



カテゴリ: 受賞

2023 年 12 月 6 日  
第 23085 号

## 「第 41 回 IT 賞」にて、「IT 賞(顧客・事業機能領域)」を受賞しました

JAL は、公益社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）が発表する「2023 年度（第 41 回）IT 賞(\*1)」において、「IT 賞(顧客・事業機能領域)」を受賞しました。2019 年の「IT 最優秀賞」受賞に続いて今回で 2 回目の受賞となります。

(\*1)IT 協会 IT 賞受賞企業決定 <https://www.jiit.or.jp/im/award.html>



このたびの受賞は、「国内線運賃刷新ならびに最新デジタルトランスフォーメーション基盤の構築」というテーマに対して評価されました。

### 【評価のポイント】

これまで、国内線運賃は長年にわたり運賃を多様化してきたために、国内独自の複雑な運賃制度となっていました。また、その複雑さゆえ新しい技術を取り入れにくいといった課題も抱えていました。

今回、グローバル化が進む中で、国内の航空会社として初めてグローバルスタンダードに合わせた運賃体系・制度を導入すると共に、多様な商品やサービスの提供が可能になる DX 基盤を整えることができ、「まさしく DX のための基盤整備に値する」と評価されました。

#### ・ 国内線運賃の刷新

ビジネス部門と IT 部門、ならびに最前線で働く現場社員が一体となって国内線運賃をお客さまに分かりやすくグローバルスタンダードに合わせたものへと刷新し、利便性向上に繋げました。具体的には、今まで 9 種類あった運賃を「フレックス」、「セイバー」、「スペシャルセイバー」の 3 種類に統合すると共に、往復割引や小児割引の対象運賃の拡大や新しい乗り継ぎ運賃を導入しました。また、たまったマイルをいつでも特典航空券に交換していただけるよう「特典航空券 PLUS」を導入しました。

#### ・ 業務プロセスの変革

新運賃導入に加えて、国内線団体運賃見積り目の自動化を実現して販売部門の生産性も向上しました。DX の力でより付加価値の高い業務、新しい領域の業務に取り組むことが可能となりました。

#### ・ システムの変革

最新の DX 基盤に移行する抜本的な変革を行い、その結果、従来は空港でしかできなかった空席待ちやアップグレードの申し込みといったサービスを移動中でもできるようになりました。また、異業種パートナーとの協業や AI を含めたデジタル技術の活用も容易になりました。将来的には DX 基盤を活用し、航空券のみならず多様な商品やサービスの提供が可能になります。さらには、AI を活用してお客さまのニーズに合わせた商品やサービスのおすすりも可能になります。



### ■IT 賞とは、

IT 賞は、IT 協会が 1983 年 3 月に設定した情報化優秀企業・自治体・機関・事業所等表彰制度に則り、日本の産業界において、“IT を活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・団体に対し授与している表彰制度です。

※2024 年 1 月 31 日(水)・2 月 1 日(木)に開催される同協会主催「第 39 回 IT 戦略総合大会(ITMC 2023)」(東京・港区「ザ・プリンスパークタワー東京」)の会期内にて、表彰式典ならびに記念講演が行われます。

JAL は、これからもデジタルを活用し、お客さまに安全・安心な移動と新たな顧客体験価値を創出し、DX を通じた社会課題の解決や変革に挑んでいきます。

以上