



JAL、世界最高品質となる SKYTRAX「5 スター」を 2 年連続獲得

2019 年 10 月 28 日

第 19086 号

JAL は、SKYTRAX 社^(*)が評価を行う「ワールド・エアライン・スター・レーティング^(*)」において、世界最高品質と認められ、2018 年に続き「5 スターエアライン」として認定されました。「ワールド・エアライン・スター・レーティング」は航空会社の空港・機内における商品・サービスに対する評価によって格付けされ、厳しい品質の評価基準を満たしたエアラインのみに与えられる「5 スターエアライン」を獲得しているのは、2019 年 10 月現在、JAL を含め、世界でも 10 社のみです。

今年も「5 スターエアライン」に認定されるにあたり、サービス向上への積極的な取り組みや、快適におくつろぎいただける座席や清潔な機内といった商品の品質の高さ、および空港スタッフや客室乗務員のお客さま一人一人に寄り添ったおもてなしやプロフェッショナルとしてのサービスが特に高く評価されました。

【サービス向上に向けた近年の主な取り組み内容】

- ・A350 の国内線就航
- ・成田空港の国際線 JAL ファーストクラスラウンジのリニューアル
- ・スマートフォン向けの「JAL アプリ」の刷新
- ・国内線予約ページのリニューアル

今回の認定を受け、今後は「JAL SMART AIRPORT」の実現に向けた空港の刷新や羽田空港国際線ラウンジの改修、A350 の国際線への就航などを行い、世界トップレベルの品質をさらに高めてまいります。

また、JAL はこれまで、2019 年 6 月に世界中の航空ユーザーを対象に調査を行った結果で表彰する「SKYTRAX ワールド・エアライン・アワード 2019^(*)」で、世界で最も優れているエコミークラスサービスを提供しているエアラインに選ばれ、「ワールド・ベスト・エコミークラス」を受賞したほか、2019 年 4 月には TripAdvisor 社による「トラベラーズチョイス™世界の人気エアライン 2019^(*)」で「日本のベストエアライン」に選ばれるなど、数々の賞をいただいております。

JAL グループは、これからも「世界で一番お客さまに選ばれ、愛される航空会社」を目指し、世界中のお客さまの声を真摯に受け止め、常により良い商品・サービスの開発・改善に取り組んでまいります。

(*) SKYTRAX 社: 英国ロンドンを拠点とする世界の航空格付け会社 <https://skytraxratings.com/>

(*) ワールド・エアライン・スター・レーティング: 1999 年より導入された SKYTRAX 社による航空会社スター格付プログラム

(*) ワールド・エアライン・アワード SKYTRAX 社がオンライン上 100 か国以上、2000 万人以上の航空利用者を対象に独自の調査を行い、集計した結果で選ばれる賞 <http://www.worldairlineawards.com/>

(*) プレスリリース 2019 年 04 月 03 日「世界の人気エアライン 2019」で 3 年連続「日本のベストエアライン」に

<https://press.jal.co.jp/ja/release/201904/005132.html>



以上