



カテゴリ: サービス全般

2024年9月13日
第24058号

航空業界初、国際線のお客さまにご搭乗案内などを 「LINE」でご案内します

～お客さまお一人お一人のご予約に合わせた配信で空の旅がますます便利に～



JALは、2024年9月18日(水)より、LINEヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出澤剛)が運営するLINEの法人向け機能「LINE通知メッセージ」^(*)を航空業界としては初めて活用し、国際線をご利用のお客さまに対して、個々の予約内容に基づいたご案内サービスの提供を開始します。

(*)企業の公式アカウントを友だち追加することなく、利便性の高いメッセージを受け取る事ができるサービスです。配信される通知メッセージは、ユーザーにとって有用かつ適切であると判断された内容のみとなります。

【背景】

JALはこれまで、「LINE」は国際線ご搭乗予定便の運航状況に関する情報を通知するサービスのみ提供しており、ご予約やご搭乗に関するご案内については、メールやJALアプリなどを活用し、タイムリーな情報の提供に努めてきました。このたび、現行のお知らせサービスに加え、「LINE」にてお客さまのご予約内容に合わせた搭乗手続き方法や出発情報をご案内します。幅広い世代が日常的に利用する「LINE」にてご案内することで、お客さまの利便性が大きく向上することが期待できます。





【概要】

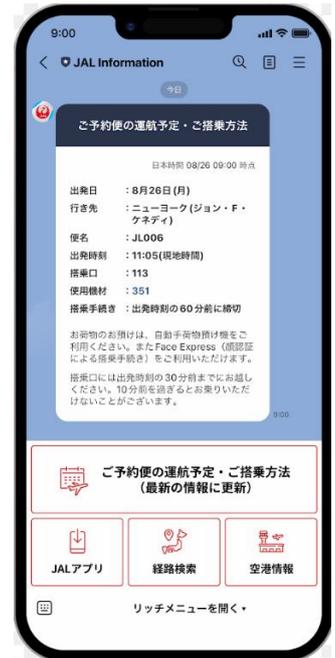
今回の刷新により、国際線をご利用のお客さま^(*2)に対して、個々の予約内容に基づいた下記の案内を、新たに「LINE 通知メッセージ」にて出発前日・当日に配信します。

＜刷新後「LINE 通知メッセージ」でご案内する内容＞

- ・ご搭乗便の運航状況、搭乗手続き方法
- ・チェックインがお済みでない場合のお知らせ
- ・保安検査通過の案内
- ・ご予約便の欠航・遅延などの運航状況

(*2) JAL Web サイトまたは国際線コンタクトセンターで JAL 国際線をご予約の際、LINE に登録済の携帯番号と同じ電話番号にてご登録されたお客さまを対象に、JAL Information(アカウント名)から配信します。

また、「LINE」のトーク画面下部に表示されるリッチメニューも刷新します。お客さまのお好きなタイミングで、ご予約便の最新の運航予定・ご搭乗方法や、出発・到着空港の施設情報などその他サービスをご利用いただくことも可能になります。



今後はお客さまにさらに安心して快適な旅をお届けできるよう、以下の機能も「LINE」に拡張していく予定です。

- ・JAL 国内線ご利用のお客さまへの「LINE 通知メッセージ」の配信
- ・保安検査場の混雑状況や混雑を加味した推奨ルートがわかる空港デジタルマップの追加
- ・欠航・遅延時の取り扱いについて、空港別にタイムリーにご案内する Web アプリへの誘導

以上