# 遠隔手話通訳サービスを開始

～JAL はさまざまな場面でのアクセシビリティー向上に取り組みます～

2018 年 12 月 11 日
第　１８１１９　号

JAL では、すべてのお客さまに安心してご旅行いただけるよう、さまざまな場面でのアクセシビリティーを向上(*1)するための取り組みを進めております。

(*1) プレスリリース「JAL スポーツアンバサダー誕生」(2016 年 4 月 12 日) http://press.jal.co.jp/ja/release/201604/002637.html

今般、その一環として、聴覚障がいのあるお客さまなどが、手話を使って各お問合せ窓口でのお手続きができるよう遠隔手話通訳サービスを 2018 年 12 月 11 日より開始します。

【概要】

遠隔手話通訳サービス(株式会社シュアール提供)を、JAL グループのコールセンターや、JAL プラザ、羽田空港の一部カウンターへのお問い合わせ・お手続きの際にご利用いただけます。これまでお使いいただいたメールや FAX、筆談に加え、手話でもお問い合わせいただけることで、よりタイムリーなご案内を実現します。

■イメージ

【ご利用が可能な窓口】

① 国内線/国際線のご予約・ご購入・お問い合わせ
② JAL マイレージバンク事務局
③ JAL プライオリティ・ゲストセンター
④ JAL ご意見・ご要望デスク
⑤ JAL カード各顧客対応窓口
⑥ ジャルパック国内/海外ツアーに関するご予約・お問い合わせ
⑦ JAL プラザ
⑧ 羽田空港国内線ターミナル(2019 年 3 月末日までトライアルを実施します。)

member of oneworld

【ご利用方法】

ご自身のパソコンやスマートフォンなどの端末から、JAL ホームページの以下の URL から遠隔手話通訳サービスのページにお進みいただけます。また、JAL プラザと羽田空港では、タブレット端末をご用意しております。

◆PC サイト

・「JAL プライオリティ・ゲストサポート　お問い合わせ欄」

URL：https://www.jal.co.jp/jalpri/

◆モバイルサイト

・「国内線お問い合わせ　耳や言葉の不自由なお客さまのための予約・案内サービス」

URL：http://www.mobile-info.jal.co.jp/mobile/information/dom/

・「国際線お問い合わせ　耳や言葉の不自由なお客さまのための予約・案内サービス」

URL：http://www.mobile-info.jal.co.jp/mobile/information/inter/

また、お手伝いをご希望されるお客さまへご用意しております会員システム「プライオリティ・ゲスト・カード」(*2)にご登録いただけますと、さらにスピーディかつスムーズにお手続いただけます。

(*2)参考 URL：http://www.jal.co.jp/jalpri/guide/card.html

【その他】

お手伝いが必要なお客さまが安心してご旅行いただけるよう、空港や機内のご利用の流れを、映像でご覧いただけるようになるなど、ホームページ (*3)の刷新にも取り組んでいます。(2019 年 2 月頃にご提供開始予定)

(*3)「JAL プライオリティ・ゲストサポート」URL：https://www.jal.co.jp/jalpri/

ご案内映像イメージ

JAL は、すべての皆さまが旅、スポーツをはじめ、さまざまな文化を楽しむことができる社会の実現を目指し、これまで培ったノウハウや実績を活かしさらなるバリアフリー化を含めたアクセシビリティーの向上に、引き続き積極的に取り組んでいくとともに、魅力ある商品を展開してまいります。

以上

■株式会社シュアール

“Tech for the Deaf”というスローガンのもと、IT × 手話サービスを展開しています。手話通訳の専門技術をもった有資格者が提供するサービスは、各地行政機関、民間企業にも多数導入されています。

member of oneworld