

カテゴリ: 受賞

 2024年4月9日  
 第24002号

## JAL、SKYTRAX「5スター」に7年連続で認定

～世界最高品質のエアラインと認定されました～

JALは、SKYTRAX社(\*)により実施された「ワールド・エアライン・スター・レーティング」にて、航空業界をリードする高品質な商品・サービスをお客さまに提供し続けているとして、7年連続で最高評価「5スター」に認定されました。SKYTRAX社は、航空会社が提供するWebサイトや空港、機内におけるサービスに対して厳格な監査を行い、評価しています。現在、JALを含む世界で10社のみが「5スター」として認定されています。

(\*)英国を拠点とする航空会社の格付け会社(参照URL: <https://skytraxratings.com/the-worlds-5-star-airlines>)



カスタマー・エクスペリエンス本部 本部長 青木紀将  
 カスタマー・エクスペリエンス本部 副本部長 崎原淳子



### 【評価のポイント(SKYTRAX社CEOコメント)】

JALに対するこの最高の5スター評価は、JALがお客さまに提供する商品とスタッフのサービスの質が特に高く評価されたものです。JALは2024年にエキサイティングな新型機(エアバスA350-1000型機)を導入し、その継続的な進歩とさらなる水準の向上を期待しています。

### 【JALの取り組み】

旅のはじまりからおわりまで、お客さま一人一人に過ごし方を「デザイン」いただくという「Design Your Story」のコンセプトのもと、お客さまの好みや価値観に合わせてお過ごしいただけるような商品・サービスをお届けします。

#### ・予約からチェックイン、機内、到着までスムーズで一貫した手続き

チェックインや手荷物預けの待ち時間を短縮する「JAL SMART AIRPORT」(2024年春以降、全9空港へ拡大展開)

保安検査場でパソコンや液体物を取り出さずに、より安全、安心でスピーディーな検査を実現する「JAL SMART SECURITY」(羽田空港に続き、那覇空港に導入)

#### ・旅の始まりから快適さをお届けするラウンジサービス

羽田空港国際線JALファーストクラスラウンジでの、コーヒーハンドドリップサービスや、靴磨きサービス  
 お食事やお仕事などお客さまの多様な過ごし方に合わせた座席やインテリアなどの空間デザイン

#### ・機内での時間をお楽しみいただく商品

約20年ぶりの新旗艦機であるA350-1000の、日本の伝統美を表現した上質な客室  
 株式会社ヘラルボニーの契約作家のアートをポーチのデザインに採用したアメニティキット  
 優れた特産品を使った特別機内食メニューの提供など、日本の地域と世界をつなぐ取り組み

#### ・思い出に残る瞬間をつくるサービス

客室乗務員の安全や商品・サービスに関する高い知識と、お客さま一人一人に寄り添ったおもてなし

今後もアプリ/Webの利便性向上や、A350-900・A321neoなどの省燃費新機材の導入を通じ、お客さまにより便利で快適な旅をお楽しみいただけるよう改善を進める予定です。これからも「5スター」エアラインとして、移動を通じてお客さまにとって価値のある体験をお届けできるよう取り組んでまいります。

以上