

## エミレーツ航空、客室乗務員 2 万 5,000 人向け世界水準の研修施設「エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンス」(The Emirates Centre of Hospitality Excellence) を開設

**アラブ首長国連邦 (UAE) ドバイ、2025 年 10 月 6 日** — エミレーツ航空は、ドバイに新たな世界水準の施設を開設しました。約 2 万 5,000 人の客室乗務員に、ホスピタリティの極意を学ぶラグジュアリーなトレーニング体験を提供する施設です。総額 800 万米ドルの学習ゾーンおよびプログラムには、最大 170 名が利用できる広々としたレストランとラウンジ、洗練されたプレゼンテーションキッチン、さらに最新技術を備えた 8 つの教室が備わっています。今年末までに、1 万人以上のエミレーツ航空客室乗務員が、この新施設でのトレーニングを受ける予定です。

エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンスでは、ミシュランの星付きレストランの基準をモデルとした、質の高い多彩なサービス研修が実施されています。研修内容には、ファインダイニングにおける作法、プレミアムゲストとのコミュニケーション、そして洗練されたテーブルサービスの技術などが含まれます。

2020 年、エミレーツ航空はスイスの世界有数のホスピタリティ経営大学校である「ローザンヌ・ホテルスクール (Ecole hôtelière de Lausanne)」と提携し、新たな高水準のホスピタリティ戦略を策定しました。この取り組みは大きな成功を収めています。現在、エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンスは、この戦略の象徴として位置づけられており、客室乗務員が空の上でエミレーツのホスピタリティの 4 本柱——「卓越」「気配り」「革新」「情熱」——を体現することを後押ししています。

エミレーツ航空 サービスデリバリー担当 上級副社長 (DSVP) のトーマス・ネイ氏は、次のように述べています。

「エミレーツ航空は、お客様に『ワンランク上を、飛びつづける』体験をお届けするため、常に取り組みを進化させています。当社は客室乗務員に対して、最高水準のラグジュアリーホスピタリティ研修に投資し、お客様とのつながりを深め、忘れられない特別な瞬間を創り出せるよう支援しています。今回、客室乗務員が実際に料理や飲み物、雰

困気、そしてエミレーツが誇るホスピタリティそのものを体験できる、没入型のトレーニングを提供できることを大変嬉しく思います。このような取り組みにより、私たちは世界最高水準の客室乗務員を育成しています。」

ホスピタリティをさらに高みへと引き上げるべく、エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンスでは、客室乗務員のスキル向上に向けた幅広い研修プログラムと施設を提供しています。新たに採用された客室乗務員はもちろん、キャリアの中で何度も再研修やスキルアップ研修を受ける経験豊富な乗務員も、この施設でトレーニングを受けることになります。

### **エミレーツ客室乗務員のための没入型ファインダイニング体験**

エミレーツ航空が客室乗務員のトレーニングに注ぐ投資と細部へのこだわりを体現するものとして、エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンスでは、客室乗務員がゲストとして食事を体験し、4コースの美食ランチを味わう特別な機会を提供しています。このファインダイニング体験は、エミレーツのマスターシェフによって監修され、同社のファーストクラスおよびビジネスクラスで提供される代表的な料理やシグネチャーメニューの数々が振る舞われます。客室乗務員には、エミレーツのエリートトレーニングチームが直接サービスを提供し、エミレーツが誇る“7つ星”のホスピタリティを実演。模範を示すことで、理想的な接客手法を体感できるようになっています。エミレーツの“7つ星ホスピタリティ”の目標は、客室乗務員へのコーチングをさらに強化し、顧客とのやり取りに「誠実さ」「個性」「つながり」を吹き込むことに重点を置いています。

### **エミレーツ・マスターシェフによる“本格料理体験セッション”**

エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンス内のカリナリーハブ（料理研修エリア）には、プロ仕様のレストランキッチンと航空機のギャレー（機内厨房）を融合させた、専用設計のトレーニングキッチンが設けられています。このエリアでは、経験豊富なシェフトレーナーの指導のもと、客室乗務員が盛り付けの技術を学びます。

食感・色彩・形のバランスを取りながら、まるで芸術作品のように美しい料理を作り上

げること、エミレーツが提供する食の感動体験をさらに高めています。

### 「サービスの極意」トレーニング

「サービスの極意」コースは、単なる技術習得にとどまらず、客室乗務員にファインダイニングの奥深い意義を伝える、コミュニケーション重視の研修です。カトラリーの扱いの正確さ、美しい盛り付け、ワインサービスの熟練にとどまらず、ファインダイニングとは、ホストとゲストの間の対話そのものです。このコースでは、客室乗務員が基本的なサービス手順を超えて、微細なサインに気付き、意図をもって耳を傾け、ニーズを先読みし、個別に合わせたサービスを提供できるよう指導します。さらに、自身の存在感や立ち居振る舞い、感情的知性（savoir-être）を磨くことにも重点を置き、エミレーツの多様なお客様との関わりに不可欠なスキルを育成します。本研修は、エミレーツチームが世界中のミシュラン星付きレストランやラグジュアリーホスピタリティ施設を幅広く調査・研究した上で、カスタムメイドで構築されたものです。

### 「ルール・デュ・ヴァン」ワイントレーニング

エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンスは、客室乗務員向けワイン学習プログラム「ルール・デュ・ヴァン」の成功を踏まえ、今後もワインテイastingや専門のワイントレーナーやソムリエによる特別イベントの開催地となります。

「ルール・デュ・ヴァン」プログラムは、2024年半ばにドバイのエミレーツ客室乗務員トレーニングセンターで開講されました。高級ラウンジを再現した教室で実施され、知識レベルに応じて3つの集中ワインコースが用意されています：

「ルール・デュ・ヴァン入門」「ルール・デュ・ヴァン ビジネスクラス」「ルール・デュ・ヴァン ファーストクラス」です。各コースでは、客室乗務員が実際にエミレーツの機内で提供されるワインを試飲しながら、ワインの背景や由来を学び、さらにお客様への最適なフードペアリングの提案方法も習得します。

### エミレーツ 世界水準の客室乗務員トレーニング

エミレーツ・センター・オブ・ホスピタリティ・エクセレンスは、客室乗務員向けの最先端トレーニング施設群に新たに加わった最新施設です。今年初めには、ドバイのエミ

レーツ・グループ本社に新たな「クルーゾーン」も開設されました。クルーゾーンは、客室乗務員専用の 24 時間利用可能なスペースで、教育ワークショップ、テクノロジーゾーン、24 時間体制のスタッフサポート、美容・ウェルビーイング施設、インタラクティブラウンジなど、多彩なサービスを提供し、客室乗務員のサポートを行っています。

エミレーツ航空は、140 以上の国々から採用され、70 以上の言語を話す客室乗務員たちが提供する、卓越したサービス、安全性、そしてホスピタリティを誇りにしています。現在、エミレーツ航空には約 2 万 5,000 名の客室乗務員が在籍しており、すべてドバイのエミレーツ・クルートレーニングセンターで訓練を受けています。入社時に実施される 8 週間の初期研修では、企業オリエンテーション、安全・緊急時対応、クルーリソースマネジメント、グループ医療、航空保安、イメージ・制服基準、サービスおよびホスピタリティ研修など、役割に必要なあらゆるスキルを網羅しています。

この充実した施設内で、客室乗務員は座学の教室セッションだけでなく、実践的な体験も受けます。その多くは、エミレーツ航空が運航するすべての機種のフルモーションシミュレーターを用いたトレーニングです。エミレーツ航空でのキャリアを通じて、客室乗務員は継続的な研修を受けるとともに、スキルを高め、さらなるキャリア機会を広げるための多彩なプログラムに参加することができます。

エミレーツ航空では、世界中から客室乗務員を積極的に採用しています。エミレーツ航空の客室乗務員を目指す方は、[本ウェブサイト](#)で詳細やお住まいの都市・国でのオープンデイのスケジュールをご確認ください。

## エミレーツについて

エミレーツ航空は 2002 年に日本就航。成田国際空港・羽田空港・関西国際空港から、ドバイをはじめとする世界各地へ快適な空の旅を提供しています。当社は航空業界で最新かつ効率性と快適さを備えた航空機を運航し、多様な文化的背景をもつ当社の従業員は、6 大陸のすべてで受賞歴を誇るサービスを日々お客様に提供しています。

## お問い合わせ先



エミレーツ・グループ 広報

Redhill 株式会社

Email: [ekjapan@redhill.asia](mailto:ekjapan@redhill.asia)