義務となっていました。100点満点でないと許可されない厳しい筆記試験と、その後には機体からスライドを滑ってプールに飛び込む実技試験もありました。フライト前には必ずリーフィングがあります。「着陸直前R2ドア付近から火災発生」「離陸機5時間太平洋上に緊急着水」といった細かなシミュレーションを行いました。ですから24年お正月の緊急事態にクルーが活躍したことは、奇跡ではなく日ごろの訓練の賜物なのだと。努力を積み重ねる姿勢があの日の成果につながったのだと感じました。

私も湾岸戦争を体験したのですが、不安を抱えていてもお客さまには当然笑顔で接しなければなりませんでした。15年前の東日本大震災では、戦争でも起きたのではないかという激しい衝撃だったのですが、そのような中でのお客さまへの誘導、その後社員たちとともに炊き出しをし、各地の避難所へ届けて巡回する際のリスク管理は、ＪＡＬ時代の経験や訓練を経てこそと思っています。

駒井　訓練で学んだことと、メンタルの面など本当に皆さまがおっしゃる通りです。私は5年ほど前で退社したのですが、その短い乗務期間で学んだことは数えあげればきりがありません。その中で特に、社会人のベースとして常に細かいところに気を配る、大げさに言えば「神は細部に宿る」ということを先輩方から学びました。そのことはその後の会社員生活、そして現在の仕事にも大変役立っており、「お客さまからの目線」というものを常に意識しております。

退職後、ほぼＪＡＬにしか乗ったことはないのですが、やはり機内の一つ一つ、そして乗員の様子が気になって仕方ありません（笑い）。お客さまが、など常に気を配っております。

小田　福岡出身で福岡空港の近くに住んでおりまして、その時にＣＡの姿を見て、憧れるようになったんです。その後大学生の時のこと、シカゴ―成田線に乗った際にひどい疲れでずっと寝ていたんです。その時に機内食を食べるよう声をかけてきたＣＡの方がとても優しくて。当時もまだＣＡへの憧れを持っており、留学などのお話をするうちに、「アンカレッジは今、オーロラが奇麗だからよかったらコックピットに見に行きませんか」とお声がけくださったんです。そしてクルーのいるコックピットの中でオーロラを見せていただいたのが本当に印象深かった。ですから、自分がＣＡになった時にも、まだアメリカ同時多発テロの前でまだいろいろな規制が緩かったので、クルーから「今日子供さんいるなら連れてきていいよ」と言われた時には、コックピットをオープンにして、しし座流星群などをお見せしたことがありました。お子さん方も本当に喜んでくださった記憶があります。最近はいろいろと厳しくなりましたが、それでも変わらずに、飛行機は夢のある非日常感ある乗り物だと思っています。

旅館に嫁いで感じるのですが、旅館も非日常の演出なんですよね。お客さまは旅行に出かける前から皆さんワクワクされているので、宿にお着きになった時には私たちが非日常を演出するわけですから。

滝　機内誌『ＷＩＮＧ』にも佐藤さんが載っていらして、あこがれの大先輩でした。

私どもの場合平時はみんなが動いてくれるので私はほとんど何もすることはないんです（笑い）。だからこそ先日のように何かが起こった時は、みんなが安心して頑張ってくれるように私がやらねばならないと気張っていたところがありました。

今日こうして皆さんにお目にかかって「大丈夫だった？」とお声がけをいただいて、ようやく緊張が解けて涙が出そうな感じがいたします。このＯＧ会の皆さまと、女将としての喜びも苦しみも理解し合って分かち合え、そういう方々がいらっしゃることは、本当にありがたく素晴らしいことだと思います。

村　皆さん飛行機に一緒に乗ったことはないのに、いろいろな思いを共有しているので、会った瞬間にすぐ話が合うというのがＪＡＬの絆ですね。

有村　世間の常識も分からない、学校出たての若い時に、ＪＡＬや先輩方からたくさん教えていただきました。その感謝があるから応えなければという思いはあります。ここまで思わせる会社は他にあるのかしら。

滝　女将は絶滅危惧種も不変だと思っています。日本にしかない女将文化をそれぞれの形で守りつつ相手の心に寄り添うことを大切にしていきたいです。

ＣＡを目指しているというお嬢さま、お孫さまとご一緒にご来館くださるお客さまがいらして、さまざまなご質問をいただきます。そのお付き合いの間はもちろん、上座も分からない。そういうことを次世代に伝えていく役割が私たちにはあると感じています。それが、旅館の仕事を通して学べて、自分の身に付く。「学んだことは今後の人生で一切邪魔になることなく得にしかならないから、仕事と思わず『ここで学ぶ』という気持ちでやったら仕事も楽しくなるよ」と若い社員が入ってきた時には必ず言うようにしています。

駒井　私は大学時代を過ごした京都に縁あって5年前に嫁いできました。それまでは海外生活や東京丸の内の会社員生活が長くあまり日本の文化を意識して過ごしておりませんでした。

京都という土地は文化が非常に成熟しており、「日本の美と心」が日常生活に溶け込んでいるような場所で、毎日が勉強であり大変楽しく充実した仕事そして生活を送っております。

今回、初めてＪＡＬＯＧ女将会の仲間に入れていただき、想像した通りの素敵な先輩、仲間がいらして今後の活動にもワクワクしております。

「女将の会」と聞くと少しコワい？同期に話しますと「え～大丈夫？」というリアクション（笑い）。規模の大小に関わらず、と先輩方もおっしゃってくださいましたので私どもがハードルをぐっと下げることでもっともっと仲間が増えて、「この県に行ったらこういうＯＧがいるよ」というような規模になればうれしいな、と考えています。

地方ではＪＡＬに対する期待は大変大きく、そこに行けばＪＡＬのおもてなしが受けられる、と期待してくださいます。

山崎　宿泊業には表のおもてなしを担う人だけではなく、裏方の経理や総務、設備の整備などいろんな仕事があり、おもてなしや人好きではなくとも、旅館ホテルで働けば「地域の柱」となる仕事ができますね。特に女性の場合は、ワークライフバランスとか、出産、子育ての時でも旅館ホテルではうまく、タイムパートなどで仕事ができます。女子大で教壇に立っております中で、若い学生の皆さんが旅館で働くことに興味を持ってくれるよう取り組んでおりましたところ、シティホテルへの就職を希望していた学生が、旅館に就職してくれることになりました。

宿泊業、観光業は、女性の気働きや優しさが肝でもありますし、そこが日本の観光の真髄だと思っております。皆さま、引き続きよろしくお願いいたします。

原点として人としての優しさ忘れず　有村さん
今は「凛としたもの」を持つことが必要　村さん
古き良きものの次代への伝承が肝要　佐藤さん
心に寄り添うことをずっと大切に　村田さん
旅館の仕事で学びは一生もの　滝さん
一期一会を大切に、ご縁紡ぎたい　駒井さん
「三つの『お』」の不足、背中押したい　小田さん
旅館は「地域の柱」となる仕事できる　山崎さん