



カテゴリ: 受賞

2023年9月22日

第23053号

日本で唯一、「APEX「WORLD CLASS™」を3年連続受賞

～世界最高水準のエアラインと認定されました～

JALは、9月20日にAPEX(*1)が主催する2023 APEX EXPOにて、3年連続で本邦航空会社として唯一「WORLD CLASS」に認定されました。さらに、安全・安心とウェルビーイング(*2)への取り組みが最も優れているエアラインとして、「Best-in-Class in Safety and Well-Being」も同時に受賞しました。

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年に新設された賞で、専門家による搭乗監査とお客さまからの評価をもとに、世界最高水準のエアラインが認定されます。「サステナビリティ」、「安全・安心とウェルビーイング」、「サービス品質」の3つの評価軸により審査される点が特徴で、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。「WORLD CLASS」は今回で3年連続の受賞となり、高いサービス品質に加え、持続可能な社会の実現に向けた取り組みや、安全・安心への継続した取り組みが評価されました。

(*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。

(*2)身体的・精神的・社会的に健康な状態にあること



【世界最高水準の「WORLD CLASS」として評価されたJALの主な取り組み】

◆サステナビリティ

【経営目標】

- ・ESG戦略を軸にした経営戦略
- ・2050年までのCO2排出量実質ゼロおよび2025年度CO2排出量の909万トン未満達成に向けた取り組み

【具体的な取り組み】

- ・燃料効率の高い航空機材の導入(エアバスA350-1000の国際線就航)
- ・機内における使い捨てプラスチックの削減と軽量化によるCO2削減の取り組み
 - 国内線一部路線での紙コップリサイクルの開始
 - 国際線エコノミークラスにおける紙製の機内食容器、トレーマット導入
- ・フードロス削減に向け、お好みのお食事をご予約いただける「機内食事前予約サービス」や、事前に機内食をキャンセルいただける「JAL Meal Skip Option」の拡大
- ・カーボンオフセットプログラムの拡大
- ・サステナブル・チャレンジフライトの実施(第2弾は9月14日～20日に実施)



◆安全・安心とウェルビーイング

- ・世界トップレベルの衛生対策
- ・清潔な機内化粧室
- ・「未来の食材50」を使用したメニューや、タニタカフェ監修によるメニューなど、健康に配慮した機内食の提供
- ・機内の快適性やアクセシビリティの向上
- ・誰もが移動を通じた関係・つながりを持つことによるウェルビーイングの向上

◆サービス品質

- ・ビジネスクラスでの、お客さま一人一人に合わせた客室乗務員の接客や、味・見た目とも完成度の高い和食の機内食など、高品質な機内サービスの提供
- ・エコノミークラスでの、座席間隔や座面の幅が広いシートと、客室乗務員の行き届いた接客による、快適な機内サービスの提供

「WORLD CLASS」は、APEX Official Airline Ratings™で「FIVE STAR」(*3)に認定された航空会社のみが対象となります。「WORLD CLASS」認定に当たっては、航空業界の専門家による搭乗監査と、1年間のお客さま評価データ(NPS)の第三者機関(*4)による分析結果を組み合わせ、ゲストエクスペリエンスのあらゆる側面を評価することによって決定されます。

今回の「WORLD CLASS」には、JALを含む世界で8社(*5)のみが認定されました。



参照URL: <https://www.apexworldclass.com/airlines/japan-airlines>

(*3)APEXがTripIt® from Concur®アプリ上で集計された世界中の航空ユーザーによるレビューを分析し高い評価を得たエアラインが「FIVE STAR」に認定

(*4)メルボルンのビクトリア大学のマクスウェル教授

(*5)JAL、エミレーツ航空、KLMオランダ航空、カタール航空、サウディア、シンガポール航空、トルコ航空、厦門航空

JALは2024年2月2日に国際線就航70周年を迎えます。これからも「WORLD CLASS」エアラインとしてお客さまへの最高のサービスを追求するとともに、多くの人々やさまざまな物が自由に行き交う、心はずむ社会・未来を実現し、世界で一番選ばれ、愛されるエアライングループを目指してまいります。

以上