高校生のための仕事図鑑

No.1　グランドスタッフ

ヒアリングシート

＜使い方＞

インタビュー動画を視聴して、シートの**（　　　　）**内に入る言葉を書いてください。聞き取れなかったときは、繰り返し聞いてください。

**Q１　この仕事に就こうと思った理由を教えてください**

旅行や部活の遠征で県外に行く機会が多くあり観光業に興味を持っていました。

その中でも、旅の始まりと終わりの窓口である空港にあこがれていたからです。

**Q2　一日の仕事の流れを教えてください。**

旅客業務は、早番、遅番のシフト勤務です。

出社したら（　　　　　　　　　　）で、お客様や運航に関する情報の共有をします。

そのあと、カウンターやゲート業務などその日の担当業務につきます。

**Q3　仕事をしているとき、気を付けていることを教えてください。**

（　　　　　　　　　　）行動することです。

決められた当たり前のことでも、この作業はなぜ、何のために行うのかを考えながら仕事をしています。

自ら考えて行動することが、お客様の立場に立って、お気持ちをくみとりながら、おひとりおひとりに（　　　　　　　　　　）柔軟な対応をすることにもつながっていると思います。

**Q4　この仕事に就くために必要な資格や勉強を教えてください。**

入社後に教育があるので特に資格は必要ありませんが、語学力があると強みになると思います。

**Q5　この仕事はどんな人に向いていますか**

この仕事は（　　　　　　　　　　）がとても大切です。

お客様や一緒に働く仲間への感謝の気持ちが持てる人、また、接客業務なので（　　　　　　　　　　）ことが好きなこともポイントだと思います。

**Q6　この仕事を目指している人へのアドバイス**

覚えることがとても多く大変なこともありますが、教育（研修）で学んだことを実践できたり、お客様から感謝のお言葉をいただいたりしたときはやりがいを感じます。

思った以上に体力が必要なので、今のうちから（　　　　　　　　　　）を行うことが大切だと思います。

**Q7　あなたにとって仕事とは**

学びであり、自身の成長になくてはならないものです。

人とのつながりや（　　　　　　　　　　）を磨いたり、生きていく上で大事なことを学べる場所だと思います。

**Q8　やりがいを感じたエピソードを教えてください。**

ラウンジやカウンターで対応したお客様が覚えていてくださり、お客様の（　　　　　　　　　　）に残れたことがとてもうれしくやりがいを感じました。

**Q8　この仕事を通じて身についた力を教えてください。**

コミュニケーション能力が身についたと思います。

お客様だけでなく、先輩や後輩、他部署と連携を密にとるため、コミュニケーションが必要です。

**Q9**将来の夢を教えてください。

イレギュラーのときでも慌てず周りのサポートをしながら仕事をこなせる人であり続けたいと思っています。

（　　　　　　　　　　）を持ち続けスキルアップしていきたいと思っています。

**Q10　高校生へのメッセージ**

社会に出ると大変なこともありますが、支えてくれる同僚や人生において大切なことを教えてくれる先輩もいてたくさんのことを学ぶことができます。

ぜひ学校生活も楽しみながら、興味関心のあることに積極的に挑戦してほしいと思います。

**Q１　この仕事に就こうと思った理由を教えてください**

旅行や部活の遠征で県外に行く機会が多くあり観光業に興味を持っていました。その中でも、旅の始まりと終わりの窓口である空港にあこがれていたからです。

**Q2　一日の仕事の流れを教えてください。**

旅客業務は、早番、遅番のシフト勤務です。出社したら（ブリーフィング）で、お客様や運航に関する情報の共有をします。

そのあと、カウンターやゲート業務などその日の担当業務につきます。

**Q3　仕事をしているとき、気を付けていることを教えてください。**

（自分で考えて）行動することです。

決められた当たり前のことでも、この作業はなぜ、何のために行うのかを考えながら仕事をしています。自ら考えて行動することが、お客様の立場に立って、お気持ちをくみとりながら、おひとりおひとりに（寄り添った）柔軟な対応をすることにもつながっていると思います。

**Q4　この仕事に就くために必要な資格や勉強を教えてください。**

入社後に教育があるので特に資格は必要ありませんが、語学力があると強みになると思います。

**Q5　この仕事はどんな人に向いていますか**

この仕事は（チームワーク）がとても大切です。

お客様や一緒に働く仲間への感謝の気持ちが持てる人、また、接客業務なので（人と接する）ことが好きなこともポイントだと思います。

**Q6　この仕事を目指している人へのアドバイス**

覚えることがとても多く大変なこともありますが、教育で学んだことを実践できたり、お客様から感謝のお言葉をいただいたときはやりがいを感じます。

思った以上に体力が必要なので、今のうちから（健康管理）を行うことが大切だと思います。

**Q7　あなたにとって仕事とは**

学びであり、自身の成長になくてはならないものです。

人とのつながりや（対応力）を磨いたり、生きていく上で大事なことを学べる場所だと思います。

**Q8　やりがいを感じたエピソードを教えてください。**

ラウンジやカウンターで対応したお客様が覚えていてくださり、お客様の（記憶）に残れたことがとてもうれしくやりがいを感じました。

**Q8　この仕事を通じて身についた力を教えてください。**

コミュニケーション能力が身についたと思います。

お客様だけでなく、先輩や後輩、他部署と連携を密にとるため、コミュニケーションが必要です。

**Q9**将来の夢を教えてください。

イレギュラーのときでも慌てず周りのサポートをしながら仕事をこなせる人であり続けたいと思っています。

（向上心）を持ち続けスキルアップしていきたいと思っています。

**Q10　高校生へのメッセージ**

社会に出ると大変なこともありますが、支えてくれる同僚や人生において大切なことを教えてくれる先輩もいてたくさんのことを学ぶことができます。ぜひ学校生活も楽しみながら、興味関心のあることに積極的に挑戦してほしいと思います。