

カテゴリ: 受賞

 2022年10月27日
 第 22066号

日本のエアラインで唯一のAPEX「WORLD CLASS」を、2年連続受賞

JALは、APEX(*1)が主催する2022APEX EXPOにて、昨年に続き本邦航空会社としては唯一「WORLD CLASS」に認定され2021年に続き2年連続の受賞となりました。APEX「WORLD CLASS」は、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年に新設されたアワードです。コロナ禍を経て、サステナビリティ、安全・安心、ウェルビーイング(*2)への関心が高まる中、この新たな価値観に沿って高品質なサービスを提供する航空会社が選定されます。

(*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



「WORLD CLASS」は、APEX Official Airline Ratings ™で「FIVE STAR」(*3)に認定された航空会社を対象に、航空業界専門の監査会社「Yates and Partners (イエイツ アンド パートナーズ)」(*4)による「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つを軸とした厳格な監査が実施され、監査レポートとお客さま評価データ(NPS)を第三者機関であるメルボルンのビクトリア大学のマクスウェル教授が総合的に分析、その結果に基づいてAPEXの運営委員会が厳選して認定を行います。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)参照URL: <https://www.yatesandpartners.com/>

(*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、廈門航空

【「WORLD CLASS」として高く評価された主な取り組み】

◆サステナビリティ

【経営目標】

- ・中期経営計画で示された、ESG戦略を軸にした経営戦略の推進加速に基づく社会に対するコミット
- ・2050年までのCO2排出量実質ゼロおよび2025年度 CO2排出量の909万トン未満達成をはじめ、具体的なロードマップに基づいた取り組み



【具体的な取り組み】

- ・カーボンオフセットプログラムの拡大
- ・機内食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
- ・フードロス削減に向けた「機内食事前予約サービス」の展開と、事前に機内食をキャンセルいただける「JAL Ethical Choice ～Meal Skip Option～」の対応路線拡大
- ・エコノミークラスでのリサイクル可能なペットボトルの搭載
- ・エンブラエル170型機のエンジンを対象とした、日本初の泡を用いた洗浄方法の導入
- ・Facebookでのカーボンオフセットの取り組みや、Twitterでの機内食の調理残渣の肥料への活用などSNSを用いたステナビリティに関わる取り組みの情報発信

◆安全・安心とウェルビーイング

- ・専門的な知見(花王グループとの連携)をもとに策定された清掃マニュアルによる、常に清潔な機内環境の実現
- ・空港のカウンターやチェックイン機器設備、航空機の客室内への抗ウイルス・抗菌コーティングの実施
- ・健康に配慮した機内食の提供(タニタカフェ監修によるメニューの提供)

◆高品質なサービス

- ・ビジネスクラスでの、お客さま一人一人のニーズや心に届く、きめ細やかな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、前席との間隔や座面の幅が広い高品質な座席と、客室乗務員の行き届いた接客による、高品質な機内サービスの提供

JALは今後、「WORLD CLASS」エアラインとして、多くの人々やさまざまな物が自由に行き交う、心弾む社会・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