高校生のための仕事図鑑

No.11　キャビンアテンダント

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きっかけを教えてください**

私は人と接することが好きで、お仕事を通して人を**（　　　　　）**にしたいと思ったことがきっかけです。幼い頃に飛行機に乗った際、客室乗務員の方がやさしく気にかけてくださり毎回飛行機に乗るのが楽しみでした。高校生になり進路に関して真剣に考えた際、専門学校のオープンキャンパスに参加して客室乗務員になりたいと決意しました。

**Q２　１年間で特に忙しい時期はいつでしょうか。**

**（　　　　　　　）**シーズンが忙しいと感じます。沖縄便はご家族でのご利用が多く、１便あたりのお子様が**（　　　　　）**人を超える時もあります。忙しい時期ですが沖縄を楽しみにされているお客様と接することで私もワクワクとしたうれしい気持ちになります。

**Ｑ３　一日の仕事の流れを教えてください**

私たちは、１日３～４便のフライトに乗務しています。

①出社

オフィスに出社後、乗務前ブリーフィングを行いその日の**（　　　　　　　）**を行います。

②飛行機への移動

客室乗務員は、機内の**（　　　　　　　）**を行います。飛行機に搭載されている装備品のチェックや、機内に不審物はないか、など表面上の大丈夫ではなく、何かあるかもしれないと**（　　　　　　　）**なチェックを行います。

③ボーディング

機内の安全確認が終わったあと、お客様を機内にご案内するボーディングがスタートします。お客様の搭乗券を確認しながらお席にご案内したり、おひとりおひとりのご様子もしっかり把握することを心がけています。

④安全確認

お客様が着席した後は、安全確認業務を行います。シートベルトの着用状況や**（　　　　　　　）**や背もたれが元の位置に戻っているか、お手荷物が前の座席にしっかり収納されているかをしっかり確認しています。これも客室乗務員にとって重要な安全業務のひとつです。

⑤離陸

離陸に際して万が一緊急事態が起こった際の、シミュレーションを行っています。もし、今、緊急事態になったらどうするのかを**（　　　　　　　）**考えながら静かに飛行機が飛び立つのを待ちます。

⑥機内サービス

ベルトサインが消えてからドリンクサービスの準備やお子さまへおもちゃをお配りします。また、準備が出来次第、お客様にドリンクを提供します。ドリンクサービスでは重いカートを使用するので、お客様の足元が通路に出ていないか、カートが倒れないようタイヤの向きなど注意を払いながら慎重に操作しています。

また、機内の巡回など感知力を働かせながら業務を行っております。

⑦安全確認・着陸

着陸態勢の前にお客様の安全確認を行い、私たちも着席します。離陸時と同じように万が一の場合に備えて頭の中で**（　　　　　　　　　　　）**を行いながら、着陸に備えます。

⑧お客様の降機

目的地に到着した後、お客様の降機を確認し、忘れ物がないかをチェックします。

⑨振り返り

業務が終了した後、一日の**（　　　　　　　　　）**を行います。良かった点や反省点などを振り返ります。

**Q4　この仕事をしていてつらかったことを教えてください。**

一番つらかったことは、初期訓練です。入社後は約**（　　　）**ヶ月に及ぶ初期訓練を受けます。

初期訓練では、**（　　　　　）**要員としてお客様の命を守るために必要な知識と技術を身につける緊急保安訓練を行い、また、**（　　　　　　）**要員としてしての基礎知識と技術を学びました。

客室乗務員のお仕事は華やかに感じますが、緊急時の際にお客様をお守りする保安要員の役割が一番重要です。訓練では覚えることが多く、人生で一番勉強したと感じました。とても大変でしたが、同期と切磋琢磨し合いながら取組み、無事ひとり立ちすることができました。

**Q５　仕事をする上で心がけていることを教えてください。**

「忙しい時こそ、**（　　　　　　　　）**に。」を常に心がけています。繁忙時こそ笑顔でいることにより、セルフコントロールができていると感じています。また、常に**（　　　　　　　）**いることを意識しながら業務を行っています。

**Q6　この仕事はどんな人が向いていますか？**

**（　　　　　　　）**がしっかりできている方が向いていると思います。早朝勤務や夜遅く終わる勤務など不規則な勤務体系で働くため、常に体調管理が重要です。また、どこでも寝れてよく食べる人が向いていると感じます。

**Q7　働くことを通じて成長したことを教えてください。**

**（　　　　　）**を広く持ち、思いやりを持って行動することができるようになりました。チームワークが大切な客室乗務員では、チームで助け合う場面が多くあります。自分に何ができるのかを常に考えながら行動することを、日々**（　　　　　）**しながら働いております。

**Q１　この仕事に就こうと思ったきっかけを教えてください**

私は人と接することが好きで、お仕事を通して人を笑顔にしたいと思ったことがきっかけです。幼い頃に飛行機に乗った際、客室乗務員の方がやさしく気にかけてくださり毎回飛行機に乗るのが楽しみでした。高校生になり進路に関して真剣に考えた際、専門学校のオープンキャンパスに参加して客室乗務員になりたいと決意しました。

**Q２　１年間で特に忙しい時期はいつでしょうか。**

夏休みシーズンが忙しいと感じます。沖縄便はご家族でのご利用が多く、１便あたりのお子様が50人を超える時もあります。忙しい時期ですが沖縄を楽しみにされているお客様と接することで私もワクワクとしたうれしい気持ちになります。

**Ｑ３　一日の仕事の流れを教えてください**

私たちは、１日３～４便のフライトに乗務しています。

①出社

オフィスに出社後、乗務前ブリーフィングを行いその日の打合せを行います。

②飛行機への移動

客室乗務員は、機内の安全確認を行います。飛行機に搭載されている装備品のチェックや、機内に不審物はないか、など表面上の大丈夫ではなく、何かあるかもしれないと入念なチェックを行います。

③ボーディング

機内の安全確認が終わったあと、お客様を機内にご案内するボーディングがスタートします。お客様の搭乗券を確認しながらお席にご案内したり、おひとりおひとりのご様子もしっかり把握することを心がけています。

④安全確認

お客様が着席した後は、安全確認業務を行います。シートベルトの着用状況やテーブルや背もたれが元の位置に戻っているか、お手荷物が前の座席にしっかり収納されているかをしっかり確認しています。これも客室乗務員にとって重要な安全業務のひとつです。

⑤離陸

離陸に際して万が一緊急事態が起こった際の、シミュレーションを行っています。もし、今、緊急事態になったらどうするのかを繰り返し考えながら静かに飛行機が飛び立つのを待ちます。

⑥機内サービス

ベルトサインが消えてからドリンクサービスの準備やお子さまへおもちゃをお配りします。また、準備が出来次第、お客様にドリンクを提供します。ドリンクサービスでは重いカートを使用するので、お客様の足元が通路に出ていないか、カートが倒れないようタイヤの向きなど注意を払いながら慎重に操作しています。

また、機内の巡回など感知力を働かせながら業務を行っております。

⑦安全確認・着陸

着陸態勢の前にお客様の安全確認を行い、私たちも着席します。離陸時と同じように万が一の場合に備えて頭の中でシミュレーションを行いながら、着陸に備えます。

⑧お客様の降機

目的地に到着した後、お客様の降機を確認し、忘れ物がないかをチェックします。

⑨振り返り

業務が終了した後、一日のブリーフィングを行います。良かった点や反省点などを振り返ります。

**Q4　この仕事をしていてつらかったことを教えてください。**

一番つらかったことは、初期訓練です。入社後は約３ヶ月に及ぶ初期訓練を受けます。

初期訓練では、保安要員としてお客様の命を守るために必要な知識と技術を身につける緊急保安訓練を行い、また、サービス要員としてしての基礎知識と技術を学びました。

客室乗務員のお仕事は華やかに感じますが、緊急時の際にお客様をお守りする保安要員の役割が一番重要です。訓練では覚えることが多く、人生で一番勉強したと感じました。とても大変でしたが、同期と切磋琢磨し合いながら取組み、無事ひとり立ちすることができました。

**Q５　仕事をする上で心がけていることを教えてください。**

「忙しい時こそ、ていねいに。」を常に心がけています。繁忙時こそ笑顔でいることにより、セルフコントロールができていると感じています。また、常に見られていることを意識しながら業務を行っています。

**Q6　この仕事はどんな人が向いていますか？**

体調管理がしっかりできている方が向いていると思います。早朝勤務や夜遅く終わる勤務など不規則な勤務体系で働くため、常に体調管理が重要です。また、どこでも寝れてよく食べる人が向いていると感じます。

**Q7　働くことを通じて成長したことを教えてください。**

視野を広く持ち、思いやりを持って行動することができるようになりました。チームワークが大切な客室乗務員では、チームで助け合う場面が多くあります。自分に何ができるのかを常に考えながら行動することを、日々意識しながら働いております。