

The Valuable 500 に関するコミットメント

◆JAL グループ コミットメント

JAL グループは、すべてのお客さまに旅を通じた楽しさ・豊かさをお届けするため、アクセシビリティの向上に取り組みます。誰もが安心して自由に移動できる環境を整えていくとともに、お客さまとのつながりを大切にすることで、一人ひとりに合った出会いや旅を提供していきます。

また、あらゆる多様性を尊重し、一人ひとりが個性や能力を活かして活躍することのできる社会を世界中のお客さま・地域・企業の皆さまと共に創っていきます。

1. 基本方針

(1)アクセシビリティに関するサービスポリシー

- ・すべてのお客さまにストレスフリーを実現します
- ・すべてのお客さまにさまざまな旅の選択肢を提供します
- ・お客さまや社会の皆さまと共に 旅を通じた楽しさ・豊かさを創出します

(2)多様な人財の活躍推進

- ・すべての社員の多様性が尊重され、その個性を活かしあい、新たな価値を生み出すダイバーシティ & インクルージョンを推進します

2. 主要な取り組み

すべてのお客さまがバリアを感じることなく旅をお楽しみいただけるよう、ハード・ソフト両面でアクセシビリティの向上を進めていきます。空港や機内で快適に過ごしていただくための環境の整備を進めるとともに、移動にバリアを感じているお客さまに「旅行に行きたい」と思っただけできるよう、適切な情報や旅の魅力の発信、選択肢の提供に取り組みます。また、人財育成ならびに障がいのある社員が活躍できる職場づくりに積極的に取り組んでいきます。

(1) 環境の整備

すべてのお客さまのスムーズな移動を実現するため、最新の技術を積極的に活用し、ハード面の環境を整備していきます。

- ・分かりやすい案内とスムーズな誘導のため、空港などの施設・設備の整備
- ・ユニバーサルコミュニケーションを実現するツールの導入
- ・移動を円滑にするための木製の車いすなどの支援ツールの配備・拡充
- ・すべてのお客さまが楽しめる機内エンターテインメントプログラムの充実など

(2) 適切な情報や旅の魅力の発信

事前の情報がないことで、移動にバリアを感じているお客さまに対して、知りたい情報を確実に提供し、情報不足による不安を解消することで、旅に出るきっかけづくりを行います。

- ・お客さまにとって必要な情報が探しやすい Web サイトの整備
- ・飛行機利用への不安を取り除くための搭乗の流れや機内を体験できるイベントの実施
- ・社内外の Web サイトを活用した旅先の紹介や新たな楽しみ方などの旅の魅力の発信など

(3) 選択肢の提供

誰もが気兼ねなく参加でき、楽しめるユニバーサルツーリズムを推進します。

- ・旅の前後や旅先でもストレスなく楽しめるよう、移動や滞在のサポートなど

(4) 人財育成（心のバリアフリーの実践）

すべてのお客さまに旅を楽しんでいただきたいという全社員の思いをお客さまへお届けするため、意識・接遇スキルの両面の人財育成に積極的に取り組みます。

- ・全社員への心のバリアフリー教育の実施
- ・接客部門の社員への接遇スキル教育の実施など

(5) 社員の活躍推進

すべての社員が個性や能力を発揮できる働きがいのある職場をつくります。

- ・障がい者の雇用の促進と、一人ひとりの個性や能力を活かした活躍の場の拡大
- ・障がいに応じて IT などを活用した柔軟な働き方など働きやすい環境の整備
- ・アクセシビリティの向上に関する取り組みへの障がいのある社員の参画

以上