

(共同リリース)

2020年10月26日
日本航空株式会社
全日本空輸株式会社

JAL・ANA 二社共同で、お手伝いを希望されるお客さまへの 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇ガイドラインを策定

～すべてのお客さまへ、安全・安心な空の旅をお届けします～

- 車いすの移乗サポートや手引き誘導など、お客さまのお身体に触れる必要のある場合は、手指消毒・除菌を徹底するとともに、飛沫感染防止のため正面を避け斜め前や横からご案内を行うなどの取り組みを強化します
- 視覚障がいや聴覚障がいなどにより、周囲の感染対策状況がわからない場合やアナウンスを聞き取ることが難しい場合には、お客さまのご要望に応じた適切なご案内と情報提供を行います
- マスク越しで声が聞き取りにくい場合は、はっきりゆっくりとお話しするとともに、介助支援ツールなどを活用した円滑なコミュニケーションを目指します

日本航空株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:赤坂 祐二、以下「JAL」)と全日本空輸株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:平子 裕志、以下「ANA」)は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と、すべてのお客さまが安心して航空機をご利用いただけるよう、お手伝いを希望されるお客さまならびに社員の安全・安心を第一に考え、衛生対策をはじめとした、航空機をご利用いただく際の具体的な接遇方法を示したガイドライン「【高齢者・障害者等の配慮を要するお客様】新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた接遇ガイドライン」を、公益財団法人日本ケアフィット共育機構(本部:東京都千代田区、代表理事:畑中 稔)の監修のもと、二社共同で策定しました。

国際運送航空協会(IATA)より、障がい者や高齢者等のお客さまへ航空会社がコロナ禍における適切な接遇方法を行うよう基本的な考え方を示した「Guidance on Accessible Air Travel in Response to COVID-19」が発行されたことを受け、2018年に国土交通省より示されたコミュニケーションを基本とした高齢者・障害者等の配慮を要するお客さまに関する「交通事業者向け接遇ガイドライン」(航空)に加え、感染拡大防止のための接遇方法を追加措置としてまとめています。

コロナ禍におけるお客さまや社員の感染拡大防止および接遇への戸惑いや不安を軽減し、安全・安心な空の旅をお届けすることを目的に、JALとANAの二社共同で新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する取り組みを強化してまいります。



対応方針

国土交通省の「交通事業者向け待遇ガイドライン」（航空）に基づく、コミュニケーションを基本とした接遇は従来通り実施します。その上で、以下の新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みを強化します。

1. 衛生的な環境づくり

新型コロナウイルス感染症が懸念される状況下で航空機をご利用いただく際に、今まで以上の安全・安心をお届けするため、空港、ラウンジおよび機内などの衛生的な環境づくりの徹底を目指します。



スタッフは手指消毒・除菌を徹底しています。



車いすなどの貸出品が除菌済であることが分かるように明示しています。

2. 適切な感染防止対策

お客さまと社員双方の感染防止のため、お客さまのご要望や障害などの状況に応じ、適切な対策を心がけます。



視覚障がいのお客さまの誘導の際には直接の接触回避のため、お客さまに手袋の着用をお願いしています。



正面を避けて、ご案内します。

3. 適切な情報提供

衛生面での配慮や適切な感染防止対策に関する情報を迅速にお客さまにお届けします。



視覚障がいのお客さまの誘導の際には消毒液の場所や周囲の方のマスク着用状況など、適切にご案内と情報提供を行います。



聴覚障がいのお客さまには、口元が見えるフェイスカバーを着用し、筆談ボードなどのコミュニケーションツールを利用して情報提供を行います。

詳細につきましては以下の各社 WEB サイトよりご確認ください。

JAL : <https://ontrip.jal.co.jp/jalstyle/17401957>

ANA : <https://www.ana.co.jp/ja/jp/serviceinfo/share/assist/other/coronavirus-support.html>

