

LINEを活用したお客さまとの双方向コミュニケーションで 一人一人に合わせたご案内をします

2020年11月18日

第 20071号

JALは、誰でも快適に、そしてスムーズに飛行機をご利用いただくためのサポートとして、LINEを活用したお客さまとの双方向コミュニケーションによるご搭乗案内サービス、「AIRPORT GUIDE」のトライアルを実施します。

現在、羽田空港国内線ではデザイン、システムを一新した「JAL SMART AIRPORT」を展開していますが、それに伴い変化するご搭乗手続きの浸透を図るため、空港到着前にご搭乗方法などについてご案内するサービスです。LINEの簡易的なチャット機能を活用することで事前にお客さまの予約内容やお手荷物の状況などをお伺いし、一人一人に合わせたご案内を行うことで、タイムリーでわかりやすいご搭乗案内を目指します。

また、JALではデータ基盤の構築により、お客さま一人一人に合わせた情報配信の提供に取り組んでおり、今後はお客さまのご予約内容や運航便情報、ご意向などに合わせた双方向コミュニケーションの検討も進めています。今回のトライアルで得られる知見やデータを今後のデジタルコミュニケーションの発展に生かし、お客さま一人一人のニーズを満たすスムーズで安心な旅の提供を目指します。

JALは今後もテクノロジーを活用し、新たな価値創出にチャレンジしてまいります。

【トライアルサービス概要】

羽田空港国内線ご利用日の空港到着前までにLINEの専用アカウントからご搭乗便に関する情報をご入力いただくことにより、事前にご搭乗方法をご案内します。



◆ 対象

羽田空港出発便をご利用のお客さま

◆ 期間

2020年11月18日(水)～2020年12月31日(木)

◆ 参加方法

- ① LINEアプリを登録・起動
- ② LINEアプリ内、友達追加機能より、アカウント追加専用二次元バーコードを読み取り友達に追加
- ③ アカウントに必要情報(ご搭乗日・ご搭乗便)を返信

<②アカウント追加専用二次元バーコード>

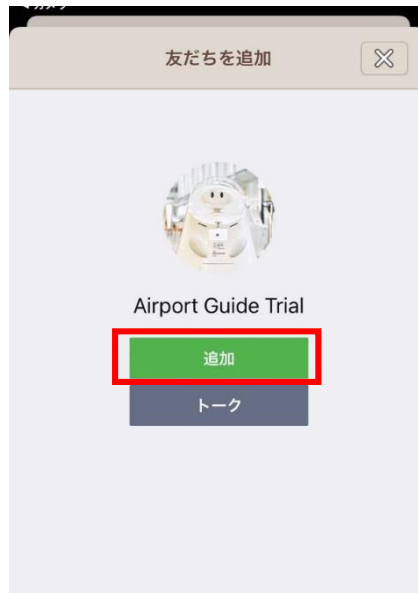


アカウント名 : Airport Guide Trial

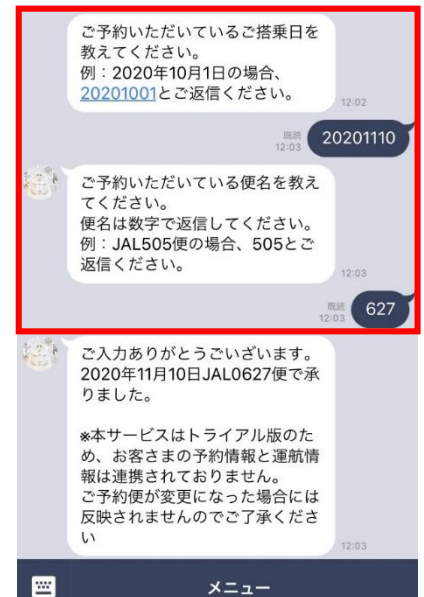
アカウントアイコン :



<②アカウントの追加>



<③必要情報を返信>



◆ トライアルご案内サイト

URL: <https://www.jal.co.jp/jp/ja/dom/airport/hnd/renewalinfo/#AIRPORTGUIDE>

※本トライアルでは、実際のご予約情報・運航情報とはシステム連携していないため、あらかじめお客さま情報のご登録が必要です。

※本トライアルは、「JAL Innovation Lab」と「IBM Garage」とのコラボレーション(ラボ・アライアンス)によるものです。

※LINEは、LINE株式会社の商標または登録商標です。

以上