



「お疲れ様です」

中部国際空港株式会社
代表取締役社長 犬塚 力

空港で、働く仲間とすれ違う際に交わされる言葉は、朝でも夜でもほぼこのフレーズです。私は昨年半ばからセントレアの一員になったのですが、最初はこの挨拶に少し違和感がありました。でも今では自然と「お疲れ様です」と声をかけることができるようになりました。

セントレアグループの従業員だけでなく、航空会社やグランドハンドリング会社等いろいろな関係会社の方と出会った際にも「お疲れ様です」。どういうきっかけでこれが定番の挨拶になったのか、私は知らないのですが、空港という職場で、お客様が安心安全で、楽しく快適にお過ごしいただくことを共通の思いとしている人たちが、お互いの頑張りを労う、素晴らしい習慣だと思います。

セントレアに来るまでは自動車製造業に勤務していました。いろいろと違いを感じていますが、そのうちの 하나가「関係会社とのつながり」です。ビジネスを成功させ、持続的に成長させていくためには、自社を超えて多くの関係会社と一緒に活動していくことが当然必要ですが、自動車製造業の場合は自動車メーカーが核となってつながりを構成しています。最近は同業他社・異業種との水平的な連携も盛んになってきているものの、基本構造は自動車メーカー中心になっていると思います。それに対し空港業界における他社（航空・観光業界も含めて）とのつながりというのは、製造業よりもっとゆるやかな連携ではないかと思います。

私たちは、単に移動の機会を提供しているのではなく、快適なサービス、お客様の期待を超えるホスピタリティを提供し続けることが求められています。お客様が、旅マエから旅アトまでエンド ツー エンドで一貫して心地良いサービスを感じていただけるよう、連携する各企業様と共に「おもてなし」することが必要です。

また、東海・中部地域には数多くの魅力あふれる観光資源があります。この資産を、地域自治体・関係企業の皆様と一緒に情報発信し、継続的な価値づくりをしていくことが大切です。製造業を核として発展してきたこの地域の明日を観光業が支える、そういう思いで自治体や企業の皆様と連携を深めていければと思います。

空港会社の枠を超え、皆様とともにONE TEAMで発展したいと願っています。皆様、「お疲れ様です！」