STARFLYER

スターフライヤーの ハチ公物語

第二話　整備士 鈴木楓

ハチ公が渋谷駅に通って帰らぬご主人を待ち続けた月日は10年。
人々の胸を打ったあのひたむきな姿勢は、
ハチ公にとっての当たり前でした。
スターフライヤーは、お客さま満足度10年連続ナンバー1。
北九州の小さなエアライン・スターフライヤー流の
"ハチ公スピリット"をご紹介します。

「いってらっしゃい」の一瞬のために。

滑走路に向かう飛行機に手を振る行動は、
ある一人の整備士が沖縄で始めたと言われている。
今日も、北九州空港で巨大な飛行機の整備を終えて大きく手を振る女性は、
国内では数少ない女性航空整備士、鈴木楓。

幼い頃母の影響で、
国と国を繋ぐ空港に興味を持ち、
世界で通用する技術を身につけたいと整備士の道を選んだ。
昨年夏、入社5年目で一等航空整備士の資格に合格。
あとは、確認主任者になるための社内資格が取れると
「この飛行機は飛んでいい」と安全の最終判断ができるリーダーになれる。

鈴木の主な仕事は、
膨大な部品からなる航空機の整備士として
到着した飛行機が次の目的地に飛び立つまでのわずかな時間の中で
部品がメーカー規定の範囲にあるかチェックして安全性を確かめ、
必要であれば新品の部品に交換する。
しかし数値がギリギリでは不安だ。
とは言え、メーカーが安全とする数値なのに、
出発を1時間も遅らせて交換する必要があるのか。
こんな時、スターフライヤーの整備士はより安全な道を選択する。
お客さまの予定を狂わせてしまうが、
安全が何よりも大切だと考える。

鈴木曰く「その数値になった原因を探ることも大切」。
高度約1万メートルを時速約800㎞で移動する航空機を常に考え、
業務時間内に限らず、日頃から気象状況や原理・原則を学んで、
現象への理解を深めておく。
探究心を持ってただひたすら勉強に勉強を重ね、
安全という結果を出すためならどんな努力も惜しまない。
それはまるで、毎日、渋谷駅に通い続けた
ハチ公のひたむきな姿勢に似ている。
問題を究明していく間にも、次々浮かぶ新たな課題。
繰り返す試行錯誤の先に積み重なる安全がある。
これに立ち向かい続けるのが、鈴木の"ハチ公スピリット"だ。

担当した機体を滑走路で見送る時が、お客さまに姿を見せる唯一の瞬間。
作業着姿でロングストレートの黒髪をキャップにひっつめ、
「この飛行機はちゃんと整備しました。安心して乗ってください」
「また北九州空港でお会いしましょう」と
鈴木は笑顔で何度も手を振る。
今日も、スターフライヤーのハチ公物語がはじまる。

空飛ぶハチ公　スターフライヤー

おかげさまで当社はJCSI（日本版顧客満足度指数）調査 国内航空業種において、10年連続第1位の評価をいただきました。