



カテゴリ: 受賞

2024年10月31日

第24078号

JAL、APEX「WORLD CLASS」で2部門同時受賞

～世界最高水準の商品・サービス、エアライン ラウンジと認定されました～

JALは、10月30日にAPEX(*1)主催の2024 APEX EXPOにて、世界最高水準の商品・サービスを提供するエアラインとしてAPEX「WORLD CLASS」に本邦航空会社で唯一4年連続認定されました。さらに、空港ラウンジを対象に今年新設された「WORLD CLASS LOUNGE」も同時受賞し、羽田空港と成田空港の国際線JALファーストクラスラウンジが世界最高水準のラウンジと認定されました。

(*1) APEX(Airline Passenger Experience Association)は北米を拠点にする世界最大のエアライン業界団体の一つ。世界の航空会社、空港、エアライン関連サプライヤーなどが参加する非営利団体。

APEX「WORLD CLASS」は、社会の価値観が変化するポストコロナ時代におけるエアラインの評価指標として2021年に設立され、専門家による搭乗監査とお客さまからの評価を基に世界最高水準のエアラインが認定されます。今年度より、新たに空港ラウンジ部門として「WORLD CLASS LOUNGE」が設立されたことで、空港から機内まで一貫した旅の体験として評価されるようになりました。



APEX WORLD CLASS
by YATES+
2025

【WORLD CLASS(エアライン)】

機内の商品・サービスについて「サステナビリティ」、「安全・安心とウエルビーイング」、「サービス品質」の3つの評価軸により審査され、お客さまの航空利用体験が単なる移動ではなく、安全・安心、健康かつ持続可能で、価値あるものとなるかが大きな評価ポイントです。

＜JALの取り組み＞

・持続可能な社会の実現に向けた取り組み

2025年度までに新規石油由来使い捨てプラスチックの全廃を目指し、機内食の副菜容器に100%バイオマス由来のGreen Planet®製容器を採用しています。

機内で分別回収した使用済み飲料用紙コップを新たな紙コップに再生する水平リサイクルを実施しました。

・お客さまの心に残るサービス

客室乗務員は安全・安心を守る高い意識を持ち、お客さま一人一人に寄り添ったおもてなしをご提供します。

・機内Wi-Fiサービスの拡充

10月1日より、ファーストクラス・ビジネスクラスで時間制限なく、プレミアムエコノミー・エコノミークラスでは1時間まで機内Wi-Fiが無料でご利用いただけます。



【WORLD CLASS LOUNGE(ラウンジ)】

空港、航空会社、アライアンス、クレジットカード会社などにより運営されているラウンジを対象としており、飲食メニューなどの基本的なサービス品質のほか、安全・安心とウエルビーイング、持続可能性など、ラウンジを利用されるお客さまにとって重要な20項目で評価したものです。

羽田空港と成田空港の国際線JALファーストクラスラウンジは、エリアごとに趣の異なるしつらえが、お食事やお仕事、ゆったりとした寛ぎのお時間など、お客さまのお好みに合わせた過ごし方をお楽しみいただける点が評価されました。

＜JALの取り組み＞

・「鮎 鶴亭」(羽田・成田)

寿司職人による握りたての寿司をお楽しみいただけます。

・ハンドドリップコーヒーサービス(羽田・成田)

ご注文いただいてから一杯ずつ丁寧にコーヒーをお淹れします。ミカフェートによるオリジナルブレンドコーヒーをヘラルドビーニー(*2)契約アーティストのアートが施されたカップでご提供します。

(*2) 2023年より業務提携し、ラウンジだけでなく機内アメニティや紙コップなどに契約アーティストの作品とコラボレーションを進めています。

・シューポリッシュサービス(羽田・成田)

伝統ある英国靴「ジョンロブ」監修の靴磨きサービスをお客さまのご要望にお応えし再開しました。

シューポリッシュとハンドドリップコーヒーのサービスは、「誰もが仕事を通じて、豊かな人生を楽しめる社会」の実現を目指し、株式会社JALサンライトに所属する多様な個性を持つ障がいのある社員がプロフェッショナルなサービスをご提供します。



いつもご利用くださるお客さまのおかげで、このたび日本の航空会社として唯一、2部門での認定をいただくことができました。今後も世界中のお客さまのニーズにお応えできるよう、Web/アプリ・商品・サービスの改善を進める予定です。旅の始まりから終わりまで一貫して、JALをご利用くださる皆さまの心が動くような体験をお届けできるよう、今後も社員一同で取り組んでまいります。

以上