

女性客室乗務員の職業的魅力に関する考察

A Study on Professional Attractiveness by Women's Cabin Attendants

小松 由美

(Yumi KOMATSU)

キーワード：客室乗務員、スチュワーデス、制服、容姿端麗、美

Key Words：CA, Stewardess, Uniform, Good Looks, Beauty

I. はじめに

学生の航空会社への就職希望、とりわけ客室乗務員や空港勤務の地上職は、今も昔も変わらず人気が高い。しかし、2020（令和2）年からCOVID-19（新型コロナウイルス感染症）が世界中で猛威をふるい、国内航空大手である日本航空株式会社（以下、日本航空）も全日本空輸株式会社（以下、全日空）も、客室乗務員を含む2021（令和3）年度の新卒採用を中止した。長引くコロナ禍で業績が急激に悪化し、先を見通すことのできない両社は、2022（令和4）年度の新卒採用も見送った。幼い頃から航空会社への就職を夢見てきた学生にとって、この事態は自分の人生を大きく左右するものであり、悔しいという言葉では片づけることのできない無念さが残ったであろう。心中を察するに余りある。

航空会社の栄枯盛衰は今に始まったことではない。実は過去にも、未知の感染症の大流行をはじめ、火山噴火に伴う噴煙による大混乱やその他自然災害、止まない戦争や、大規模テロ事件など、航空業界はさまざまな要因によって打撃を受けてきた。しかし、そうした事態や、さらには大規模な航空機事故があっても、学生の航空会社への就職人気、とりわけ客室乗務員という職業に対する憧れは衰えることはない。

本論文では、旅客機に乗務する「客室乗務員」という職業に焦点を絞り、時代が変わってもなぜ人気の高さを誇っているのか、また、従事しているのは多くが女性であるが、女性はなぜこの職業に魅了されるのか、その理由を検証したい。

かつてこの職業は「エアガール」や「スチュワーデス」と呼ばれたが、現在では、キャビン・アテンダント（CA）やキャビン・クルー（CC）、フライト・アテンダント（FA）と呼ばれている。航空会社によって呼び方が異なるため、本論文では「客室乗務員」という呼称を用いる。

これまで客室乗務員の職場環境や待遇に起因する訴訟に関する研究は多く見られてきた。今世紀に入ると、アメリカの社会学者A.R.ホックシールドが示した感情労働という概念に基づく視点での研究や、客室乗務員のホスピタリティに関する研究が多く登場するようになって

た。また、客室乗務員の退職後のキャリア形成に関する研究なども蓄積されつつある。本論文では客室乗務員の誕生後、この職業が一定の人気を誇るに至った経緯を踏まえ、その魅力がどこにあるのか、先発大手航空会社である日本航空と全日空を主に取り上げる。

Ⅱ. 大学生の人気就職先としての航空会社

大学生の就職企業人気ランキングを株式会社マイナビが1978（昭和53）年から毎年実施し発表している。その調査によれば、バブル景気の1989（平成元）年頃から現在までの30年間で比較しても、航空会社への就職人気は衰えるどころか、むしろ上昇している（表1）。

表 1 大学生の就職人気企業ランキング

	1989年 (1990年卒)	1999年 (2000年卒)	2009年 (2010年卒)	2019年 (2020年卒)	2020年 (2021年卒)
全日本空輸	9位	18位	3位	2位	2位
日本航空	11位	13位	5位	5位	4位

(株式会社マイナビの調査より著者が作成)

一方、東洋経済オンラインが、2017（平成29）年春に大学や大学院を卒業する予定の学生を対象として調査（回答数10,168人）した、就職人気が高い企業ベスト300社では、全日空は3位、日本航空は10位であった。しかし、2018（平成30）年卒から2021（令和3）年卒まで4年連続で首位を保っていた全日空も、同じく高い人気を誇って上位に名を連ねていた日本航空も、コロナ禍による航空需要の低迷と採用中止から、2022（令和4）年卒ではトップ100にも入っていない¹⁾。

国内定期航空輸送の旅客数は、2012（平成24）年以降増加傾向にあったが、2020（令和2）年は4,674万人（対前年比56.2%）と大幅に落ち込んだ。同年の国際航空輸送の旅客数は、436万人（対81.4%）であった²⁾。

先に述べたように、航空業界ではこれまで世界情勢や自然災害などによってその都度打撃を受けてきた。今世紀に入ってから例を時系列で挙げてみると、2001（平成13）年のアメリカ同時多発テロ事件（September 11 attacks : 9.11）、2002（平成14）年のSARS（重症急性呼吸器症候群）、2003（平成15）年のイラク戦争、2008（平成20）年にはリーマンショックと呼ばれた世界金融危機が起こっている。さらに、2009（平成21）年には新型インフルエンザが流行、2010（平成22）年にはアイスランドで火山が噴火し噴煙によって大空は大混乱、2011（平成23）年には東日本大震災が起こった。さらに2012（平成24）年にはMARS（中東呼吸器症候群）、2014（平成26）年にはエボラ出血熱といった新たな感染症が大流行し数年間に影響は及んでいる。2015（平成27）年にはパリ同時多発テロ事件、そして2019（平成31）年にCOVID-19が発生するなど、この20年間にもこれだけ多くのことが起こっている。航空

業界は多大な影響を受けてきた。しかし、旅客数が60～80%にまで減少するという状況は過去にも類がない。

これまで客室乗務員の採用試験は、新卒者対象だけでなく既卒者対象も設けられてきたことから、コロナ禍で先の見通しが立たない中でもなお、客室乗務員になることを目指し、就職浪人する女子学生もいる。彼女たちの多くは幼い頃からの夢や憧れである職業を、そう簡単に諦めることはできないのである。

Ⅲ. 職業イメージ

1. メディアによるイメージの形成

女子学生が客室乗務員への夢を抱くのは、いつ頃、どのようなことがきっかけとなるのだろうか。客室乗務員という職業のイメージを形作るのは、自己の成長過程における体験やメディアの影響が大きいと考えられる。自己の成長過程における体験では、例えば幼い頃に家族と旅行に行った際に乗った飛行機で客室乗務員から優しい言葉をかけられたり、ノベルティグッズをもらったり、親切にしてもらったりしたことが強烈な印象に残っているなどであろう。一方、そうした実体験がなくても、テレビドラマや映画などで客室乗務員という職業がどのようなものかを目にしたことはあるだろうし、それらを通して具体的な仕事を垣間見たことはあるだろう。その際、ドラマの主人公に自己を重ねて見ていることもあると思われる。メディアによる職業イメージは、視聴者に大きな影響を与える。

例えば、客室乗務員を題材にして制作・放映されたドラマの中でも、「アテンションプリーズ」と「スチュワーデス物語」は当時、一世を風靡した作品としてあまりにも有名である。「アテンションプリーズ」は日本航空が協力して制作されたドラマである。1970（昭和45）年に放映され、2006（平成18）年にリメイク版が放映されている。物語は、地方出身の主人公が高校卒業後、スチュワーデス試験に合格して上京し、厳しい訓練を経て国際線スチュワーデスになって活躍するまでの過程を描いている。1970（昭和45）年の放映では主人公の訓練生、美咲洋子役を紀比呂子が演じ、スチュワーデスという職業の認知度も人気も高まった³⁾。

一方、1983（昭和58）年に放映された「スチュワーデス物語」も日本航空が全面協力して制作され、高い視聴率を誇ったドラマである。当時はまだ客室乗務員という呼称はなく、「スチュワーデス」と呼ばれていた。堀ちえみが演じる主人公のスチュワーデス訓練生（松本千秋）が厳しい訓練を受ける中で、風間杜夫が扮する教官（村沢浩）に恋心を抱きながら訓練に励み、一人前のスチュワーデスになるまでの物語である。全23話という長い放映期間の平均視聴率は20.0%、最終回の視聴率は26.8%と高く、人気を博したドラマであった⁴⁾。この中で出てきた「ドジでのろまなカメ」という主人公の性格や資質を表した言葉は、当時の流行語大賞にもノミネートされたほどである。

映画では、2008（平成20）年に全日空の協力の下、制作された「ハッピーフライト」がある。1本のフライトで起こったトラブルを、客室乗務員だけでなくパイロットや航空会社で

働く職員、空港スタッフが連携して乗り切るコメディ映画である。この映画の中で、新米客室乗務員は「CA」と呼ばれている⁵⁾。

近年では、男性客室乗務員を描く作品も出てきている。ドラマ『FLY! BOYS, FLY! 僕たち、CAはじめました』(2019(令和元)年9月放送)は、男性新人CAたちが成長していく物語である。LCC(Low Cost Carrier)のジェットスター・ジャパンが撮影に協力し制作された。また、一風変わった作品では、ドラマ『おっさんずラブ -in the sky-』(2019(令和元)年11月~12月放送)がある。客室乗務員の仕事そのものにスポットを当てたものではなく、成人男性間に芽生えた同性の純愛を描いたコメディドラマである。この作品もLCCのピーチ・アビエーションが撮影に協力している。近年は大手航空会社よりも、LCCが積極的に自社のPRとして撮影に協力している。これらLCC二社には、大手二社よりも多くの男性客室乗務員が在籍しているが、まだまだ少数派である。

2. 制服に魅せられる女性たち

客室乗務員の制服はいつの時代もコスプレされるほど、彼女たちを際立たせるものとして一役買っている。これまで歴代のデザインには森英恵、芦田淳、三宅一生などのブランドが取り入れられてきた。制服のデザイン、それ自体が醸し出す美しさや雰囲気によって女性には魅了されるのであろうか。

日本航空も全日空も制服はスーツを主体としてきたが、過去には一時期、ワンピースも存在した(写真1)。現在でいうところの「カワイイ」「ゆるふわ」といったものを感じさせることはないが、総じて「女性らしさ」が出ているデザインである。特に全日空の制服では、初代から3代目くらいまでは軍服に近く、帽子にベレー帽を採用したり、看護師を思わせるようなキャップを採用したりしている(写真2)。これらは女性性を醸し出しつつも、「きちんと」「しっかり」仕事ができる女性を意図的に表現しようとデザインされていると考える。両社の制服とも日常生活において一般に女性が着るようなデザインではない。日常とかけ離れているからこそ、洗練された品格を感じさせる点に、女性には憧れや魅力を感じるのかもしれない。



写真1 「東京オリンピックの特別塗装機の前に並ぶ歴代制服を着用したJALの客室乗務員(2018年8月23日)」Aviation Wire記事より抜粋



写真2 「歴代制服を着用したANAの客室乗務員(2016年3月3日)」Aviation Wire記事より抜粋

日本航空では、2019（令和元）年に新しい制服の採用を発表した。ワンピースにバルーンスリーブを採用し、ゆったりとしたデザインにしたほか、新たにパンツスタイルも加えられた（写真3）。「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催に合わせての登場であり、盛り上げたいという会社の期待があったと思われるが、残念ながらコロナ禍で開催は1年遅れ、しかも無観客での開催となった。

従来のブランド採用から、一般公募を取り入れるなど、制服の採用は変化してきた。完成後に世間へ公表してお披露目するといったことは、接客や販売を主とするサービス系の企業でも、通常行われない。客室乗務員の制服はマスコミへの発表があり、常に注目されるほど、象徴的なものである。



写真3 「日本航空11代目制服（令和2年4月～現在）」日本航空HP「制服の歴史」より抜粋

3. 振る舞い

客室乗務員の制服は、空港内で遠くから見かけた際でも目に飛び込んでくる。その制服に身を包み、髪をきっちりとまとめ上げ、凛とした姿勢でスーツケースを引いて颯爽と歩く姿は、見ていて気持ちが良いものである。彼女たちは周囲から常に「見られている」という意識の下、歩き方や佇まい、所作が磨かれ、品の良さが醸し出されるのである。

また、機内においても客室乗務員のお客様に対するサービスの一つひとつには、細やかな気配りがなされ、動作は丁寧で上品である。例えば、飲み物のサービスの際には、カート内のポットの注ぎ口から飲み物がこぼれてお客様にかかったりすることのないよう向きを内側に向けるなど、些細なことかもしれないが、お客様の安全を第一に考えて配慮がなされている⁶⁾。こうした細やかな気配りは、考え、感じる力がないとできないものと考えるが、彼女たちは訓練を経て、洗練された振る舞いが自然と体現できるようになっている。

IV. 職業としての実際

1. 客室乗務員の誕生

日本で客室乗務員が誕生したのは、1931（昭和6）年のことである。東京航空輸送会社が3名の女性を採用したのが始まりとされているが、この時は「客室乗務員」という呼称ではなく「エアガール」であった⁷⁾。

第二次世界大戦後、敗戦国となった日本はしばらくの間、空を飛ぶことが許されなかった。1945（昭和20）年11月にGHQ（General Headquarters：連合国軍最高司令官総司令部）により、「軍事産業の解体と拡張的経済能力の排除を目的に輸送事業はもとより製造その他の事業を含む航空に関する一切の活動を認めない」という命令が出されたためである。この目的は日

本の航空機製造業の徹底破壊であった⁸⁾。

紆余曲折があって、民間航空の禁止が解除となった1951（昭和26）年に日本航空は設立された。当時はまだ「客室乗務員」ではなく、戦前からの「エアガール」や「エアホステス」という呼称が混在していた。この時アメリカでは「スチュワーデス」という呼称が登場していたが、日本において客室乗務員が「スチュワーデス」と呼ばれるようになるのは1953（昭和28）年のことである⁹⁾。これに対し、少数ではあるが存在していた男性の客室乗務員は「スチュワード」と呼ばれていた。

日本航空の設立にあたり、1951（昭和26）年7月20日から22日にかけて、毎日、読売、産経、朝日、東京、日本経済新聞の各紙に「エアガール」の求人広告が出された。その応募条件は以下のとおりである¹⁰⁾。

エアガール募集

資格 20-30歳身長一、五八米以上体重四五斤一五二、五斤迄

容姿端麗新制高校卒業以上英会話可能東京在住の方

採用人員 12名履歴書写真上半身全身各一身長・体重記載同封郵送

締切 八月二日（当社到着の事）面会日を通知する

東京都中央区銀座西八丁目一番地

電話銀座（五七）〇一〇三一四・〇八四五・四二二二・六三六一

日本航空株式会社創立事務所

そこには「容姿端麗」と明記され、体重までが細かく定められ、厳格な条件となっている。さらに英会話ができることと記されている。この時、1,300名ほどの応募者があったが、1期生として採用された女性は15名であった。この応募条件は1970年代初めまで続き、「若くて容姿の整った」女性が求められていたことがわかる。

2. 航空市場の拡大と客室乗務員の大衆化

高度経済成長を経て、日本航空には国際線の拡充という国策の推進が求められた。1964（昭和39）年に東京オリンピックが開催されたこともあり、国民の海外旅行に対する憧れも追い風となって航空需要は急激に高まった。航空路線の増設・増便、1970（昭和45）年のジャンボジェット機ボーイング747型機の導入・就航は、スチュワーデスの大量採用時代をもたらすこととなった。

当時のスチュワーデスの平均勤続年数は約3年と短かったため、機内サービスの維持には年間1,000名を採用しないと人手不足に陥るほどであった¹¹⁾。そのような事情も相俟って、大量に採用するには応募条件を見直す必要があった。そこで、「身長158cm以上」とされていた制限は「157cm以上」に、体重「45kgから52.5kgまで」となっていた条件は「48kg以上」

に変更された。また、英語は「英会話の能力」ではなく「英語の素養」があればよいとされ、入社後、レベルによって国内線乗務と国際線乗務に振り分けられた。さらに、それまでにはなかった運動能力をみる体力測定が新たに加えられた。この頃から「容姿端麗」という要素は薄れていったと考えられる。しかし、30歳までという年齢制限の条件だけは1980（昭和55）年まで続いた¹²⁾。

1973（昭和48）年の日本航空のステュワーデス採用は1,070名、翌1974（昭和49）年は1,027名であり、全日空でも同年にはそれぞれ500名を超えるステュワーデスが採用された¹³⁾。

採用された客室乗務員の卵たちは、1期あたり20名ほどに編成され、訓練に入る。日本航空の社内では、歴代の客室乗務員は「神話の1ケタ、化石の2ケタ、美貌の100期、知性の200期、体力の300期」と言われていたといい、入社試験に体力測定が取り入れられてからは「向こう横丁の400期、どうでもいい500期」と揶揄されていたという¹⁴⁾。大量に採用された400期あたりからの客室乗務員は身近な存在になっていったとみられる。会社設立当初の採用条件に適う、容姿端麗で英語ができる良家のお嬢様といったイメージはもはや希少であった。こうして1970（昭和45）年頃から客室乗務員の「大衆化」は始まっていった。

3. 客室乗務員を目指す女性への道標

(1) 客室乗務員養成学校や受験予備校の登場

客室乗務員が大量採用されていくであろう動向をいち早くつかみ、1968（昭和43）年に神田外語学院がステュワーデス科を新設した。客室乗務員を養成する学校としては先駆けであった。またこの頃には、ステュワーデス予備校も登場した。東京ステュワーデスクラブは1969（昭和44）年に東京都内に開校された予備校であり、客室乗務員だけでなく、パイロットの登竜門と呼ばれ、多くの合格者を輩出しており、航空会社の就職には定評があった¹⁵⁾。航空会社への就職を希望する学生の中には、都内の短期大学や四年制大学に進学し、ダブル・スクールをする者が増加していった。

(2) 客室乗務員が実際の仕事を語る媒体の登場

①書籍

1980年代半ば頃になると、現役客室乗務員や客室乗務員経験者が自らの仕事やその経験、私生活について語り始め、書籍となって多く発行されている。彼女たちが語る、華やかな仕事ぶりや私生活は、客室乗務員を志す女性への夢と憧れを一層掻き立てたと考えられる。以下はその一部である。

* 家田愛子『ステュワーデス志願』労働旬報社、1986年

日本航空のステュワーデスとして勤務

* 高橋文子『ステュワーデス・ダイアリー』評論社、1986年

ポーランド大使館勤務を経て、パン・アメリカン航空へ転職

* 福田みな子『雲の上はいつも大空』中央公論社、1986年

石油会社での秘書を1年ほど経験した後、エールフランス航空へ転職

* 矢飼順子『生涯—スチュワーデス』作品社、1987年

スカンジナビア航空のグランド・ホステス（地上職）からルフトハンザドイツ航空へ
転職

②雑誌

客室乗務員を目指す女性たちにとって、1985（昭和60）年に創刊された、月刊誌「スチュワーデスmagazine」（2000（平成12）年に「AIR STAGE」に改名）の存在意義は大きかった。なにより、地方に居ながらにして、採用試験の傾向と対策をはじめとする情報が得られる媒体の存在は、その職業を身近に感じることができ、勇気づけられたことであろう。また同じ頃には、月刊「翼」（1992（平成4）年に休刊）や月刊「エアライン」といった雑誌も発刊されている。

③マナーやサービスのノウハウ本

日本航空では作家の深田祐介監修の下、1984（昭和59）年に『4196人のスチュワーデス』を発行している（写真4）。A4判よりも大型でカラー仕上げの175頁もあるこの本には、現役のスチュワーデスが登場し、一人前の客室乗務員になるまでの訓練内容や業務の実際、機内でのお客様とのエピソード、フライトで訪れた海外での過ごし方、国際線フライト時のスチュワーデスのスーツケースの中身に至るまでが紹介され、まとめられている。また、客室乗務員に憧れる小学生を対象に、スチュワーデスが身に付けるエプロン姿で実際の業務を体験させたりもしている。会社にとって、この小学生たちは将来の客室乗務員の卵だったと考えられ、PR戦略の一つでもあったろう。



写真4 日本航空が出版した『4196人のスチュワーデス』

ナショナル・フラッグとしての看板を持つ日本航空のネームバリューを生かし、客室乗務員として培ったマナーやサービスのノウハウを提供する本も登場した。

* JAL コーディネーションサービス『マナーちょっといい話』誠文堂新光社、1988年

* 奥谷禮子『日航スチュワーデス 魅力の礼儀作法』大和出版、1985年

* 奥谷禮子『スチュワーデスになれる本 やる気を生かす最良の方法』大和出版、1987年

奥谷禮子（株式会社ザ・アール創業者、会長職を2018（平成30）年3月に退任、現在はCCCサポート&コンサルティング株式会社代表取締役会長兼CEO）は大学卒業後、日本航空に入社し、国際線の客室乗務員を3年ほど経験した後、VIPルームでの勤務を経験している。

その経験をいち早く形にしたのが、前出の書籍である。

奥谷によれば、客室乗務員として必要な資質は感性、気づきであるという。客室乗務員になるには感性を磨くことが大切であり、豊かな感性さえあれば、思い通りの自分を演出できると述べている¹⁶⁾。最終的にそれは他者や会社のためではなく、自分磨きであると主張し、読者を鼓舞している。これらの書籍は、客室乗務員になるためだけでなく、洗練されたマナーを身に付けたいと考える一般の社会人女性にも読まれていった。

1970年代から1990年頃にかけてのこうした動きは、まさに客室乗務員大量採用の全盛期と捉えることができる。同時にそれは「大衆化」をもたらすこととなり、客室乗務員はもはや「高嶺の花」ではなくなっていった。

4. 企業都合で翻弄される客室乗務員

1980年代半ばから1990年代初めにかけてのバブル景気を経て、それまで好調に見えた航空会社には陰りが見えてきた。バブル崩壊後の経済不況により、特に1993（平成5）年頃からの数年間は日本航空も全日空も新入社員の入社延期や採用中止などで合理化を図って対応している。「就職氷河期」と呼ばれたこの時の合理化は、客室乗務員の待遇にまで及び、1994（平成6）年8月には「アルバイト・スチュワーデス」を採用する方向性が打ち出された。

しかし、これには亀井静香運輸大臣（当時）から再考するようにと「待った」がかかった。同じ機内で乗務するスチュワーデスの身分・待遇に格差があったのではチームとしての一体感が保たれず、緊急時の対応が心配であるというものだった。大臣の制裁措置発言もあり、白紙撤回を求められた会社側は、採用試験を中止せざるを得なくなった。日本航空ではこの時、100人のアルバイト・スチュワーデス募集に対し、2,500人の応募があったという¹⁷⁾。その後、大臣が制裁措置発言を撤回し、待遇改善の再検討のみが伝えられ、この論争は収束した。政治を巻き込んだこの大混乱は、たった2週間ほどのドタバタ劇となり、大いに世間を賑わせた。会社側から新方針が運輸省に伝えられ、客室乗務員として採用された新人すべてに対し、試用期間中にアルバイト制が導入されていった。

この問題でスチュワーデスのイメージが好ましいものとは捉えられなくなったことを懸念してか、日本航空ではその後、呼称を「フライト・アテンダント」に変更している。全日空では既に「キャビン・アテンダント」と改称しており、「スチュワーデス」という呼称は次第に聞かれなくなっていった。

高度経済成長からバブル景気を経てもジャンボジェット機での運航を続けてきた日本航空にとって、長引く不況と世界情勢や世界経済の影響は経営を圧迫することとなった。1993（平成5）年以降、客室乗務員の労働時間は増加しているが、賃金などの待遇は引き下げられ、労働環境は悪化する一方だった。そこに追い打ちをかけたのは、2008（平成20）年におきたリーマンショックだった。日本航空は2010（平成22）年に経営破綻し、会社更生法適用の申請

を行った。その後、経営再建を図り、2012（平成24）年に東京証券取引所に再上場している。

世紀転換期には、外国の航空会社を含めた共同運航（コードシェア）や航空各社によるグループ連合（アライアンス）が開始された。さらに、航空規制緩和によってLCC（Low Cost Carrier）が登場し価格破壊ももたらされた。航空業界は激戦となり、一段と厳しい時代を迎えていった¹⁸⁾。

V. 退職後のキャリア形成

先に述べたように、1980年代半ば以降、マナー講師やマナー研修を中心とした人材育成を行うべく起業する元客室乗務員が次々と登場した。前出の奥谷禮子はその先駆者であったといえる。奥谷は日本航空で培ったマナーや感性を生かし、1982（昭和57）年に人材派遣会社、株式会社ザ・アールを設立した¹⁹⁾。日本航空の元客室乗務員というブランドを大いに生かし、見事なキャリアチェンジをした。会社設立後の彼女の経歴は非常に華やかである。女性初の経済同友会の会員に選出され、複数の企業の社外取締役や各省庁の審議委員会委員など公職も歴任するなど、奥谷が先鞭をつけ、後進の元客室乗務員に影響を与えた功績は大きい。

彼女のように元客室乗務員として個人的にキャリアチェンジを行う女性が登場する一方で、会社も自社の研修ノウハウを外部で生かすという方向性を見出している。日本航空では、接遇マナーや英語教育を事業とするJALコーディネーションサービス株式会社を1985（昭和60）年に全額出資して設立している。客室乗務員を教育してきたノウハウを、一般企業の研修や個人に向けた研修へと転換し手掛けるようになった。同様に全日空も、社員教育や研修、人材派遣、コンサルティング等を事業とするエーエヌエー・ビジネス・クリエイト株式会社（現：ANAビジネスソリューション株式会社）を1988（昭和63）年に設立している。航空会社では長年培ってきた独自の接客・接遇サービススキルやマナーのノウハウが他業界の人材育成に生かすことができ、一つのビジネスモデルができるとの手応えをつかみ、事業の展開を始めた。

このような動きもあって、洗練されたスキルを武器に奥谷のように起業したり、マナー研修を手掛ける会社のインストラクターとなったり、あるいは専門学校や大学の教壇に立つなどの機会を得るなど、新たなキャリアを歩み始める客室乗務員経験者が続々と誕生していった。

VI. 客室乗務員への憧れ

1. 大空と非日常への憧憬

客室乗務員の仕事は、笑顔や優しさ、他者への思いやりや気配りが求められると同時に、体力も精神面での強さやコントロールも、状況によっては忍耐力も必要であり、決して楽なものではない。なぜ客室乗務員になりたいと考えるのだろうか。まだ見ぬ世界への憧れや、飛行機の中という特異な空間で、高度約33,000フィートに浮かぶ「非日常」という特殊性が関係していると考えられる。そこには独特の高揚感が存在するのだろう。飛行機に乗ること自体、多くの人々にとっては旅行や出張などの非日常性のある出来事であるが、客室乗務員になれば、それ

を日常的に体験することができる。

客室乗務員の最も大切な業務の一つに、保安要員としての役割が存在する。非常事態にはこの業務が発揮されるが、通常飛行機に乗っていて乗客がその役割を目にすることはあまりない。彼女たちは体調がすぐれない乗客がいた場合には介抱したり、手当てをしたりするが、看護師として振る舞うわけではない。乗客から見ても客室乗務員の業務の中で一番目立つのは、飲み物や食事の提供、機内販売の姿である。それらは、飲食店のスタッフの業務や、店頭での接客・販売業務に類似している。この点だけを取り出して見れば、客室乗務員という職業は何ら特別なものではなく、「たかが」客室乗務員と言われてしまいがちである。客室乗務員という職業に魅了される理由は他にもあると考える。

2. 「選ばれる」ことによる優越感

客室乗務員の採用試験は、いつも高倍率となる。高倍率であるからこそ、多くの中から「選りすぐられた」という感情を持つ。他者よりも秀でることを感じる優越感がそこには存在する。

女性客室乗務員の誕生時から、その採用には「美」という基準が適用されてきた。このことはアメリカのフェミニストであるナオミ・ウルフが「美の職業資格（PBQ：Professional Beauty Qualification）として名付け、指摘している²⁰⁾。日本の社会学者の吉澤夏子も、男性中心の社会においてすべての女性はまず「女性として」、つまり「女性性」という視点で評価されるとし、女性としての魅力の中核を成すものが「美」であることは疑いがないと指摘している²¹⁾。

念願が叶って客室乗務員になれたということは、「女性としての」価値を認められたと認識できることに繋がる。その評価・価値基準となるものは「美しさ」である。他者と「美」を競った結果、客室乗務員はさまざまな職業に従事する多くの女性の中でも序列化の最高位に位置づけられ、魅力ある「素敵な」女性として他者よりも秀でた、優位な立場に立てるのである²²⁾。

日本社会においては未だに、女性の中でも特に「若くて美しい」女性がもてはやされる傾向がある。客室乗務員の世界も同様であり、諸外国の航空会社にはない、暗黙かつ独特の評価基準が存在する。日本において客室乗務員は、容姿端麗という言葉や年齢制限が応募条件から撤廃されても、「若さ」と「容姿の良さ」を兼ね備えた存在としての表象を持つ職業に変わりはない。

VII. おわりに

客室乗務員という職業は、肉体的にも精神的にもハードな仕事である。文部科学省が発表したデータによれば、2004（平成16）年10月現在の客室乗務員の平均勤続年数は、日本航空が約13年、全日空が約10年であった²³⁾。さらに、日本航空が発表したデータでは、2012（平成24）年6月末現在の客室乗務員4,421名（契約社員181名を含む）の平均年齢は36.1歳であ

り、平均勤続年数は11.6年であった²⁴⁾。

高倍率をくぐり抜けて採用され、せっかく就いた仕事でも、肉体的、精神的な負担から継続が困難になることもある。客室乗務員の職業病には腰痛が多いという話も聞く。それでも、この職業は、自分を高めることができる仕事である。「選ばれる」ことによって、他者からの称賛を得ること、そこで「憧れの自分」を手に入れ、「女性として」憧れる自分像に少しでも近づこうとするのではないだろうか。そう考えると、客室乗務員を目指す女性たちにとって、正社員であろうが、アルバイトであろうが、その待遇はあまり問題ではないのかもしれない。

勤続年数からわかるように、定年まで長く続けられる職業ではないことは明らかである。長期的なキャリアとして就きたい職業というよりはむしろ、次へのステップとして「一時的に」貴重な経験ができる職業と捉えているのかもしれない、それは究極の自己実現といえるかもしれない。

客室乗務員という職業が誕生した当初から、選抜される際に「容姿端麗」、つまり「美」という曖昧な評価基準で女性たちが競っているのは僅差であり、彼女たちは厳しい訓練を経て磨かれることによって、魅力的な客室乗務員となって羽ばたいていくのである。

【注】

- 1) 東洋経済ONLINE「女子就活生1.5万人が選ぶ就職人気ランキング」(<https://toyokeizai.net/articles/-/426817>)、2021.7.29閲覧
- 2) 国土交通省「航空輸送統計速報(令和2年(2020年)分)」(<https://www.mlit.go.jp/report/press/content/001397072.pdf>)、2021.9.23閲覧
- 3) 2006年のリメイク版では、主人公を上戸彩が演じている。
- 4) ドラマにあ「1980～1989年ドラマ高視聴率ランキングトップ20」(<https://drama-mania.net/high-1980-1989/2/>)、2021.9.23閲覧
- 5) 主人公の新米客室乗務員を綾瀬はるか演じ、副操縦士を田辺誠一が演じている。
- 6) 山口一美『エアライン・ビジネスの魅力 一夢に向かってキャリア・アップ』創成社、2019年、41頁
- 7) 彼女たちは初飛行からわずか1ヶ月足らずで会社を辞めている。
- 8) 高橋望、横見宗樹『エアライン／エアポート・ビジネス入門 [第2版] 一観光交流時代のダイナミズムと戦略』法律文化社、2016年、21頁
- 9) 山口誠『客室乗務員の誕生 一「おもてなし」化する日本社会』岩波書店、2020年、46-48頁
- 10) 中丸美繪『日本航空一期生』中央公論新社、2018年、15頁
- 11) 山口誠、前掲書、106-107頁
- 12) 山口一美、前掲書、31頁。山口誠、同上、130頁。全日空の場合は1964年30歳、1975年33歳(結婚退職制廃止)、1978年35歳、1980年37歳、1982年40歳、1987年60歳である。
- 13) 山口誠、前掲書、107頁
- 14) 中丸美繪、前掲書、14頁
- 15) 航大予備校・東京スチュワーデスクラブ (<https://koudaiyobikou.co.jp>)、2021.10.6閲覧
- 16) 奥谷禮子『日航スチュワーデス 魅力の礼儀作法』大和出版、1985。山口誠、前掲書、161-162頁

- 17) 山口誠、同上、191-193頁
- 18) LCCは先発企業FSC (Full Service Carrier) に対し、低コスト・高頻度の運航によって低運賃の航空サービスを実現する新たなビジネスモデルを採用した航空会社のことである。航空券を旅行代理店を通さずインターネットで直接購入してもらうことや座席指定・預け入れ荷物のサービス有料化によって機内サービスの簡素化などでコスト削減を実現した。2010 (平成22) 年の「国土交通省成長戦略」により、LCCの就航促進に資する政策検討が開始され、2012 (平成24) 年から就航した。
- 19) 会社は2018 (平成30) 年10月に、株式会社キャリアセンターと合併し、現在は株式会社ザ・アール&キャリアとなっている。
- 20) ナオミ・ウルフ (曾田和子訳) 『女たちの見えない敵 美の陰謀』TBSブリタニカ、1994年、40-43頁
- 21) 吉澤夏子 『女であることの希望 ラディカル・フェミニズムの向こう側』勁草書房、1997年、183-185頁
- 22) 同上、191頁
- 23) 文部科学省「JAL・ANA乗務員の勤務について」(https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/gijyutsu/004/006/shiryo/_icsFiles/afiedfile/2009/05/26/20041210_3.c.pdf)、2021.7.30閲覧
- 24) 同届出書では、地上社員の平均年齢は42.7歳、平均勤続年数は17.8年である。但し、男女別にはなっていない。客室乗務員は圧倒的に女性であると推察できるが、地上職員は必ずしもそうではないことから女性の平均として見ることはできないが、両職種を比較すると客室乗務員の勤続年数はやはり短いことがうかがえる (30頁)。日本航空「有価証券届出書」(<https://www.jal.com/ja/investor/library/annual/pdf/120803>)、2021.7.30閲覧

【参考文献】

(書籍)

- 高橋望、横見宗樹『エアライン／エアポート・ビジネス入門 [第2版] ー観光交流時代のダイナミズムと戦略』法律文化社、2016年
- ナオミ・ウルフ (曾田和子訳) 『女たちの見えない敵 美の陰謀』TBSブリタニカ、1994年
- 中丸美繪『日本航空一期生』中央公論新社、2018年
- 日本航空 (深田祐介監修) 『4196人のスチュワーデス』日本航空、1984年
- 山口一美『エアライン・ビジネスの魅力 ー夢に向かってキャリア・アップー』創成社、2019年
- 山口誠『客室乗務員の誕生 ー「おもてなし」化する日本社会』岩波書店、2020年
- 吉澤夏子 『女であることの希望 ラディカル・フェミニズムの向こう側』勁草書房、1997年
- (URL)
- ANA公式ホームページ「制服の歴史」(<https://www.ana.co.jp/group/company/ana/uniform/>)、2021.10.6閲覧
- 株式会社マイナビ『「マイナビ・日経2020年卒大学生就職人気ランキング」を発表』(https://www.mynavi.jp/news/2019/04/post_19795.html)、2021.7.29閲覧
- 株式会社マイナビ文系『2021年卒マイナビ大学生就職企業人気ランキング』上位100社』(<https://www.mynavi.jp/wp-content/uploads/2020/04/21年卒ランキング100リリース0408.pdf>)、2021.7.29閲覧
- 航大予備校・東京スチュワーデスクラブ (<https://koudaiyobikou.co.jp>)、2021.10.6閲覧
- 航空労組連絡会 (www.kohkuren.org)、2021.10.8閲覧
- 国土交通省「LCCの事業展開の促進」(<https://www.mlit.go.jp/common/001179271.pdf>)、2021.9.23閲覧
- 国土交通省「航空輸送の現状」(https://www.mlit.go.jp/koku/koku_tk1_000013.html)、2021.9.23閲覧

小松 由美

日本航空公式ホームページ「制服の歴史」(<https://www.jal.com/ja/outline/history/uniform/>)、
2021.10.6閲覧