

APEX「WORLD CLASS」を本邦航空会社で初受賞

2021年12月2日
第 21086 号

JAL は、APEX(*1)が主催する 2021APEX EXPO にて、サービス品質、安全・安心への取り組み、サステナビリティに関する取り組みの総合評価で世界最高水準と評価され、本邦航空会社として初めて「WORLD CLASS」に認定されました。

(*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 CEO Joe Leader 氏と JAL 米州地区支配人森岡 清人



「WORLD CLASS」は、今後ポストコロナ時代に航空会社へ求められる最も重要な価値を「高いサービス品質」、「安全・安心」、「サステナビリティ」と定め、世界トップレベルの評価を認定するアワードとして今年新設されました。「APEX FIVE STAR」(*2)に認定された航空会社を対象として、航空業界専門の監査会社「Yates+ Partners(イエイツ アンド パートナーズ)(*3)」が厳格な監査を行い、その結果をもとに選定されます。

今回「WORLD CLASS」には、JAL を含む世界で 7 社(*4)のみが認定されました。

(*2)APEX が世界中の航空ユーザーを対象に投票を行い、優れた商品・サービスを提供するエアラインが「APEX FIVE STAR」に認定

(*3)参照 URL: <https://www.yatesandpartners.com/>

(*4)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



【「WORLD CLASS」として評価された主な取り組み】

◆高品質なサービス

- ・スタッフの優れたホスピタリティと一人一人のお客さまのご要望に添ったパーソナルなサービス

◆安全・安心(「JAL FlySafe の取り組み」)

- ・タッチレスセンサ付きの自動の手荷物預け機およびチェックイン機を導入した「JAL SMART AIRPORT」の展開
- ・全国内空港ならびに機内への抗ウイルス・抗菌コーティングの展開と清掃・消毒の徹底
- ・成田・羽田空港発国際線での顔認証技術を活用した搭乗手続き「Face Express」の導入
- ・ラウンジでのモバイルオーダーシステムの導入(お食事注文・シャワー予約)

◆サステナビリティ

【経営目標】

- ・2050 年までの CO2 排出量実質ゼロ(*5)および 2025 年度 CO2 排出量の 909 万トン未満達成
- ・2025 年度までのプラスチック製品の削減
 - 客室・ラウンジでの「新規石油由来」使い捨てプラスチック全廃
 - 空港での受託手荷物および貨物輸送に利用する使い捨てプラスチックの環境配慮素材使用率 100%

(*5)本邦航空会社として初の宣言を実施。



【具体的な取り組み事例】

- ・CO2 排出量の低減や食品ロス削減につながる、食材や調理方法を採用した国際線機内食の開発
 - 「未来に残す機内食」をテーマにした「RED à table」
(国際線中・長距離路線のプレミアムエコノミークラス・エコノミークラスで提供)
 - SDGs をテーマとした機内食「SDGs ～未来の食材 50 のリストからの一皿～」
(長距離戦のファーストクラスおよびビジネスクラスのアラカルトメニューで提供)
- ・機内食廃棄削減につながる事前キャンセルサービス「JAL Ethical Choice」の開始
- ・プラスチック削減に向けた、お客さまの手荷物梱包用ビニールの廃止



Outstanding hospitality.

Consistent service delivery from flight to flight.
Warm and personable service.



今後、JALは「WORLD CLASS」の航空会社として、高品質な商品・サービスの提供はもちろん、安全・安心な空の旅の提供に向けて「JAL FlySafe の取り組み」をさらに進化させます。また、航空業界をけん引し、持続可能な社会の実現に向け取り組んでまいります。

以上