

労働者階級の状態悪化 —客室乗務員(航空産業)の深刻な実態—

大沢 良

はじめに

エンゲルスは「労働者階級の状態は、現代のあらゆる社会運動の土台であり、出発点である。なぜなら、それは、われわれのあいだに現存する社会的困窮の最高の、もっとも露骨な頂点だからである」(「イギリスにおける労働者階級の状態」)これは、有名である。

つまりエンゲルスの現存の、資本主義的社会経済制度の発展は、それに固有の社会的階級的矛盾の「最高の、もっとも露骨な」発現を労働者階級の社会的貧困の中に見いださざるをえないといっている。そしてこの法則的な必然として現れる労働者の貧困が「実際の」「土台」となり「出発点」ともなって現代の「あらゆる社会運動」は発展するという。労働運動にたずさわるものにとって、この問題についての取り組みは避けて通ることができない、古くて新しい基本的問題であろう。

航空産業の存立基盤は、輸送の安全である。この国民の生命に直接関係する輸送の安全を担っているのは航空労働者である。したがって航空労働者の状態悪化の打開は、なによりも労働者の健康の保持と生活の改善にとって必要であるとともに、それは同時に輸送の安全という重要な職務の遂行に直結している。その意味で、航空労働者の状態悪化の打開はとりわけ社会的意義が大きいといわなければならない。

客室乗務員の労働の特徴は、移動する運搬用具のもとでの長時間、不規則、超過密労働であり、空路によっては10数時間のフライト、海外への長期宿泊など、勤務形態はきわめて複雑で

過酷である。航空産業は資本の有機的構成に限界があり、労働集約産業といわれるが、なかでも人数が一番多い職種は客室乗務員で、約2万人以上いる。

現在、社会問題となっている契約制客室乗務員は、JAL、ANA合わせて約1700名いるが、正社員と比べ賃金はその40%にすぎず雇用不安におかれている。勤務体系は正社員とほとんど変わらない。

また、客室乗務員を組織している労働組合の多数派は、企業側の分裂攻撃もあり、現在、右翼的潮流である。したがって労働者の状態悪化は「企業への協力が労働者への利益につながる」という右翼的潮流の矛盾の告発でもある。

本稿ではまず客室乗務員の長時間、不規則、超過密労働をのべ、賃金体系については次の機会にゆずるが、その特徴は長時間労働でありながら低い賃金水準をごまかす複雑な賃金体系、昇給・昇格制度における極端な差別支配である。

1. 移動する運搬用具のもとでの長時間、不規則勤務

【国内線の労働の特徴】

客室乗務員の勤務は、毎日、出社と退社時間が変わる変則勤務である。早朝5時に出社夕方まで働く日もあれば、午後から出社し夜中まで働く日もある。

国内線の場合、1日の乗務回数は2～4便である。2便乗務だと例えば東京～札幌～東京の一往復、3便乗務だと、例えば東京～札幌～東京～福岡、と宿泊することになり、4便乗務の場合は、東京～札幌～東京～小松～東京等、2

往復することになる。1日の便数制限は、国内線の場合JAL、ANAとも最大4便までである。

1日の勤務時間の制限は、ANAの場合、以前は一律10時間までの勤務時間制限であった。しかし、90年代に勤務協定が改悪され、4便乗務の場合は10時間まで、3便乗務の場合は12時間まで、2便の場合は13時間までに延長された。

休憩時間は、まったくスケジュールに明示されておらず、10時間以上の勤務であっても休憩なしで働く。食事は、ほとんどの場合到着して次の便の出発までの間に、機内清掃係員があわただしく清掃しほこりが舞う中、急いで5分ほどですます。普通は食事時間といえば、労働から離れ歓談しながらゆっくり食事し、その後コーヒーなどを飲みながらリラックスする時間である。客室乗務員の場合は一連の労働の流れの延長である。

また、国内線も国際線も、フライトに関わる諸準備や着替えのため、出社時刻の1～2時間前に会社に出頭する。勤務終了後も乗務のまとめやレポート作成等ですぐには帰れない。このため、勤務時間が例えば10:00から20:00とされていても、実際に会社に出頭するのは08:30、会社を出るのが20:30となる。この「勤務開始時間」の前の1時間30分と、「勤務終了時刻」のあとの30分は勤務時間に含まれないのである。

【国際線の労働の特徴】

国際線は、長大路線の場合10時間を超える乗務となる。時差の影響が大きいかかわらずに、休憩時間が短いと、疲労が蓄積しやすい。

実際の国際線の労働実態については後述のこととするが、近年勤務の改悪がつづき、JAL、ANAともに健康への不安が増大している。

欧米線の2泊4日の勤務パターン(外地で2泊するパターン)の場合、ANAでは帰国後3日間の公休日があった。しかし2004年に勤務協定が改悪され、2日間のみ公休日となった。3日目はスタンバイ(欠勤者等が出た場合、代わりにフラ

イトするための待機)になり、国内線乗務がつくことが多い。アメリカやヨーロッパから長時間のフライトをしてきて、たとえ乗客でも2日間では時差と疲れは取れないはずである。

さらに、米国西海岸路線のロサンゼルス、サンフランシスコでは、以前は2泊していたが現在は1泊のみに改悪され、休養と睡眠不足のまま復路を飛ぶ状況となっている。

中国路線など近距離国際線の場合、ほとんどが日帰り乗務である。関空発では、例えば、(1日目)関空～北京往復、(2日目)関空～上海往復、(3日目)関空～香港往復、(4日目)伊丹～国内線往復、等、4日間日帰りパターンということもある。

いずれも国際線が就航した当時では考えられない高稼働のスケジュールであり、国内線同様に客室乗務員の状態悪化が急激にすすんでいる。疲労がとれないまま次の乗務をこなし、いつのまにか慢性疲労状態になり身体をこわして辞めていく客室乗務員はあとをたない。ANAでは平均勤務年数は、わずか6.0年である(07年有価証券報告書)。

また、最初に提示されたスケジュールの変更が多く、休日さえ固定されていない。1ヶ月の変形労働でありながら安易にスケジュールが変更されることに対し、不満の声は強い。

【これまでの乗務時間制限の改悪の推移】

JALでは、1993年までは乗務時間制限は月80時間であった。ANAも当時は87時間の制限であった。現在は、JAL95時間、ANA100時間と改悪され、年間制限も、JALは840時間から900時間に、ANAに至っては現在1080時間まで飛べるという世界的にも例をみない異常な制限基準となっている(次ページの表参照)。

【欧米との比較】

欧米の客室乗務員と、日本の客室乗務員との勤務のあり方で主な違いは、①セニョリティ制

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

JAL	1993年まで	～06年10月	～08年10月	08年11月～
月間 乗務時間制限	80時間	85時間	90時間	95時間
年間 乗務時間制限	840時間	900時間	960時間	990時間

* JAL乗員の月間乗務時間制限は、現在85時間、年間制限は900時間

ANA	1988年当時	1995年当時	2004年以降
月間 乗務時間制限	87時間	90時間	100時間
年間(または3ヶ月) 乗務時間制限	(3ヶ月で 240時間)	(年間) 960時間	(年間) 1080時間

* ANA乗員の月間乗務時間制限は、現在90時間、年間制限は960時間

【乗務時間、勤務時間のカウントについて】

乗務時間とは、地上で飛行機が動き出してからフライトを経て、到着地のスポットに停止するまでの時間をいう。

勤務時間とは、会社に出社してから退社するまでの時間をいうが、実際は出社の1～2時間前に出頭し乗務前の準備を行う。

乗務時間のおよそ倍の数値が、実際の勤務時間ととらえたとわかりやすい。通常、1ヶ月の乗務時間が80時間を超えると疲れが翌月まで残るといわれている。JALでは、08年9月までは「80時間を超える月は年間3回まで」という取り決めがあり、乗務時間80時間という数値は、一定の疲労の目安とされていた。

度、②クレジットアワー制度である。①については、勤続年数順にスケジュールを選べる制度である。会社が一方的にスケジュールをつくり、この結果50代のベテランも20代の新人も同じスケジュールをこなさざるを得ない日本の航空会社とは大きな違いがある。また日本の航空会社では、会社が特定の客室乗務員に対し、稼働の高いスケジュールを作成し休職や退職に追い込むといったことも時おり起こり得るが、欧米ではセニョリティ制度があるため、このような嫌がらせの余地はない。②については、有給休暇や地上での訓練時、一定の乗務時間が加算される制度である。航空会社によっては、前後の勤務時間を乗務時間に加算しているところもある。例えば、日本の航空会社で月間80時間の乗務時間は、同じフライトをしたとしても欧米では60～70時間、と中身がかなり違ってくる。欧米で

はこのように、日本の客室乗務員と比べるとより人間らしく働ける労働条件を勝ち取っているのである。

また、ヨーロッパの客室乗務員は、年間の乗務時間は最大 900 時間までと制限されている（EU 航空局基準による）。これに対し、日本の航空局の基準では、運行乗務員の年間乗務時間制限は1000時間までとの規定はあるが、客室乗務員の年間乗務時間制限は特に設定されていない。前述のようにANAの労使協定では1080時間制限となっているが、これはEU より2ヶ月多く働かされる数値である。

【自然科学上の疲労度についての検証】

客室乗務員は、以下のような地上とは異なった環境で仕事をしている。

①低気圧、低酸素

一機内では0.8気圧しかなく、約2000メートルの高度（富士山の5合目）での労働となる。機内で歩行することは、地上でジョギングするのと同じエネルギーを要すると言われている。また、低酸素状態も疲労を増加させる要因とされている。

②低湿度—機内の湿度は、平均して16～20%前後といわれている。低湿度の状態は細菌感染を招きやすく風邪もひきやすくなる。

③常に傾斜のある中での立ち仕事

一航空機は、水平飛行中も2.5～3度程度、機首をあげて飛行している。その傾斜の中で、ほとんど立ちっぱなしで労働し、国際線では65～85キロのカー트를押したり引いたりする。また、一人ひとりの乗客に対し中腰姿勢でサービスすることも、疲労が増す要因となる。上昇中や降下中では、この傾斜はもっと大きくなる。

④その他—放射線被曝（原子力発電所の労働者が受ける平均量のおよそ3倍の被曝量といわれている）、振動・騒音（耳石器官に影響し、自律神経失調症の原因になることもある）、狭い作業環境、等。

尚、疲労と安全との関連が国際的に問題になりつつあり、現在ICAO（国際民間航空機関）で、運航乗務員、客室乗務員の飛行時間、休養時間等の規定について再検討が行われている。特徴的なのは、科学的要素を取り入れて疲労管理をしようとする試みがなされていることである。

カナダ航空局では、すでに「疲労リスク管理システム」が取り入れられ、「業務スケジュールに

は、休養および疲労回復ができる十分な時間を確保する」責任が、航空会社に課せられている。また、EUでも、生体内のリズムに考慮した乗務時間制限が設けられている。日本でもこうした見地での労働条件の改善が求められている。

2. 精神的、肉体的超過密労働

【国内線では】

1970年代に航空機がジェット化、大型化されたことで、飛行速度が増し、労働密度が増大した。例えば東京～広島をYS11で飛んでいた時は、飛行時間片道2時間強で、往復5時間ちかくであった。今、同じ5時間の乗務時間といえ、九州路線を1往復半でできることになる。また、YS11では2名の客室乗務員が2時間で64名の乗客を担当していた。現在の大型機B777の場合、広島までの飛行時間は1時間10分で11名の客室乗務員が514名の乗客を担当している。客室乗務員一人当たりの乗客の人数は一般席で50名前後であるが、搭乗中や降機時は、4便あわせて2千名以上の乗客に挨拶する場合もある。高速度化だけでなく、大型化のもたらした変化も、疲労が増大した要因となっている。

また、90年代には、ビール販売、機内販売が導入され、業務量が増加した。更に国内版ファーストクラスが導入され、食事サービスやアルコールサービスが加わった。

サービス方法も、以前は一度ドリンク等を配布すれば済んだが、現在はいつでもリクエストに応じるといったサービスに変わった。

持ち込み手荷物の処理も増加した。座席上の手荷物入れの容量が大型化したため、B777では20～30キロの荷物の入った座席上の手荷物入れを1便あたり30ヶ所近く持ち上げる場合があり、4便あわせると120ヶ所ほどにもなる。このため40～50代ともなると、腰やひざを痛める人も多い。

また、搭乗中から離陸前の保安業務の際には多くの神経を集中することになる。乗客がきちんとシートベルトを締めているか、荷物がきち

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

んと座席の下に収納されているか、携帯電話を使用していないか等、細心の注意を払い乗客一人ひとりのチェックを行う。丁寧に対応しているつもりでも、中には「今携帯を切ろうとしていたのに、その言い方は何だ」といったクレームになることもある。国内線は3～4便これをくり返す。

これに加え、JAL、ANAともサービスの対応等を上司や同僚にチェックされ数段階に評価される制度が加わり、精神的疲労とストレスが増大した。これについては、次の機会にゆずる。

【国際線では】

国際線は、ビジネスクラスのサービスが、JAL、ANAとも「any timeサービス」に変わった。これまでは、一斉にドリンクや食事を出していたが、現在は一人ひとりの乗客の希望の時間に合わせてサービスを行っている。接する旅客数は国内線より少ないものの、一度乗客の機嫌を損ねてしまった場合、到着までの長時間、気まずい思いをひきずってしまうことになる。食事の種類が肉または魚の2種類あるため乗客の希望のメニューが不足することもあり、お詫びしながら他のメニューを提供することになる。このように、国際線ではサービス時にかなり気を遣うのが特徴である。

2009年3月から、ANAにつづきJALでもロードファクトリーコントロールが導入された。Yクラスの乗客数がある基準以下であれば、客室乗務員編成数を減員するというものである。これにより、客室乗務員一人あたりにするといつも満席状態という、会社によって効率のいい状態となっている。

【欧米との比較】

欧米の航空会社の客室乗務員は、日本の客室乗務員に求められる細かな気配りや、必要以上の笑顔での対応はそれほど要求されていない。乗客との関係は基本的に平等、対等である。例

えば乗客のベルトチェックや座席の背を定位置に戻す際も、日本人客室乗務員の遠慮がちな声かけと違い、毅然とした態度で行う場合が多い。「お客様が第一」といった教育から、乗客に必要以上に気を遣いストレスや精神的疲労をためやすい日本の客室乗務員とは、大きな違いである。

また、世界のほとんどの航空会社には一定数の男性客室乗務員が乗務しており、手荷物の処理や旅客トラブルの際、女性客室乗務員に代わり対応することが多い。

JAL、ANAのように男性客室乗務員を外国ベース以外は基本的に採用しないという方針は、低労働条件を維持しようとする企業姿勢の表れであり、世界の航空会社の中では異常なことである。

3. 緊張感がとれない休憩時間、宿泊

【国内線では】

現在、国内線、国際線とも、労働基準法で定められている休憩時間というのは、スケジュール上明示されていない。このため、国内線と近距離国際線では、通常はほとんど休憩がなく、食事も、前述のように便が到着し次便の出発準備であわただしい中、大急ぎで済ませなくてはいけない。

宿泊のホテルも、以前は立地条件の良い、ゆったりくつろげるホテルが多かった。しかし最近ではコスト削減がすすみ、JALもANAもホテルを替えられたところが多く、部屋が狭く、壁が薄い。テレビも小さめにつける等隣の同僚に気を遣う。また、食事や買い物の便が悪いところも多い。本来、宿泊先のホテルはその日の疲れを取るため、ゆっくり休養できる環境が必要である。しかし部屋もベッドも狭くくつろげないというのでは、疲労が蓄積したまま翌日乗務するということになる。

【国際線では】

国際線では長大路線の場合、クルーバンクと

いう、横になって休むスペースが設置されている。しかし、それぞれの休憩時間を先任がその都度の状況で決めるため、日によって2時間休めるところが1時間になるなど一定ではない。先任からクルーバンクに行ける時間を指示されても、たまたま乗客から飲み物を頼まれたりするとその時間は行けなくなり、2時間のレスト（仮眠、休憩）であっても実質は1時間半、ということになる。

近距離国際線の場合は、このレストの時間が全くないのである。JAL、ANAの客室乗務員が一番きついパターンだと言っている、成田～香港～成田乗務の場合、横浜在住の人だと朝5時に家を出て、自宅に戻るのは23時過ぎになる。出社から退社まではおよそ13時間、拘束時間は14時間30分にもなる。この間ほとんど休憩はない。食事もギャレイ（厨房）で急いで済ませるという状況である。この香港往復乗務は人間の限界を超えろといわれ、パイロットにはないパターンである。しかも翌日の公休日がたった1日ということもある。乗員並みに現地1泊または復路を便乗（客席に座って帰る）にしてほしいという声は強い。

海外の宿泊ホテルも、以前は街の中の大きなホテルに宿泊していたのが、市内から遠く一人では買い物も行けないような僻地のホテルに変えられたところもある。1ヶ月7～8泊もする勤務形態の中で、ゆっくりくつろげるホテルに泊まれるかどうかは、疲労を回復する上で重要な問題である。

【欧米では】

欧米では長大路線でレストをとる時間が協定で決められており、労働者の権利として定着している。

4. リフレッシュできない公休日

【外国との対比～休業日数】

月間の公休日数は、欧米の航空会社とほぼ同

様の10日前後となっている。しかし、国際線乗務後の休養はけっして十分とはいえず、疲労が取れないまま次の乗務に出発することが多い。前述のようにANAの場合、欧州路線2泊4日のあとの休日が2日間のみ、3日目はスタンバイのため、国内線乗務がアサインされることも多い。これに対し、BA（英国航空）では4日間の休日が確保されている。

有給休暇も欧米と日本では日数に違いがある。米国の場合、例えば勤続25年では、アメリカン航空で年28日、ユナイテッド航空で年40日付与される。欧州では、年5～6週間の有給休暇となっている。

また、欧州ではこの他に、sick leave（病欠休暇）が権利として与えられている。日本では、病気で欠勤すると有給休暇に振り替えるよう職制から圧力がかかり、20日間しかない有休を取り崩して病欠に当てている人が大半である。

5. 深刻な健康破壊

【疾病の種類とデータ】

客室乗務員に多い疾病として、腰痛、腱鞘炎、胃腸障害、婦人科系の病気等が報告されている。近年はこれに加え、うつなど精神疾患が急増している。

怪我、病気による休業者の人数は、07年度のJALインターナショナルの客室乗務員では1054人にのぼる。7～8人に1人が1週間以上の休業を余儀なくされている実態がある。

ANAでも、過労やストレス、査定・評価制度にともなうパワハラ等が原因で、うつで休業する人が増えている。

【外国との対比】

米国AFA（客室乗務員の組合）によると、米国ではガンによる死亡が報告されている。日本でも、たとえば約4千名のANA客室乗務員の在籍死亡者は、2001年12月以降、14名にのぼる。その半数はガンによる死亡と言われている。因

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

果関係はまだはっきりしていないが、過労やストレス、放射線被曝などが関係しているのではと指摘する声もある。

6. 利潤第一主義で悪化する労働条件と、それを合理化する企業側のイデオロギー

前述の「乗務時間制限の改悪の推移」にあるように、客室乗務員の労働条件は悪化する一方である。この間、企業はさまざまなイデオロギー攻撃で職場を企業間競争にまきこみ、「合理化」をすすめてきた。

たとえばANAは、1986年に国際線に乗り出すとき、「JALに追いつけ追い越せ」というスローガンで、労働者を企業間競争に駆りたててきた。多くの労働者はそれがあたらしい「合理化」攻撃の準備とは気がつかず、企業に協力させられてきた。その結果はどうだったかと言えば、国際線の有償旅客数はJALの半数にも満たない状況である（07年データ）。

現在ANAは、「アジアNo.1」を掲げ、1000億円以上の利益を目標に掲げている。しかし「アジアNo.1」と言っても、キャセイ航空やシンガポール航空、中国南方航空、中国国際航空等には太刀打ちできないことは輸送実績でも示されている（08年度有償旅客キロ比較より）。そのねらいは「品質でアジアNo.1」をかかげ労働者を競争に巻き込むことで、一層の低コスト労働条件を押し付けることであった。企業はこのスローガンのもとで評価制度を導入し、同じ仕事をしている客室乗務員を4段階に評価し乗務手当を差別するという無謀な制度を押しつけてきた。このことによって総人件費の引き下げが行われているのである。

JALでは、「企業再建」の名のもとに、企業運営上権限をもっていない労働者に「運命共同体」を押しつけ、あらたな大「合理化」をおし進めようとしている。JALの「経営危機」の原因と責任は、CCU（日本航空の客室乗務員組合）が指摘しているように、過大な需要予測による空

港建設と路線就航の誘導、日米貿易摩擦からくる過剰な機材導入圧力、諸外国に比して異常に高い着陸料などの公租公課、日米間の不平等な航空協定など、基本的には国政の責任にあることは明らかである。

航空産業の存立基盤は安全である。その安全をになう労働者に対する「合理化」攻撃は、安全を切りくずすことにつながりかねない。このことは次項で詳しく述べることとする。

現在JALの労働者に対し、マスコミも使った大がかりなイデオロギー攻撃がかけられてきている。この攻撃をはね返し、労働者の生活と権利をまもり、真の再建を果たしていくためには、職場での学習、教宣活動とともに、たたかう産別組織の役割が重要である。企業再建を理由として「大合理化」がかけられようとしている今、そして羽田空港の24時間化で一層深刻な労働環境となることが予想される2010年が目前となっている今、まさに航空のたたかいは正念場となっている。

7. JALの「安全についてのアドバイザリーの提案」と職場実態との根本的矛盾

2005年、安全トラブルの多発で経営危機を招いたJALに対し、航空局は「航空輸送安全対策の強化」のため、有識者による「安全アドバイザリーグループ」を設置、次ページに挙げる提言が発表された。

航空会社は今、この提言に沿って輸送の安全対策をすすめているだろうか？ 現状は、度重なるコスト削減や人権じゅうりんの差別支配である評価制度の導入等によって、労働者の誇りと意欲は減退し、職場の明るい雰囲気、良好な人間関係が損なわれつつある。このことは、「安全文化」の構築に逆行しているのではないだろうか。

公共交通機関の経営基盤は、「安全」である。このことは、どんなに企業が大きくなっても安

全が確保されなければ航空会社は存続できなくなるということである。そして、その安全を支えているのは、経営者ではなく、日々働いている労働者である。だからこそ労働者への「合理化」は企業の存立を危うくすることにつながるのである。

日本の客室乗務員の職場がかかえている諸問題—雇用と生活をまもる問題、人間らしく働けるルールづくり、人権じゅうりんの差別支配の克服等は、すべて安全を守るたたくいそのものであり、まさに労働組合の出番のときといえる。

「航空輸送安全対策の強化」のための提言

- 1、誇りと意欲：生きがいが安全確保の源流
 - ・企業の「安全文化」を確立するためには、社員の仕事に対する意欲や労働のモラルが不可欠である。
 - ・「この会社で働く」という誇りや労働の意欲が沸いてこそ、「安全文化」の確立の重要な要素となる。
- 1、開かれた社風をめざす
 - ・安全性を確立できるのは、開放的な全社一体感：自由に発言して、のびのびと仕事をし、失敗を素直に報告し合うことができる…ことは言うまでもない。
- 1、「安全文化」は容易に崩壊する
 - ・経営が不安定となり、目先の利益に目が奪われるようになった時には、要注意である。自分の成績や保身を基準に行動していると「安全文化」は速やかに崩壊する。
 - ・自分の保身、成績が優先するところには「安全文化」は生まれない。そうではなく、利用客の利益を優先するところに、「安全文化」は生まれる。言い換えれば、「安全文化」とは、「自分や家族が乗客だったら…」と搭乗する立場に立って考えるところから生まれるのである。
- 1、危ないことを「危ない」と言える風土を
 - ・日常の業務の中で、「おや？」「どこか変だ」と感じたり、「危ない」と感じたりする時に、「ちょっと確認しなければ」「危ない」「ちょっと待て」と言える風土づくりをしないと、事故を未然に防ぐことはできない。
- 1、安全への動機づけ
 - ・安全への動機づけは、仕事への動機づけに他ならない。日本航空グループの一員として働くことに誇りを感じ、自らの仕事にプライドを持つことが基本であり、職場における明るい雰囲気と良好な人間関係も大切である。努力と成果が報いられる処遇、人事が行われなければならない。まちがっても組合人事や情実人事が行われてはならないし、不公平な人事査定、ボーナス査定は、従業員の仕事意欲を、ひいては安全意欲をそぐことになる。
- 1、自分の言葉で語れ
 - ・マニュアル的ではなく、人間的に「自分の言葉」で話せるかどうかは、状況全体をみているかどうか、困っている人の立場になって考える「心の習慣」ができているかどうか、根源的な姿勢にかかっている。

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

客室乗務員の働き方と実態

【国内線】

ANA の場合、国内線の公休パターンは、以前は3—2、3—1（3日勤務して2日休み、3日勤務して1日休み）であったのが、2004年以降は基本的に4—2、4—2（4日勤務して2日休みの繰り返し）となった。

2月の勤務の、ある4日間を見ると、1日目は07:30分出社で勤務終了が13:55分、2日目は07:00～16:50分まで、3日目07:40分から17:20分まで、4日目07:30分から15:40分となっている。

その後公休2日をはさみ、次の4日間は運出勤務が続く。この運出の4日間を見ると、1日目は11:45分出社で勤務終了は21:20分、2日目は13:15分から20:40分、3日目11:50分から19:45分、4日目16:50分から22:15分という勤務であった。

【1日目】 東京→福岡→札幌

1日目は、東京から福岡に飛び、その後新千歳空港へと日本縦断のフライトである。この2便を乗務した後、千歳に宿泊する。出社時間は07:30分であるが、この時間に会社に着くのでは乗務ができず、通常、出社時刻の1時間から1時間30分前に会社について乗務の準備を行う。

この日は04:15分に起床し04:50分に家を出て途中のコンビニで朝食のサンドイッチを買う。早朝出社の場合、なかなか寝付けられないことが多く、この日も前日、早く寝ようとしたが結局夜中まで眠れず、睡眠が4時間少々であった。退社の服装もきちんとした格好でと会社から言われているため、通勤着を着てしっかり化粧し髪型も入念に整えて05:10分発の電車に乗り込む。2回乗り換えて羽田に06:10分到着。

06:15分に会社に着くとすぐに制服に着替え、06:30分、所属部署で出社確認をPCで行う。その後、自分のメールボックスをチェックし、PCでも班員同士の状況（誰それが何日まで長期休暇中であるとか、新人の育成状況やフォローのポイントなど）や次回の班会内容等を確認する。このメールは主にTC（班長）からのものが多く、班員は全員その内容を確認しなくてはならない。

特に自分の班に所属された新人については育成状況をそのつど把握し、班員みんなでフォローしていくようになっている。

その後、その日乗務する便の同乗クルーやキャプテン等の氏名、飛行ルート、運行状況の確認を行う。また、旅客数や、VIP、配慮を要する乗客の有無等の旅客情報の確認、会社からのインフォメーション（安全にかかわる情報など）をチェックする。こうした、乗務にかかるさまざまな情報確認は、勤務にはカウントされていない。

一通り終え、07時すぎに朝食をとる。この日は同乗クルーでたまたま同じ班に所属する後輩がいたので一緒に食事をした。しかし、客室乗務員同士の会話はほとんど仕事に関することに限られる。例えば、「今度、非常口座席の旅客の条件が変わるんですね。それっていつからでしたっけ…？」といった業務変更についての確認や、「この間、福岡、札幌をとんだ時はほとんど団体さんで、お弁当の回収大変でしたよ……」との仕事に関する情報交換が多い。食事室は独立したスペースではなく、スタンバイ中で自習している人もいれば、ひんぱんに変更されるマニュアルの差し替えをしている人など様々である。隣接している職制や業務課の机からも見通しがよく、誰が何をしているのかが一目で把握される場所でもある。

10分ほどで食事を終え、トイレや化粧直しを済ませ、ブリーフィングに備えた準備（知識確認など）を行う。その後、07:20分にブリーフィングデスクに移動する。

【出社から出発時刻まで】

こうして様々な情報収集を済ませ、いよいよ「出社時刻」である07:30分となる。この時刻には全員ブリーフィング用のテーブルについていなければならない。まず、全員の名前とポジションを先任が読み上げる。その後、安全ブリーフィングが始まり、安全に関する質問を先任が全員に対し行う。

「ドア操作は？」「O₂システムは……？」等、すぐに答えられるような質問を受けた人は内心ホッとする。しかし「機上不法行為の防止策は？」などと聞かれた場合も、てきぱきと答えなければならない。ベテランであっても普段から何十項目もの保安にかかわる知識を覚えてなくてはならないため、経験で行動できるとしても、言

葉にするととっさに出てこないことがあり、だれもが緊張する数分間である。とはいえ、この安全ブリーフィングは、日常の保安意識を維持する上で欠かせないものであり、自分たちが本来、保安要員であることを自覚させてくれる場でもある。

安全に関する知識確認の後サービスブリーフィングを行う。機内販売の目標や、どのような心構えでサービスにあたりたいか、また、新人の今日の目標は、等々を皆で確認する。

その後、乗務便のスポットに移動する。出発ロビーを歩く際も旅客の目を意識し、姿勢良く整然と歩くよう言われている。約10分歩き07:50分に飛行機に到着した。自分の荷物をすばやく片付けた後、担当ドアや消火器など航空法で航空機に搭載が義務づけられているものの確認、サービス物品のチェックなどを行う。乗客が到着すると、朝の便ではEVACチェック（緊急時の合図が各ドアで作動するかの確認）とインターフォンチェックを行う。その後、乗員ブリーフィングで、クルーの紹介、揺れの予測などの運航状況や天気等の説明を受ける。

各自の担当区分の不害物チェックを終えたあと、08:10分乗客の搭乗開始となる。B7型機では出発時刻の約20分前から搭乗開始となるため、客室乗務員が飛行機に乗り込んでから20分ほどで手際よく諸準備を済ませなくてはならない。

搭乗中は、乗客一人ひとりに挨拶しながら、不審者や具合の悪い人等はいないかを確認する。同時に、手荷物の収納の手伝いや、プレミアムシート担当者は乗客のコート預かりなどに迫られる時間である。早朝の福岡線は圧倒的にビジネスマンが多く、新聞は「日経」と「スポーツ紙」にリクエストが集中する。

神経と体力を使うのが、手荷物収納である。満席時はどの座席上の物入れもビジネスバッグで満杯になる。どうしても入りきれない荷物は、他の空いているスペースまで運ぶこともある。

また、B7型機の場合、座席上の物入れが大型で最大38キロまで荷物を詰められる。乗客にとっては大きい荷物も入れられ便利ではあるが、客室乗務員の細腕には非常に重く、気合いを入れないと持ち上がらない。担当場所によっては、30ヶ所近い物入れを持ち上げて閉めること

になり、これが原因で突き指をしたり手首を痛めることもある。1日3〜4便この作業を行うことになり、慢性疲労の原因にもなるのがこの「荷物の処置」である。

搭乗中、携帯電話を使っている人に対し注意する際も、声かけに気を遣わなくてはならない。逆ギレされクレームを出されることもあるからだ。一度注意してもまだ使用している人にはつい強い口調になりがちだが、そこも気をつけないと「今、切ろうと思ってたのに何だ、その言い方は!」とクレームになってしまうと大変である。どんなに乗客の方が理不尽であっても、「言い方に気をつけましょう」と職制に注意され、レポート記入となる。

08:30分、定刻にドアが閉まり、先任の「ドアモード変更」（非常口がすぐに使える状態にする）指示のあとアナウンスがはじまる。スクリーンでの非常用設備案内とともに、乗客一人ひとりのベルト着用やリクライニング等のチェック、ギャレイのロック確認、トイレに誰もいないか等をチェックし、準備OKの報告をして着席する。

ギャレイのロック（戸だなやカートなどの止め具）も、1ヶ所もモレのないようにしっかり確認する。ドアモード変更もタイミングよく行わなければならない。離陸前や着陸前のこうしたチェックには細心の注意と集中力が必要となる。新人の頃から、「1ヶ所でもモレがあれば大ごとになる」という意識が植え付けられているだけでなく、フライト中は何か異常があれば人命を失うことにつながりかねない。上空では、乗客がケガをしても救急車を呼ぶことが出来ず客室乗務員が救急看護を行い、火災が発生しても消防車を呼ぶことができず客室乗務員が消火を行う。暴力沙汰が起きても警官を呼べず、自分たちで対処しなくてはならない。こうした機内の特殊性が客室乗務員に常に緊張感を与えている。寝不足や体調の悪い状態でも一人でボーっとしていることは許されず、たえず周りに目を配り乗客の目を意識しながら、些細なミスも起こさないよう緊張して仕事することになる。

【離陸～フライト中～着陸まで】

08:45分に離陸して約5分後、ベルトサインが消えるとすぐにサービスの準備にとりかかる。まだ機体が上昇している中、ギャレイで飲み物を作成する人、新聞を持

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

ちながら客室内に異常がないか見てまわる人、子どものおもちゃの配布に回る人……等に分かれる。

飲み物ができあがると、全員カートでサービスにまわる。通路に足を伸ばしている人にカートが当たらないか、窓側の乗客に飲み物を差し出す時は、通路側の乗客に手がぶつかりこぼれたりしないか、狭い機内特有の気の配り方が要求される。

以前は「お飲み物は何になさいますか？」の声かけであったが、今は「ご搭乗ありがとうございます（おはようございます）。お飲物は何に…」と、一列ずつ挨拶したあと、一人ひとりに飲み物を聞くことが要求されるようになった。どの機種も満席時、1人の客室乗務員は50人ほどの乗客に対して飲み物サービスを行う。飲み終えたコップを回収する際も、寝ていた乗客を覚えておき、目覚めた時にすぐ飲み物を伺うというように、細かな気配りが求められる（以前は寝ている乗客にはスリーピングカードを目の前の座席に貼り、乗客の方からリクエストしてもらう形であった）。早朝便など、寝ている乗客が多い場合は、座席番号をメモしておく客室乗務員も多い。「飲み物が来なかった！」とクレームになっては大変だからである。会社が基本とするサービスの形態は、飲み物全員配布であり、サービス中に寝ていた乗客がいても、目覚めたときにすぐに気づいて飲み物を伺うという気配りが求められる。

飲み物サービスがひと段落すると、機内販売や新聞の持ち回り、ギャレイの主な片付け等に分かれる。機内販売は、以前は4～5種類で値段も5千円と1万円だけと、客室乗務員が扱いやすいように配慮されていたが、現在は十数品目に増え、値段も3千円から2万円ちかくと幅広い。現金以外、カードなどの取り扱いもあり、記入ミスやつり銭間違いなどないか、細心の注意が必要である。万一モレがあった場合は、他のミスと同様、報告書を提出し、班長と職制から今後、同じミスを繰り返さないよう、原因追及されることになる。

機内販売の品数も増えたが、国内線でのアルコール販売も徐々に拡大された。ビール販売が会社から提案された際には、職場あげて反対した。この当時はまだ組合がたたかっていた頃だったので集中して団交を行い、会社が「50分未満の路線には導入しない」と譲歩したため、

それを条件に組合は了承した。しかし組合方針が「労使協調」路線に変更した後は、「どの路線でもビール販売を実施する」に変わった。今では、ビールの他、ワインなども販売するようになった。

ギャレイでは、扉やカートの扉を閉めるたびにしっかりとロックしなくてはならない。万一の急な揺れに備えての作業である。また、トイレのチェックも、不審物がないか、たばこを吸った形跡はないか等、安全上重要である。もちろん汚れがあった際の清掃やペーパー補充も行う。機内販売の集計なども終わると、降下が始まられ着陸態勢に入る。

10:15分、着陸態勢の4点鐘が鳴りアナウンスが入ると、客席のベルト等のチェックやギャレイ、トイレのチェックを終えて客室乗務員も着席する。この着陸8分前と、離陸後3分間は、「クリティカル11（イレブン）」と呼ばれ、統計上事故が起こりやすい時間帯とされている。緊急時の手順やドア操作を頭に入れながら、緊張しての着陸となる。

乗務便が福岡空港のスポットに入り、ベルトサインが消灯するとドアが開き、乗客の降機が始まる。到着は、10:32分、ほぼ定刻の到着である。

【旅客降機～2便目の旅客搭乗開始まで】

10:40分に乗客が全員降機したあと客室乗務員は、座席やもの入れに忘れ物がないか、不審物がないかをチェックする。その後、次便で使いやすいようカート内を整理し、機内販売物品等も残数を確認するなどし、次便の乗客の搭乗準備をする。

2便目の搭乗開始は、10:55分、1便目が到着し乗客が降りたあと、わずか15分で次の乗客の搭乗がはじまる。朝食が07時ころだったのでそろそろお腹がすき、また、今食べないと14:00すぎまで食べられないため、5分ほどでお弁当を食べ、大急ぎで化粧直しやトイレを済ませ、再度客室やもの入れに不審物がないかどうかチェックし、2便目の乗客の搭乗開始となる。このように国内線では、便と便とのインターバル（駐機の時間）が短く、5分から10分ほどで食事することが多い。たまに、1便と2便で乗員が入れ替わることもあり、その場合は全員ブリーフィングを行うため食事が出来なくなる。

客室乗務員には労基法で定められている「休憩時間」の明示がない。このため、食事の時間も確保されてなく、5分もあればすばやく食事をとることになる。

【2便目 福岡出発→千歳到着まで】

10:55分に千歳行きの乗客の搭乗がはじまる。1便目とは客層が変わり、団体客が多くなる。このため大きな手荷物の持ち込みが多く、乗り慣れていない人も多いため、座席案内や手荷物収納の手伝いに迫られる。

11:15分、福岡空港を離陸、上昇中揺れがあったため、ベルト着用サインが消灯したのは11:30分、それまで客室乗務員は乗務員座席に着席したまま、席を立ち上がる乗客はいないか、気分が悪くなった人はいないか等、見える範囲で機内監視を行う。目の前の乗客に「札幌でおいしいお店はないか」など聞かれたりして話をすることもあるが、その場合もキャビン全体に目を行き届かせながらの対応になる。

ベルト着用サインが消灯し、飛行機は日本海側上空を通過し、新千歳空港に向かう。着陸態勢に入り、ベルト着用サインが点灯するまでおよそ1時間半、客室乗務員は1便目と同様、飲み物サービス、ビールや機内物品販売、その後、揺れがなければ2回目の飲み物サービスを行う。このリクエストサービスは、トレイ（小盆）にジュースとお茶、紙コップを乗せて回る。その際、トイレに立ち乗客とぶつからないか、後ろにも気を配りながらのサービスとなる。カートで回る際も乗客が通路に出しているひざや足にぶつからないよう、気をつけなくてはいけない。以前の座席列は9列だったが、座席を増席したため10列になり、座席も通路も狭くなってしまった。客室全体がゆったりしていた頃は、カートの脇を乗客が通ることが出来たが、今はトイレに立つ人がいればそのたびにカートをギャレイまで戻さなくてはならなくなった。食事時間帯ではお弁当を持ち込む団体客も多く、通常のサービスの他、お茶を提供したり大きな袋で回収に回る仕事も加わる。時間があれば乗客との「スポットカンパセーション」を行う。これは、「これからどちらを回る予定ですか？」等の旅行に関する会話や、地点などの案内を行うことである。

こうしたサービス業務と平行して、急病人など乗客に変化があったときや、火災、急減圧などの事態に備えるため、機内監視やトイレチェックを行う。乗客からは目に見えない業務であるが、本来航空法で規定されている客室乗務員の任務は、この保安業務である。

突然インターフォンが鳴り、キャプテンから「今から揺れるので、ベルトサインをつける。客室乗務員はすぐに着席して下さい」との指示があり、トイレ内に人がいないかを急いで確認したとたん、ベルト着用サインが点灯した。アナウンスが入り客室乗務員もすぐに着席する。途中、大きな揺れがあり乗客は不安そうにこちらを見る。こうした乗客に対し、笑顔で「大丈夫ですよ」とのメッセージを返し、安心感を持っていただくことも大事な仕事の一つである。新人の頃は、揺れがあるとよく自分も空酔いし気分が悪くなったものだった。フライトに慣れてくるにしたがい、いつの間にか酔うことはなくなった。また、B4などの大型機の場合、後方が大きく揺れていても前方はそれほど揺れを感じないため、ベルトサインが点灯しないことがあるが、その際の揺れの中でも身体のバランスをとりながら、歩いたりサービスしたりするのが平気出来るようになった。

10分ほどしてベルト着用サインが消灯した。客室乗務員は機内販売の集計作業を行ったり、毛布をもって回ったりする。

13:05分、着陸態勢に入る。客室内の安全チェックを行い客室乗務員も着席する。13:20分新千歳空港に着陸、13:25分にスポットに入る。

乗客が降機したあと、客室乗務員は乗客の忘れ物がないかのチェックを行い、飛行機を降りる。

13:40分、新千歳空港のブリーフィングルームで2便通しての報告事項（急病人や乗客とのトラブル等の有無、機内販売の売り上げ等）を全員で確認する。その後、千歳市内のホテルへ向かうため、13:55分にマイクロバスに乗り込む。

14:15分にホテルに到着し、チェックインする。部屋に入り、着替えと荷物の整理を済ませると、急に睡魔がおそってくる。17時に先任ともう一人との3人で夕食に行く約束をしたので、それまで……、と思えばベッドに入

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

る。ドロツとした重さの身体を横にするとたちまち深い眠りについていた。

17:00、食事に行くためロビー前に3名が集まる。どこに行こうか相談の結果、ホテルの上のレストランで済ませることにした。梅酒やビールなど、好きなアルコールを注文し、北海道の海の幸をいただく。ホテルでは、安くても2〜3千円になる。このため、正社員と比べて賃金の安い契約制の人たちは近くのコンビニやスーパーに走り、手軽な夕食で済ます人が多い。中には、出るのがおっくうだからと、前日を買っておいたパンで済ませる人もいる。

19:00前に部屋に戻り、テレビをつけニュースを見る。マニュアルの差し替えや英語の勉強を少ししたあと、20:00から気に入っているテレビ番組を見る。それが終わり翌日の機種の知識確認をしたあと、ゆっくり入浴して22:30にはベッドに入る。しかし結局23:30ころまで眠れなかった。

2日目 札幌→神戸→札幌→東京

翌朝、05:20分に起きるが、まだ身体が目覚めてなくシャンプー、化粧などをのろのろ行う。06:10分にホテルで朝食をとり06:30分にマイクロバスでホテルを出発。この日は機種がA320に変わり、4名乗務となる。06:50分に空港に着き、安全とサービスについてブリーフィングをする。その後乗員ともブリーフィングを行い、07:15分に飛行機に乗り込む。

(1便目)

- 07:45分 旅客搭乗開始
- 08:00分 新千歳空港を離陸→2時間のフライト
- 10:00分 神戸空港に着陸
- 10:05分 乗客、全員降機

(2便目)

- 10:25分 旅客搭乗開始
 - 10:40分 神戸空港を離陸→1時間50分のフライト
 - 12:30分 新千歳空港に着陸
 - 12:35分 乗客、全員降機
- 12:50分に新千歳空港のブリーフィングルームに戻り、

4名で2便のまとめ、報告書の内容確認などを行う。

3便目で機種がB7型機に変わり、メンバーが12名に増えるため、13:30分に新しく加わったメンバーとブリーフィングを行うことになる。それまでの間に神戸空港で用意された弁当を食べ、次便の機種の知識確認などを行う。少し時間が余ったのでロビーに出てお土産の菓子を買いに行くことにする。

13:30分に新しいメンバーとブリーフィングを行う。12名中、4名が1年未満で2名が2年目、つまり半分が新人だった。このようなことはめずらしくはないが、前任の精神的負担は大きく、異常がなくフライトが終わることを祈るのみ、である。

14:10分乗客の搭乗開始、14:30ドアが閉まり14:45分に新千歳空港を離陸。その後、約1時間20分のフライトのち、16:10分に羽田空港に着陸、16:20分にスポットイン後、16:30分に乗客が全員降機する。

客室乗務員が羽田の所属部署に戻ってくるのが16:50分になる。この時間が勤務終了時刻となる。その後、フライトのまとめを行い16:55分に解散、客室乗務員はメールボックスや会社からのインフォメーション等を確認し、着替えたのち、17:30分に会社を出る。勤務終了時刻は16:50分であるが、この40分間は勤務時間には入らない。

家に帰って食事をつくるより、少しでも早く寝たいため、帰りがけにレストランに寄ってパスタを食べた。19時に家に着く。荷物の片付けをし、ニュースを見ながら友人からのメールの返事を返したり、妹に電話をしたりして気がつくと21時ちかくなっていた。急いでお風呂に入り22時に就寝。さすがに吸い込まれるように眠りについた。

3日目 東京→富山→札幌→小松→東京

3日目は04:30分に起床、05:15分に家を出る。途中、コンビニでパンを買い、05:30分の電車に乗る。会社には06:30分到着。出社時刻は07:40分なので、それまで着替えや情報確認、乗務する機種の知識確認をしながら食事を取り、バタバタとブリーフィングデスクに向かう。今日の機種はB6、編成数は6名である。このうち4名が1年未満の客室乗務員だった。このような新人の多い編成になると、前任の負担は増加する。昨日も長い勤務

だったが、今日も4便乗務の長い一日だ。エネルギーを4便均等に使わなくてはならない。

(1便目)

07:40分にブリーフィングが開始される。今日は「翼上非常口の操作方法は?」「酸素マスクの手動落下方法は?」と、比較的簡単な質問で終わった。遠いスポットのため、急いでSHIPに向かう。08:05に飛行機に到着、前述の出発準備やクルーブリーフィングを終えて、08:25分に旅客搭乗開始となる。平日の富山便はほとんどがビジネス客である。アツという間に客席は背広の乗客で埋まっていく。08:40分にドアクローズ。羽田空港は滑走路まで時間がかかるが、この間非常用設備案内のビデオを流しながら安全性チェック、ギャレイ、トイレチェックを行い客室乗務員も着席する。08:55分離陸。09:00ベルト着用サインが消灯し、09:20分に着陸体制の4点鐘が鳴るまであわただしくサービスを行う。早朝で寝る客も多く、アナウンスは短めに、また寝ている人が隣の席にいる時は、起こさないよう小声でジェスチャーを交えて飲み物を聞くなど、気を遣う。09:30分に着陸し乗客が全員降機するのが09:40分である。

(2便目)

10:05分に札幌行きの乗客の搭乗がはじまる。10:30分に離陸し、11:40分に新千歳空港に着陸。11:50分に乗客が全員降機する。通常B767型機だと次の便まで40分しか時間がないが、この日は1時間25分あり、旅客降機と搭乗時間を除いても1時間もある。このため一度千歳空港にあるブリーフィングルームに戻り、これまでの2便のまとめを行い食事をとった。お弁当はご飯が冷たく野菜が少ない。添加物も多く、けっして身体にいい食事とは言えないが、それでもゆっくり食べられるのは有難い。食事のあと、後輩たちは札幌の土産物を買いにロビーに出ていった。

(3便目)

飛行機に戻り、3便目のサービス物品が定数搭載されているかをチェックする。12:55分、小松行きの乗客の搭乗がはじまる。13:20分に新千歳空港を離陸し、小松空港に14:50分に着陸した。観光帰りの乗客が多く、機内販売がよく売れた。

小松空港に着くとすぐに迷彩色の不気味な自衛隊機が目に入ってくる。今はもう慣れたが新人のころは見るたびにギョッとしたものだった。

(4便目)

いよいよ最後の便である。気合いを入れるためギャレイのコーヒーをグツと飲む。15:25分に4便目の乗客の搭乗がはじまった。小松便はこの時間でもビジネス客が目につく。15:45分に離陸。上昇中揺れがつつき、ベルト着用サインが消えたのは16:00だった。飛行機は小松から名古屋、伊豆大島の上空を通過し、房総半島を大きく周り羽田空港に16:40分着陸。満席だと飲み物を配布しすぐに回収、手分けして機内販売、ギャレイの片付けなどを行っている、アツという間に着陸態勢に入る。

(到着後～帰宅)

4便目の乗客が降機し、客室乗務員も片付けや引き継ぎをし飛行機を降りて所属部署に向かう。ブリーフィングを終え、17:25分に解散。2004年以前だと3日パターンだったが、今はもう1日あると思うと4日間が本当に長く感じられる。翌日も早いのでメールボックスのチェックなどをそそくさと終えて更衣室へ。それでも会社を出たのは17:50分になってしまった。退社時刻は17:20分であり、この30分間は勤務時間にはカウントされない。

帰りがけにレストランに入り食事をとる。一人暮らしだと自分のペースで睡眠などをコントロールできるが、家族や子どものいる人は大変である。どんなに疲れていても買い物して帰り、食事をつくり子どもの勉強を見て……と、家に帰っても忙しい。この仕事を長く続けているママさんたちは本当によくやっているなと思う。

急いでシャワーを浴び、寝る支度をする。横になったとたん、すぐに寝てしまった。

4日目 東京→沖縄→東京

4日目は04:30分に起床、05:30分に家を出て06:30分に会社に着く。出社時刻は07:30分である。羽田を出発し沖縄に到着、その後羽田に戻り、退社時間は15:40分であった。

先日、乗員さんから睡眠と疲労の関係の話を聞いた。「翌朝が早いと思うと、そのストレスで眠りが浅くなる。早朝勤務が続くこともストレスになり、疲労の蓄積の原

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

因になる」ということが、米国では医学的に証明されているそうだ。以前は早朝勤務の連続は3日までだったのが、今は4日間続く。知らず知らずの間に疲労が蓄積されていると感じる。

2003年までは、今日のように07時30分出社の時は自宅からタクシーを使い会社に来ていたため、通勤時間は半分で済んだ。この当時は、22:00から07:30分までの出退社時にタクシー配車されていたのだ。現在は、23:00から07:00までしか配車がなくほとんど電車やバス通勤である。この通勤の負担も疲労が増す原因となっている。座れる時はいいが、1時間も立っているとそれだけで体力が消耗する。

今日は沖縄往復乗務だが、以前は帰日もタクシーで帰宅できた。乗務時間が4時間45分を超えると配車がついていたのだが、その「特典」もなくなり地上職の男性と同様の基準にされてしまった。会社は「男女機会均等の時代だから……」と、取ってつけた理由で配車基準を改悪したが、組合がまともなままであれば「男女賃金差別も是正しないのにそんなごまかしは通用しない」と反対したはずである。

4日間の早朝勤務が終わり、帰る準備をして更衣室に行こうとすると向こうから班長がやってきた。「チョットいいかしら……？」と食事室に誘われ、今年入社した新入生の育成状況や来月の面談の時期などについて話をされた。聞けば班長も、本当は14時にフライトが終わったが、班員へのメールや職制との話などありまだ帰れそうにないと言う。年2回の面談の時期には、フライトから帰ってくる班員の面談時間がバラバラの為、スケジュール上は夕方勤務が終わっていても会社を出たのが22時という日もあったそうだ。自分たち班員も、常にこのようなフライト以外の評価や自己啓発に追われる。「人事面談」「EG職制面談」「EG班長面談」「英語チェック」「アナウンスチェック」「TOEIC試験」があり、この時期になるとだれもが気持ちに余裕がなくなる。この他に年に一度の「定期緊急訓練」が2日間入る。どれも「正社員なのだから」と常にレベルアップを求められ、1ヶ月前から気持ちが重くなるものばかりである。

班員たちは皆これらの評価やレベルアップを強要され、班長は自分自身と班員全員のレベルアップが責務となる。こうした班長の仕事に対し、以前は「班長手当」というものが支給されていたが、今はそれもなくなった。

乗務員手当も、以前は10年のベテランになると1時間あたり2～3千円だったのが、現在は同じ先任資格者であつても「評価」が高い人で1700円、「評価」の低い人は先任資格者でもたった750円である。しかも65時間乗務補償制度もないため、私病で休むと賃金が減り、休みにくくなった。

会社を出て、16:30分羽田発の電車に座る。羽田始発なので座れたが、会社からの配布物を見ているうちにうたた寝……。気がつくとき乗り換え駅で、あわてて降りる。そのあとは立ったまま約40分の乗車でようやく最寄り駅に着く。家に帰る途中、お寿司とサラダを買う。家に着いてテレビをつけ夕食を済ませる。友人や同期にメールしたあと、1時間ほど横になろうと、19:30分ころベッドに入る。一度起きてお風呂に入るつもりだったが、そのまま朝まで寝てしまった。

休日1日目

朝、10時過ぎに目が覚める。シャワーをあび、髪も洗ってサッパリする。音楽をかけながら朝食の支度をする。

食事が終わり、天気はどんよりしていたが窓を開け、掃除と洗濯をはじめる。読みかけた本に目を通すが、目覚めたばかりで集中力がない。結局本は止めて、退職した同期に電話をし、今月末に行われるもう一人の同期の結婚式のプレゼントの打ち合わせをする。あんなに「会社を辞めたい」と言って結婚で退職したのに、「専業主婦もけっこう大変……。フライトに戻りたい」などと言う。退職後何年かすると、彼女のように「またフライトしたい」という人は多い。会社はイヤになっても、皆フライトが好きなんだなあとと思う。「OG採用があるので応募したら？」と言ったものの、同期がパートで自分の後輩として入ってくることを想像すると何だか複雑な気持ちになる。

英語のテキストとCDを取り出して勉強をはじめるが、やはり頭に入らない。夕方からまた眠くなり仮眠をとつ

た。1時間半ほどして目が覚め、買い物に出かける。フライトではお弁当生活で、どうしても野菜不足になりがちである。休みの日はいつもポトフを作って野菜を補うことにしている。夕食を終え、テレビのバラエティ番組を見て頭の疲れをとり、その後たまたま始まったテレビドラマに見入ってしまった。気がつくともう23時を回っていた。休日はいつもアッという間に時間が過ぎていく。

休日2日目

この日は、11時から美容院の予約をしていたので、電車を出かける。13:30分に終わり、その後レストランで昼食。近くのブティックには秋色の服が並んでいる。何軒か見てまわり、その後銀座に出てデパートをブラブラする。ウインドウショッピングだけでも十分気晴らしになるが、この日はブラウスとスカーフを買った。衣類は泊まり先でも着られるよう、シワになりにくい素材を選ぶようにしている。

17:30分に学生時代の友人と待ち合わせて一緒に食事をする。お互いに仕事のぐちや、家族、友人のことなど、たわいのない話が続く。彼女は商社で働くキャリアウーマンだが、会社以外の友人との話は、気分転換になりストレス発散にもなる。会社では常に言動がチェックされ評価の対象になるので、自分が話したことがどこにどう伝わるかわからない。このため、同期でも本音で話せないという人もいる。何でもぐちを話せるのは会社を辞めた同期くらいである。21時すぎに家に戻り、今日こそ英語の勉強をしっかりとやらなくては…、と30分ほど集中する。

(国際線) 成田→ニューヨーク→成田 (JALでの実態)

日本発1日目

05:00に起床、06:10分に自宅に配車されたタクシーに乗りYCATに向かう。前の晩は23時にベッドに入ったが、翌日早いと思うとなかなか眠れず、寝付いたあとも何度も目が覚めてしまった。07:15分発のリムジンバスに乗り、その中で少しでも寝ようとするが、やはり眠れなかった。08:45分に成田空港に着く。

会社に着いたのは08:50分、その後ロッカーで着替えて09:00から約10分で食事をとる。会社の中に整備さん

など他職種との共用の食堂があり、そこで朝ごはん焼き魚の定食を注文、このあと夕方16時過ぎまで食事が出来なと思うと、ごはんも残さずしっかり食べた。

09:15分に乗員室に行き、会社の端末機から旅客情報の収集などを行う。車いす旅客などの制限旅客の他、ダイヤモンド会員、サファイア会員など、名前を呼んで挨拶しなければならない乗客の情報、また、重要顧客に関する情報(主な企業の重役など)に関しては、機内でどのように過ごされたかなど、特徴的なことを帰国後乗員室に報告するようになっている。

10:00の出社時間になり、先任がアロケーションチャート(ドアの担当ポジションや役割分担表)を印刷している間、その他のクルーで2~3分ストレッチ体操をする。

先任が加わり、ブリーフィングが開始される。まずジュニア(新人層)に対し、先任が2~3の質問を行う。O₂ボトルの使い方など簡単な質問ではあるが、こうした保安知識の確認を毎フライト積み重ねることによって保安要員としての心構えが培われていく。本来の業務を再確認する意味でも大事な時間である。その後、先任が「ギャレイでは、ストッパーをしっかりかけること、ドアモードは相互に目視確認すること…」といった安全面での注意事項を述べる。

次に、アロケーションチャートで決められた各担当者(担務)から、それぞれ目標が発表される。免税品のセールス担当者からは、あらかじめ会社が決めた目標の80~90万円の達成のために「ゆっくりカートで客室をまわり、お客様の興味に応じた積極的なアピールを」との話があり、JMB(JALマイレージバンク)カードの担当者から、「お客様が他のカードをお持ちであればJALカードを積極的に勧めましょう」との話がされる。また、ヘルス担当者からは「風邪をひかないようにうがいと手洗いを」「機内でストレッチ体操をしましょう」など、サービス担当からは、「今日は、頼まれたものはすぐに対応しましょう」「お客様とお話するときは目線を合わせて…」等の呼びかけがある。

その後、同席しているマネージャーからその日のトピックスとして「国内線でカートが倒れた事例があったので気をつけましょう」といった話をされる。次にドア操作等のビデオをクルー全員で見たあと、クラスごとの

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

サービスブリーフィング（「貴方はLサイド（左側通路）の方を担当、貴方はRサイドを…」「ビジネスクラスの歯ブラシセットはミールのあとに配布」などの細かな手順）を打ち合わせし、10:30分に乗員室を出る。

セキュリティ（Xレイ）を通過し10:45分にSHIP（飛行機）に到着し、ドアや装備品に異常がないかをチェックする。ギャレイ担当者は、ミールや免税品などの搭載品をチェック、そうこうしている間に乗員たちが到着しブリーフィングを行う。航空路や現地の天気、揺れの情報などが乗員から説明される。先任からは「揺れそんな時間帯について、もう少し詳しく教えてください」との質問があった。その後再度セキュリティチェックをし、11:15分に乗客の搭乗開始となる。SHIP到着から乗客が搭乗するまで30分しかないで、いつもこの時間はバタバタである。

旅客搭乗は出発時刻の30分前からはじまるが、この路線は乗客も長いフライトになるせいか不機嫌そうなビジネスマンが多い。また、大きな荷物が多く、収納に手間取ることが多い。

11:45分に成田空港を離陸し、ここから12時間45分のフライトがはじまる。12:10分にベルトサインが消えると、すぐに飲み物サービスの準備を始める。カートにビールやワイン、ジュースやコーラなどを乗せ、乗客の希望を聞いて回り、終わったらすぐに食事をお持ちする。

Eクラスでは、1人あたり約40名の乗客のサービスにあたるが、ドリンクのあとミール、その後すぐに飲み物のリクエストとつづく。最後の方になってしまう旅客を待たせてはいけないというプレッシャーがかかるが、それより神経をつかうのがミールのチョイスサービスである。魚と肉の2種類の食事を乗客が選ぶのだが、搭載数に限りがあるため希望通りにならずトラブルになることもある。一度乗客の機嫌を損ねてしまったら、長いフライトの間中ずっと気を遣うことになるので、ミールのチョイスサービスは客室乗務員のストレス要因でもある。それぞれの搭載数を増やすなど改善してほしいものだ。

また、サービス中もう一つ気を遣うのは、スペシャルミールの種類が多いことだ。「肉はダメ、魚はOK」「野菜だけ」「卵ダメ」「ビーフはダメ」「糖尿病用の食事を」など、乗客の要望が多くなっているが、何番の座席のお

客様にはこのミールをと用意していても間違った情報も多く、乗客も座席を移動していることがある。なかなかスムーズに提供できない時があり時には大きなクレームになることがある。その場合はひたすらお詫びするしかないが、その乗客にとっては生命にかかわることもあるだけに、とても神経を使う。

ミールサービスのあと、飲み物のリクエスト、トレイの回収を行う。離陸後ベルト着用サインが消えてから、1食目の食事サービスが一通り終わるまで、およそ3時間かかる。

免税品の販売は、客室前方のカートに2名、後方のカートに2名、計4名で回る。行きの便ではほとんど売れず、30分くらいで終わることもある。その場合は、次の食事のあとにもう一度回ることもある。他の客室乗務員は、乗客の入国カードの記入の手伝いや飲み物リクエスト、トイレチェックや清掃などを行う。米国は入国書類がわかりにくく、乗客からの質問が多い。記入間違いが多いと米国出入国管理部署から会社に注意が来ることがあり、対応する自分たちも神経を使う。

この他に気を遣うのは、IFE（インフライトエンターテインメントシステム）のトラブルである。各座席に映画が見られる小さなスクリーンや、ヘッドフォンで音楽が聴ける設備がついているが、これがよく故障する。乗客から「聞こえなくなった」と言われると、そのたびに大もとのスイッチをチェックしたり、空席があれば移動して頂く。長い路線ではこうした故障は乗客にとって快適性を大きく損ねることになる。以前は、貸し出し用のポータブルエンターテインメントというのがあったが、今はなくなった。これが今もあれば自分たちのストレスがずい分減るのに……、と思う。

16時過ぎになり、客室乗務員も交代で食事をとる。ギャレイに小さな腰掛けを置き15分位でクルー用のミールをいただく。外国人クルーはもっと時間をかけて食事するが、日本人は、交代で後に食べる人たちがお腹すかしていることを思うと、そうゆっくりも食べてもらえない。その後、17:00位から2交代で休息をとる。行きは2時間程、クルーバンクと呼ばれる狭いベッドに横になる。このレストの時間は、その日の先任の指示で何時から何

時までと決まっているが、その時間にすぐクルーバンクに行けるわけではない。乗客に頼まれた飲み物を持っていき、キャビンに残るクルーに、「何番のお客様が空酔いしていたので、気をつけて見ておいて下さい」と引き継ぎをするなどして10分後くらいにようやくクルーバンクに向かう。休憩が終わる15分前には起きて化粧直しをするため、2時間のレストといっても正味1時間半ほどになる。それでも前の晩に寝れなかったせいもあり、横になったとたんボタンキューと、すぐに眠りについた。

レストの後は、Eクラスでリフレッシュメントサービスが始まる。デニッシュと飲み物のサービスである。これは30～40分で終了する。このあと再度免税品の販売を行う。

21:30分、2回目のサービスが始まる。オムレツやソーセージ、パンなどの軽食だが、約1時間で終了する。着陸の30分前にはギャレイの中はすべて片付けなければならない。また、以前なかったイヤホン回収という新たな業務も今年の3月から加わった。これまでは到着後に地上の清掃係員が回収していたが、コスト削減のしわ寄せが客室乗務員に回ってきたことになる。

さらに国際線のEクラスでは今年3月から、旅客数が70%以下の場合、客室乗務員の人数が1名減らされるようになった。一人あたりの客室乗務員にとっては常に満席かそれに近い状況になり、レストの時間にも影響してくる。このロードファクターコントロールは30年も前から会社が実施しがっていたものだが、「国際競争力」の名のもとにどんどんコスト削減が押し付けられている。

着陸態勢に入り、11:30分（日本時間00:30分）に、J.F. ケネディ空港に着陸。

全員が入国審査と税関を出たところで業務終了となった。12:00にクルーバスで空港を出てホテルに向かう。ホテル到着は13:00（日本時間02:00）である。ホテルのダウングレードも、コスト削減の一環で行われている。以前はマンハッタンの中心に宿泊ホテルがあったが、今はロングアイランドという遠い所のホテルになってしまった。まわりに何も無い真っ暗な道の先にあり、食事買い物もとても一人で出かけられるところではない。

部屋にはいるとシャワーをあび、吸い込まれるようにベッドに入る。約5時間寝たあと、20:00に何人かでロ

ビーに集合しホテルのマイクロバスで食事に出かけた。行きつけのお店でゆっくり食事し、帰りにコンビニに寄り23:00にホテルに戻る。就寝は24:30分になった。

ニューヨーク2日目

翌日はお昼前に起きる。13:00に皆でロビーで待ち合わせをし、マクドナルドで昼食をとる。その後、モールやスーパーで買い物をし、一度ホテルに戻る。18:00に皆で待ち合わせをし、夕食に行く。翌日の午前中にはホテルを出るため、早めに部屋に戻り、23:00に寝た。人によっては時差で眠れないため、誘眠剤や軽い睡眠薬を使う人もいる。

ニューヨーク3日目（出発日）

08:00に起きて、出発の支度をしながら昨日買っていたパンとコーヒーで朝食をとる。10:00にホテルのロビーに全員集合、クルーバスで空港に向かう。

ブリーフィングを行い、セキュリティを通過して11:10分に飛行機に乗りこみ、12:10分に離陸。その後、14時間のフライトで日本へ。帰りの便では、免税品がよく売れる。国内線と違い、120種類以上の販売物品を扱う。

ニューヨーク線は、乗客も旅行やビジネスの疲れからか、急病人が多いのが特徴である。熱を出したり、トイレの前で倒れたり、毎便必ずといっていいほど病人が出る。救急箱を使用したり、酸素ボトルで酸素吸入をしたりと、自分たちで処置することがほとんどだが、重症と判断すればアナウンスで医者を呼び出すこともある。

15:00に成田空港に到着。ブリーフィングで20分程、2便のまとめ（急病人やトラブルの有無、セールスの売上額の確認など）を行い、その後会社からの配布物（マニュアルの差し替えや連絡事項など）をメールボックスから受け取る。勤務終了時刻は16:00である。着替えたあと荷物を宅配で自宅に送り、同期がいたので一緒に食堂に行き食事をした。会社を出たのは17:30になった。

リムジンバスでYCATへ。その後タクシーで自宅に向かう。

家に着いたのが19:00、就眠は時差があるため01:00過ぎになった。

労働者階級の状態悪化—客室乗務員（航空産業）の深刻な実態—

以上の実態をふまえ、現在CCUは次のような要求を掲げている。

- 行政と経営が一体となって推進するリストラ・人件費削減中心の経営計画に基づく施策はね返し、航空会社の責務である「安全運行の確立」をめざします。
- 契約制の客室乗務員への退職強要を許さず、早期の正社員化と労働条件改善を求めます。
- 機内持ち込み手荷物、乗務員座席など、職場から不安全要素を改善させます。
また職場が不安なく乗務できるよう、各種訓練（国際線移行・資格など）を充実させます。
- 客室乗務員が健康で、保安要員としての任務を全うできるよう、勤務改善を求めます。
- 現行の年金制度を守るとともに、賃金改悪を許さず、生活の安定をめざします。
- 職場のあらゆる違法行為（人権侵害・退職強要・不当労働行為など）を改めさせます。
- 育児・介護支援制度合わせ、両立支援施策の充実を求めます。
- 人事賃金制度における職種間差別を是正させ、公正な昇級・昇格制度を求めます。
- 1ヶ月単位の変形労働制を守らせ、スケジュールの安定化をめざすとともに、希望日に年休が取得できる人員計画を求めます。
- 客室乗務員の経験を生かし、チームワークよく乗務できる人員配置（国内線専属乗務等）と、移行制度を求めます。
- 適正な人員と編成数で、真に旅客に選ばれるサービス向上をめざします。

（おおさわ りょう・会員）