

JALソリューション・サービス

JAL Solution Service

心はずむ未来へ

JALグループのノウハウとネットワークで
お客様の課題解決をサポートします



JAPAN AIRLINES

心はずむ未来へ

JALグループのノウハウとネットワークで
お客さまの課題解決をサポートします

JALは1951年設立以降、日本の空の先駆者として駆け抜けてまいりました。一人一人が脈々と受け継がれてきた歴史や伝統に誇りをもち、世界最高のサービスをつくりあげてきた技術や経験が私たちにはあります。そして、いま、私たちは「移動」と「つながり」のチカラで、多くの人々やさまざまな物が自由に行き交う、心はずむ社会・未来の実現に向けて、JALグループの商品・サービスの幅を広げています。

安全・安心

確かな安全と
いつも心地よい安心を
感じられる
社会を創ります

JAL Vision 2030

サステナビリティ

誰もが
豊かさと希望を
感じられる
未来を創ります

多くの人々やさまざまな物が自由に行き交う、心はずむ社会・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ます

世界が大きく動き、社会の価値観が変化していく中、JALグループは、社会とグループにとって普遍的価値である「安全・安心」と「サステナビリティ」を未来への成長のエンジンとした「JAL Vision 2030」を今後のあるべき姿としています。
私たちJALグループは、これまでに培ってきた強みを原動力に、ステークホルダーの皆さまとともに「JAL Vision 2030」を実現します。



プロフェッショナルの力

[専門性]	安全管理 おもてなし コミュニケーションスキル
[多様性]	グローバルな視点
[理念・哲学]	フィロソフィ 部門別採算 破綻からの再生

ネットワークの力

[路線]	豊富な国際線、国内線
[支社・支店]	世界中、日本中の 支社・支店
[顧客基盤]	マイレージ会員

JALが提供するソリューション



出張支援



人財育成・福利厚生



プロモーション支援



サービス向上・販路拡大



業務効率化・IT



環境対応



地域活性化
—関係・交流人口拡大—



地域活性化
—地域産業支援—

出張支援 ソリューション

移動をスマートに、快適なものにするため、JALが取り組んできたサービスをご提供します。

出張プロセスの不便を解消することで、組織の働き方改革の実現に貢献します。



■さまざまな課題に幅広く対応

出張業務の効率化・経費削減

- 法人向け国内出張手配サポート「JALオンライン」
- 国際線出張プログラム「JALコーポレートフライトメリット」
- 国際線航空券代金決済システム「PassAge」

etc.

移動ストレスの解消

- 法人向け空港宅配サービス
- プライベートジェットチャーター手配

海外出張の不安解消

- 法人向けWi-Fi・携帯・翻訳機レンタルサービス
- 法人向けSIM販売サービス

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら



■課題解決の事例

1 ■ 某メーカー企業様事例

JALコーポレートフライトメリットで、海外出張の管理業務が効率化。割引や特典を活用することで経費が削減し、メリットを実感。

利用サービス 国際線出張プログラム「JALコーポレートフライトメリット」

JAL Corporate ← Flight Merit

JALコーポレート フライトメリット



海外出張が増加することが想定される某メーカー企業様では、これまで社員が自由に出張の手配をし、旅行会社経由の予約や航空会社HPからのWeb予約など、さまざまな形式で予約されている状況でした。そのため、航空券利用額全体の把握が難しく、経理業務の負担が大きいに課題を抱えていらっしゃいました。

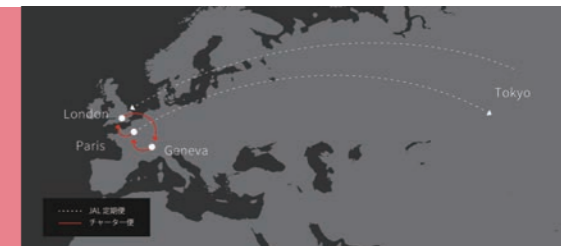
そこで、JALの国際線出張をサポートする無料プログラム「JALコーポレートフライトメリット（JCFM）」を提案し、ご採用いただきました。JCFMには、対象航空会社を利用すればするほどたまるポイント特典や国際線割引特典があり、さらに専用サイトからのWeb予約・ご購入が可能であるため、急な出張時の手配にも利用が可能です。このように、某

メーカー企業様はJCFMの特典を活用しながら、出張費用の削減に取り組まれています。また、旅行会社経由の予約に加え、専用サイトでのWeb予約が可能なので、月々のJCFM利用額を一括して把握でき、経理業務の効率も高まったとお声をいただきました。

2 ■ 某本邦上場企業様事例

プライベートジェットの利用で出張日程を6日間→3日間に短縮。お客様のビジネススタイルにあわせて最適なフライトをご提供。

利用サービス プライベートジェットチャーター手配



本邦の某上場企業様は海外出張が多く、定期便でアクセスが困難な場所への出張もあることから、効率的なスケジュールの策定と快適な移動の実現を両立することは難しいと認識されていました。また、海外の地域路線でプライベートジェットの利用実績はあったものの、フライトアレンジの煩雑さや情報連携の難しさを感じられていました。

JALではこうした課題を解決するために、サポートが手厚く日本企業に定評のあるJALビジネスアビエーションの「チャーター手配サービス」をご紹介します。最終目的地に最も近い空港のご案内、離発着の時間調整など、お客様のご希望にあわせて旅程を組み立て、ストレスフリーにご移動いただけるよう、現地運航会社および空港スタッフと入念に事前調整を行いました。また、ご旅程に適した機材を複数ご提案し、それぞれの機材の魅力をご説明し

たことで、最適な機材をご選択いただきました。その結果、定期便利用で6日間にかかる出張日程を3日間に短縮することができ、非常に効率的だったと効果を実感いただきました。さらに、きめ細かなサポートによる安全・安心なご渡航により、お客さまからは「今回の出張

はプライベートジェットチャーターなしでは実現できなかった」「非常に快適なフライトだった。今後もJALのチャーターを有力な移動手段として検討していきたい」とリポートへも前向きなお言葉をいただきました。



3 ■ 某旅行会社様事例

出張時に役立つ複数サービスの受付窓口一本化で、旅行会社様の発注管理業務を軽減。添乗員の移動ストレスも解消。

利用サービス 法人向け空港宅配サービス&法人向けWi-Fi・携帯・翻訳機レンタルサービス

某旅行会社様では、各ツアーの添乗員に対して、自宅と空港間の手荷物配送と海外用Wi-Fiレンタルを会社負担で手配していましたが、別の業者にそれぞれ依頼していたため、管理作業が煩雑であることに課題を抱えていらっしゃいました。そこで、JALABCによる手荷物配送サービスと海外用Wi-Fiレンタルの受付窓口を一本化できる、出張支援サービスをご提案。その結果、発注作業の工数が半減し、請求オペレーションも簡素化することができたことにより、サービスを利用する添乗員の方からは、「1つのカウンターで手続きが完了するため便利になりました」と喜びのお声をいただきました。

JALABCでは、ご自宅や勤務先から海外の到着空港まで荷物を運ぶ「手ぶら宅配

サービス」や、携帯電話や超小型翻訳機「ポケット※」のレンタルなども行っています。出張の不便・不安を解消し、組織の働き方改革の実現に貢献します。

※「ポケット」はソースネクスト株式会社の商標です。



人財育成・福利厚生 ソリューション

パイロットや客室乗務員など、高い現場パフォーマンスを持つJALグループ社員が講師となった研修・教育プログラムや、社員のリフレッシュのための機会をご提供します。
一人一人の人財を輝かせ、生産性や競争力の高い組織づくりに貢献します。



■さまざまな課題に幅広く対応

お客さま対応の強化

- 研修プログラム「接客マナーの基本」
- 研修プログラム「おもてなしの心の実践」
- 研修プログラム「自信がつく！クレーム対応」

etc.

コミュニケーション力の向上

- 研修プログラム「新入社員のためのビジネスマナー」
- 研修プログラム「伝わる話し方コミュニケーション」
- 研修プログラム「異文化コミュニケーション」

etc.

組織力の強化

- 研修プログラム「即実践！チーム力向上」
- 研修プログラム「チーム力を支えるコミュニケーション」
- 交流・共創・合宿型ビジネスソリューション・パッケージ(BSP)

etc.

安全意識の向上

- 研修プログラム「パイロットトレーニングからの知見」
- 研修プログラム「リスクマネジメント講座」
- ドローンの安全運航を支える
ノン・テクニカルスキル研修

etc.

次世代育成

- 次世代プログラミング教育サービス「JIT STEAM EDU」
- JAL客室乗務員体験プログラム
- 体験型工場見学「JAL SKY MUSEUM」

従業員エンゲージメントの向上

- 果物・野菜の収穫体験
- JALダイナミックパッケージ ワークーション
- 法人向け年会費型体験農園

etc.

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら



■課題解決の事例

■ 交流・共創・合宿型ビジネスソリューション・パッケージ(BSP) 熱海プログラム事例
熱海を舞台に地域課題解決の事例と手法を学び、新事業設計を体験。異業種メンバーとのワークを通じた社員の視野拡大による成長をサポート。

利用サービス 交流・共創・合宿型ビジネスソリューション・パッケージ(BSP)



交流・共創・合宿型ビジネスソリューション・パッケージ(BSP)は、地域を訪問し、現地の課題解決策となる新規事業設計を体験するプログラムです。今回は観光地として再生を果たした熱海を舞台にフィールドワーク、事業創造ワークショップを実施しました。五感を使って感じる

街歩きや、地域活性化に取り組む方々へのヒアリングを通じて、地域に根付くリアルな課題やその原因を考え事業設計に盛り込みました。参加者からは「地域が将来ありたい姿を見据えて取り組む課題の優先事項を定める大切さを学んだ」「多角的な視点でビジネスモデルを考える際のポイ

ントや、ターゲットの定め方などを学ぶことができ、新規の事業企画にも役立つと思う」との評価をいただきました。また、「他参加者の異業種ならではの考え方やノウハウを知ることができ非常に勉強になった」「社内の他の社員にも参加を勧めたい」とのお言葉をいただきました。



■ 株式会社松竹サービスネットワーク様事例

継続的な接客マナー研修の実施で、受講後のクレームが激減。従業員の意識が変わり、現場からボトムアップの風潮が生まれる。

利用サービス 研修プログラム「接客マナーの基本」

総合ビルメンテナンス事業を展開されている松竹サービスネットワーク様は、受付スタッフだけでなく警備スタッフにも求められるコミュニケーションスキルが多様化していたものの、コロナ禍のために外部研修を実施できず、スタッフの言動・行動についてお客さまからクレームが散見していることに課題を感じていらっしゃいました。

このような状況の中、「社員が1人でも所作や身だしなみなどの基本的なことを実施できていないと、企業全体としてお客さまにマイナスの印象を与えてしまう」というJALの考え方に共感され、研修プログラムをお申し込みいただきました。すぐに実践できるような内容が多く含まれていたことや、講師と受講者との間に「現場で勤務する者同士の親近感」を

感じていただいたこともあり、研修後には受講者自身が学んだことを積極的に職場に浸透させる姿も見受けられたそうです。研修ご担当者からは、「従業員の所作の変化を実感した。コミュニケーションも円滑になり、お客さまからのクレームも激減し効果を感じた」とのお言葉をいただきました。



■ 某小学校様事例

JALグループのITプロフェッショナルが、小学校で「社会の学びとつながりのある」プログラミング授業を実施。

利用サービス 次世代プログラミング教育サービス「JIT STEAM EDU」

プログラミング教育が小中学校での必修となりましたが、ある小学校では教えられるリソースが不足していることに加え、授業時間が足りない中でプログラミングを教える時間を確保することが難しいという悩みを抱えていらっしゃいました。そこで、航空×ITのプロフェッショナルであるJALインフォテックの社員が学校に訪問し授業を行う、次世代プログラミング教育サービス「JIT STEAM EDU」を提案しました。このサービスでは飛行機を題材とした教育を通じて、プログラミングの意義から簡単な実作業まで学ぶことができます。また、学習指導要領に沿っているため、授業に組み込むことが可能です。5~6年生を対象とした授業では、JALグループの事例を交えて社会におけるITシステムの役割と活用例を学び、授業の

後半では飛行機の運航に関わるプログラムの操作や簡単なプログラム作成も実際に体験していただきました。お客さまからは、「プログラミングがただの“遊び”で終わらず、現実とつながっていることを子どもたちに伝えることができ、非常に成果を得られた」とのお声をいただきました。



プロモーション支援ソリューション

JALグループ便をご利用のお客さまやJALのマイレージ会員などに向けたプロモーションをご支援します。
さまざまな顧客とのつながりを生み出し、企業や地域の持続的な成長に貢献します。



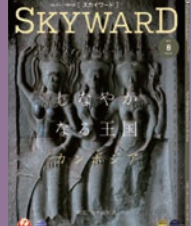
■さまざまな課題に幅広く対応

知名度・認知度の向上	販売促進
<ul style="list-style-type: none"> Webサイト・アプリ制作/運用サービス JAL機内広告メディアを活用したプロモーション デジタル観光ガイド「OnTrip JAL」を活用したプロモーション <p>etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誘客施策「国内線搭乗ボーナスマイルキャンペーン」 「JAL Wellness & Travel」を活用した誘客プロモーション JALマイルを活用したプロモーション「JALカード特約店」 <p>etc.</p>

▶ [商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら](#)



■課題解決の事例



■ セイコーウオッチ株式会社様事例

Grand SeikoをJAL利用者へ継続的に訴求。
毎月国内線251万人、国際線36万人が手にする機内誌『SKYWARD』への広告プロモーションで、ブランディングを実施。


利用サービス **JAL機内広告メディアを活用したプロモーション**

筆 立った完成度を誇る「白樺」

「白樺」は、高級時計の象徴として、世界中で愛されています。その美しさと、正確な時間計測は、多くの人々を魅了しています。今回は、その魅力をさらに引き出すべく、特別なプロモーションを実施しました。機内誌『SKYWARD』を通じて、多くの方々に「白樺」の魅力を伝えることができました。今後も、お客様に最高のサービスを提供し続けます。



Grand Seiko様は、毎年定期的にJALグループの機内誌『SKYWARD』へ広告出稿ならびにWorld Premiumコーナーへ記事広告を掲載されています。World Premiumコーナーでは、「Grand Seiko」についての記事広告を掲載。時計専門誌の編集長が執筆しており、魅力や特徴をご紹介しています。執筆者のエピソードを交えながら、世界的に見ても高い品質であることや、ブランド力の高さを裏付ける内容で、読者を惹きつけています。毎月約290万人のお客さまにご覧いただいていることもあり、Grand Seiko様からは「Grand Seikoを多くの方に継続的に訴求できる」として大変ご好評いただいています。



■ 北海道積丹半島自治体様事例

JAL機内動画と機内誌によるプロモーションを活用し、日本各地の半島の食のブランディングを実施。
美しい風景と豊かな食材をアピールし、認知度・イメージが向上。

利用サービス **JAL機内広告メディアを活用したプロモーション**




JALは国土交通省が推進する「半島の食のブランド化」事業に参画しています。その取り組みの一環として、JAL公式ショッピングサイト内の特設サイト「HANTO DELICIOUS (半島デリシャス)」を公開しました。目的は、半島には美しい風景と豊かな食材があることを伝えること。そのためには、「HANTO DELICIOUS」が半島グルメブランドであることを広く認知させることが必要でした。そこで、「美旅と美食、半島めぐり」というコンセプトを基に、15秒と30秒の動画を制作。これを座席の個人モニターにて配信し、2カ月間で160万人以上の方にご視聴いただき、機内放映以外にもポップアップ店舗やJAL公式Webサイト、JAL公式YouTubeチャンネルでも放映しました。プロモーション後のアンケートでは、半島=美食の宝庫というイメージを持った方が66%といった結果になり、半島の認知度やイメージの向上に成功。国土交通省担当者からも「動画は全体的に上質な映像に仕上がっており、機内で放映するなどプロモーション施策としてレベルが高いと感じた」との評価をいただきました。



また、「HANTO DELICIOUS」にご参加いただいている北海道積丹半島自治体様は、ブランディングのため、観光や伝統・食のこだわりなど半島地域の魅力を伝えたいと考えていらっしゃいました。そこでJALは機内誌『SKYWARD』内の、「このまち探訪」ページへの掲載にあわせて、対向ページに記事広告を出稿することで、地域の特徴や魅力、観光情報を読み応えのある記事にして訴求するとともに、JAL MallおよびJALふるさと納税サイトへそのまま遷移できる設計にしました。その結果、自治体様からは、「大きな反響があり、ふるさと納税寄付額の増大にもつながった」とのお言葉をいただきました。来年度は首都圏でのプロモーションも行う予定で、機内誌の価値を感じていただくことができました。





■ 外資系シューズメーカー様事例

ランディングページ制作からプロモーションまで、一気通貫でご提案。月間約2億PVを誇るJAL公式Webサイトの運用スキルと経験を活かし、継続的に販売促進をサポート。

利用サービス **Webサイト・アプリ制作/運用サービス**

お客さまの課題は、知名度向上と売り上げの拡大でした。課題を解決するために、JALブランドコミュニケーションはお客さまのニーズを把握してさまざまな企画、ランディングページデザインをこれまでに20本以上提案し、魅力的なシューズをアピールしてきました。

また、ランディングページの制作だけでなく、売り上げ拡大に向けたeDMの制作・配信などのデジタルマーケティングサポートや運用(MA)の一部も担当しています。JALグループのサイト・アプリ運営での経験を活かし、2年以上にわたりお客さまとともに販促促進に取り組んでおります。

サービス向上・販路拡大ソリューション

JALグループで導入している高品質な商品・サービスの提供を通じ、お客さま体験の向上をお手伝いします。

また、JALグループのネットワークの活用により、市場調査から新商品開発、新規販路の開拓まで一気通貫でご支援し、企業や地域のビジネスの成長に貢献します。



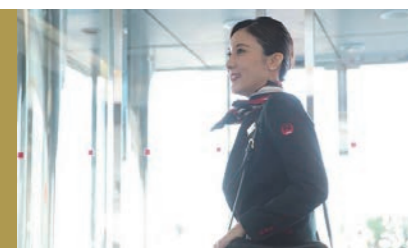
■さまざまな課題に幅広く対応

<p>ユーザーニーズの把握</p> <ul style="list-style-type: none"> JAL客室乗務員による市場調査サポート「JAL CAビジネスリサーチ」 	<p>サービス品質・顧客満足度の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> JAL海外スタッフによるホスピタリティセミナー・受入環境調査 SAFによるCO₂削減証書「JAL Corporate SAF Program」 法人向けテレビ電話通訳サービス「ジャパンダイヤル」 etc.
<p>魅力ある商品の開発</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域産品の商品開発・販路開拓支援 JAL客室乗務員による市場調査サポート「JAL CAビジネスリサーチ」 	<p>新規販路の開拓</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の農水産品の輸出サポート Webサイト・アプリ制作/運用サービス JAL越境ECサービス「日本航空優選」

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら



■課題解決の事例



株式会社NTTドコモahamo推進室様事例

海外ローミング需要について、JAL客室乗務員の意見を集約し「消費者の声」を提供。明確となった具体的な訴求ポイントを広告クリエイティブに活用。

利用サービス JAL客室乗務員による市場調査サポート「JAL CAビジネスリサーチ」

JALでは国内外約7,000人の客室乗務員が新商品のモニタリングやアンケート、グループインタビューなど、企業の市場調査に協力しています。今回、NTTドコモahamo推進室様のケースでは、「ahamo」についてのグループインタビューのご依頼があり、特に今後のユーザーへのアプローチに活かしたい、海外ローミングの需要についてお知りになりたいとのことでした。客室乗務員は海外へ高頻度で渡航や外泊を行っているため、海外ローミングに関するインタビューによりリアルな消費者の声を提供し、今後のユーザーへのアプローチに活



かすことが可能となりました。ahamo推進室様では、客室乗務員ならではの具体的な悩みや課題、メリットをご理解いただき、訴求ポイントに活かされ

たようで、他キャリアからの乗り換えや多くの方にahamoへの興味・関心を持っていただける効果を生み出しました。

国際線客室乗務員の声

<p>「海外渡航約1週間海外での利用ギガは約5~10GB」SNSやネット検索、マップの利用ならギガが足りなくなる心配もありません！」</p>	<p>Wi-Fiなくて出先でタクシーが呼べない、言語が難しい場所でのその場翻訳など現地での困りこともahamoなら心配なし！」</p>	<p>ahamoなら海外で「SMS」も使えた！日本の電話番号でもできるならお店予約や二段階認証もできるからいざというときに助かった！」</p>
--	---	---

2

■ 熊本県菊陽町様事例

半導体メーカーTSMCの工場新設に伴う台湾からの移住者に対応する窓口業務職員の方々へ、台湾の文化理解やコミュニケーションのセミナーを開催。

利用サービス JAL海外スタッフによるホスピタリティセミナー・受入環境調査

2024年2月、熊本県菊陽町に台湾の大手半導体メーカーTSMCの日本工場が完成し、それにより台湾からの移住者増加が見込まれるため、転入作業を担う菊陽町の窓口業務職員の方々から、台湾の文化などを理解し、スムーズに対応できるようにしたいというご相談がありました。そこで、JALは日本と台湾の文化の違いや、簡単なコミュニケーションの取り方

についてわかりやすくお伝えするセミナーをご提案。2023年6月にセミナーを2回開催し、職員の半数である約150名の方々が参加されました。セミナーでは、海外基地に所属するJAL客室乗務員が自らの業務経験に基づいて国民性や歴史、日本との文化の違いやコミュニケーションのポイントなどをお伝えすることで、台湾の文化を深く理解していただくことができました。

2回目以降のセミナーは、実務で使用頻度の高い台湾語でのコミュニケーションをメインとしたロールプレー形式で行い、より実践的な内容をお伝えする予定です。



熊本県菊池郡菊陽町



北海道阿寒郡鶴居村様事例

鶴居村の観光土産品「鶴居村ミルクラングドシャ」を開発。釧路空港のJAL PLAZAなどで初年度生産10,000箱を完売し、観光誘致や牛乳消費拡大のPRに成功。

利用サービス 地域産品の商品開発・販路開拓支援



鶴居村様は、地域素材を活かし手軽に購入できる新しい観光土産品を作りたいと考えていたことに加え、当時は新型コロナウイルス感染症の影響により牛乳の出荷が少なくなってしまい、牛乳消費拡大が村の課題にもなっていました。そこで、鶴居村様の新鮮な生乳を使った土産菓子の商品開発を提案し、「鶴居村ミルクラングドシャ」を商品化することができました。商品開発だけに限らず、JAL機内誌『SKYWARD』やWebページによるプロモーション、また釧路空港や羽田空港



るお菓子を待っていた」などのお声をいただきました。



業務効率化・ITソリューション

事業再生も経験した中でJALグループが培った知識・ノウハウを結集し、業務プロセスにまつわるお客さまの課題を解決します。業務効率化・ITソリューションの提供により、より効果的なビジネス運営に貢献します。



さまざまな課題に幅広く対応

PC運用の効率化

- IT資産管理ソフトウェア「PalletControl」

お客さま対応業務の効率化

- コールセンター業務トータル支援
- 法人向けテレビ電話通話サービス「ジャパングダイヤル」

社内アプリ開発支援

- Webサイト・アプリ制作/運用サービス
- ローコード・ノーコードツールによる業務効率化支援サービス

経費精算業務の効率化

- 法人向け国内出張手配サポート「JALオンライン」
- 法人向けJALカード

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら

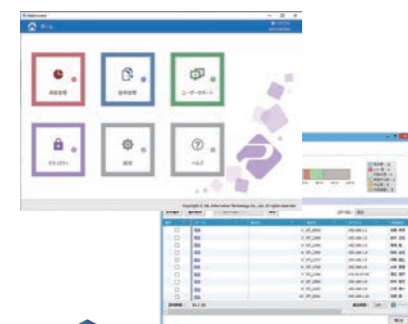


課題解決の事例

日本航空株式会社事例

4,000台以上のPC移設を2日間で完了。JALインフォテックの自社開発ツール「PalletControl」が迅速解決。

利用サービス IT資産管理ソフトウェア「PalletControl」



1996年、日本航空本社移転の際に課題となったのが、「保有している4,000台以上のPCを短期間で効率的に、滞りなく移設する」というものでした。移設作業の依頼を受けたJALインフォテックは、効率化するツールを選定していましたが、当時市販されているツールでは、限られたスケジュールや多岐にわたる要件を満たすことができず、そこで自社開発されたツールが「PalletControl」です。メーカーごとに異なるPCの設定や組織ごとのシステム構成、ネットワーク設定などの作業が自動化され、PC移設作業は目立ったトラブルもなく予定通

り2日間で完了しました。その後も進化を続け、数千人規模の企業のIT資産の集中管理から、オフィス移転に伴うIT資産の状態把握やプログラムの配布、テレワークの実施に伴うPCの環境設定変更といったIT資産管理業務の幅広いニーズに対応することが可能になりました。現在もJALグループ社員が使用するPCの管理ツールとして日常的に活用されており、さまざまなビジネス環境の変化にも柔軟に対応できる知見とノウハウが存分に活かされています。



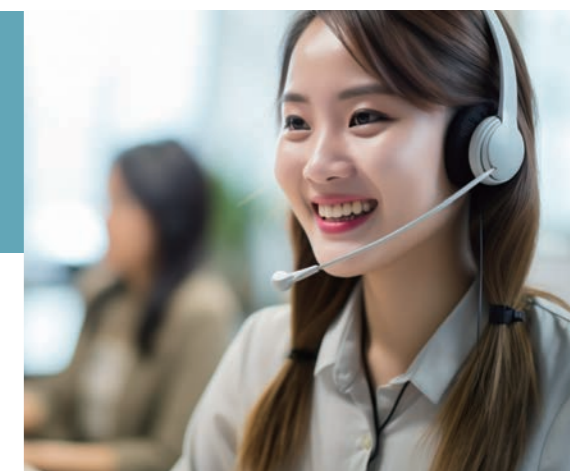
2

■ 某メーカー企業様事例
クラウド型コールセンターシステム導入で、業務効率向上・コスト低減に寄与。生産性向上により、お客さまのビジネス進化に貢献。

利用サービス コールセンター業務トータル支援

あるメーカー企業様では、コールセンターツールの煩雑さや、オペレーター教育の負荷といった業務効率の課題はもちろん、自社サーバーでの定期的なシステム更新にかかる維持管理コストも大きな課題と捉えており、コールセンターの運用管理に頭を悩ませていらっしゃいました。それらの解決策として、JALインフォテックはクラウド型のオールインワンコンタクトセンターシステムによる、定期的なシステム刷新からの脱却を提案しました。円滑なクラウド化を推進するため、JALコールセンターの構築や運用で培った経験、スキル、ノウハウを提供し、システム導入から保守維持管理まで一貫した体制でお客さまをサポート。業務効率化に加え、全体的なシステムの維持管理コストの低減にもつながら、大きな効

果を生みました。お客さまからは、「クラウドサービスにしたことで運用管理の業務負荷が軽減し、ビジネス主導の施策、柔軟な働き方への対応などコンタクトセンターの将来あるべき姿に向けた検討に注力できるようになった」との評価をいただきました。



ジェネシスとジェネシスのロゴは、Genesys USの商標およびサービスマークであり、Genesys USの書面による事前の許可なく、全体またはその一部を使用することはできません。その他全ての商標は、それぞれの所有者に帰属します。



3

■ 某空港会社様事例

空港における紙やMicrosoft Excelベースの大量の各種作業報告書類をデータ化。ノーコードツールによるスピーディーな社内システム構築により、大幅な業務効率化と作業品質の向上を実現。

利用サービス ローコード・ノーコードツールによる業務効率化支援サービス

某空港会社様では、紙やデータの情報が乱立していることで、作業の履歴ファイルが探しにくい、作業状況が共有できないなどの課題を抱えていらっしゃり、ガバナンスやセキュリティ面のリスクも懸念されていました。そこで、JALインフォテックはデータ化による情報の閲覧・検索、共有化を実現

するため、ノーコードツールによる社内システム構築を提案し、その際、短期間で作成したシステムのモックアップ画面を用いて導入効果をご説明しました。それらをお客さまの社内承認資料として活用いただいたところ、「経営層へ具体的に効果をイメージさせることができ、スムーズに導入が決定した」と

のお声をいただきました。導入後は、現場間のみならず経営層との情報共有も容易になり、資料作成業務の負担が軽減され、大幅な業務改善の効果を実感いただいています。



環境対応 ソリューション

環境問題に向き合うJALグループの取り組みを、企業や自治体向けのソリューションとしてご案内します。豊かな地球を次世代へ引き継ぐために、持続可能な企業の活動に貢献します。



■さまざまな課題に幅広く対応

脱炭素	資源の有効活用	環境保全
<ul style="list-style-type: none"> 法人向け「JALカーボンオフセットプログラム」 SAFによるCO₂削減証書「JAL Corporate SAF Program」 	<ul style="list-style-type: none"> 水を変える技術「ウルトラファインバブル」 	<ul style="list-style-type: none"> 「カネカ生分解性バイオポリマー Green Planet®」製品導入 GSTC認証国際基準「サクラクオリティグリーン」認証

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら



■課題解決の事例

1 ■ 日本航空株式会社事例
JALの機内食容器にも採用。100%植物由来の新たな素材の容器で、使い捨てプラスチックの削減を加速。

利用サービス 「カネカ生分解性バイオポリマー Green Planet®」製品導入



JALは国際線機内食容器を順次リニューアルしています。2025年度までに新規石油由来の使い捨てプラスチックの全廃を目標に掲げているJALでは、機内食容器をリニューアルする上で、使いやすさ・デザイン性が損なわれないよう、サービスとサステナビリティを両立させることが課題でした。まず、新規石油由来を使わない最適な素材を選ぶために、主要容器とその蓋には、日本製紙とJALUXが開発した安全性・品質の高い紙容器を採用し、副菜容器には、カネカが開発した「Green Planet®」という100%植物由来のバイオポリマー素材を採用しました。さらに、機能性とデザイン性も追求し、こだわりの詰まった食器が完成し、カトラリーの包装材にもGreen Planet®製のフィルムを活用することが決定しています。環境負荷低減とデザイン性を兼

ね備え、課題に対応することができ、今後の広がりが期待できます。



3 ■ 株式会社ブルーハイウェイサービス様事例
ショッピングバッグやレストランのカトラリーをプラスチックから「Green Planet®」へ。海洋プラスチックごみの課題を解決。

利用サービス 「カネカ生分解性バイオポリマー Green Planet®」製品導入*

ブルーハイウェイサービス様は、「フェリーを運航する企業として、豊かな海の環境を守っていく使命がある」と考え、環境負荷の少ない事業運営を目指していらっしゃいます。海洋汚染に関係している従来のプラスチック製品に代わる製品を探されている中で、「Green Planet®」による製品開発に興味を持たれました。Green Planet®は、100%植物由来の生分解性バイオポリマーで、プラスチックの代用品として、さまざまな製品に加工することができ、CO₂削減や海洋プラスチックごみ削減など環境課題の解決に向けて世界的にも注目されています。ブルーハイウェイサービス様では、このGreen Planet®を船内のお買物で提供するショッピングバッグや、レストランで使用されているカトラリーに採用いただき、低炭素社会を実現し、海洋汚

染問題を解決するための取り組みを推進されています。Green Planet®を活用し、循環型社会の実現に向けて多様なソリューションが可能となります。

*Green Planet®製品の新規導入につきましては、生産設備が限定されていることからお請けできない場合がございます。



くら寿司様は、衛生環境にこだわる店舗において多くの水を使用するため、環境に配慮しながら業務を効率化させる対策が必要だという課題を抱えていらっしゃり、JALUXと丸山製作所がサステナビリティに役立つ取り組みとして推進している「ウルトラファインバブル(UFB)発生装置」を導入しました。UFBとは1マイクロメートル未満の微小な泡で、水中に長時間残存できるため、洗浄・水質改善・除塩・魚の鮮度維持など幅広い分野に活用することができます。UFBがもたらす環境対策・労働環境改善への効果を検証するため、くら寿司様の実店舗にUFB発生装置を導入いただき、約1年にわたり実証実験を行ったところ、1店舗当たりの水使用量を従来比約89%まで削減する結果となり、さらに、UFB導入によりオペレーション

工数が減り、業務効率が図れたことで労働環境の改善にもつながりました。より働きやすい職場が実現したと効果を実感いただき、全国500店舗以上の全店導入を進められることになりました。くら寿司様より「この導入効果の最大化を図ることで、環境保全や持続可能な社会の実現に貢献していきたい」とのお声をいただいています。



■くら寿司株式会社様事例

「ウルトラファインバブル発生装置」の導入で、水の使用量が従来比約89%まで削減。環境対策や労働環境にもたらす効果も実証。

利用サービス 水を変える技術「ウルトラファインバブル」

2

地域活性化ソリューション

— 関係・交流人口拡大 —

JALグループのネットワーク・知見・経験の活用や異業種連携を通じ、地域を訪れる理由づくり・仕組みづくりをご支援します。
地域の魅力・価値を最大化することで、新たな関係人口や交流人口を創出します。



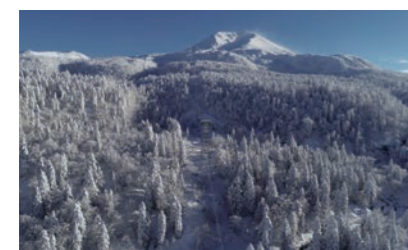
■ さまざまな課題に幅広く対応

<h4>インバウンド対応の強化</h4> <ul style="list-style-type: none"> JALインバウンド誘客プログラム JAL海外スタッフによるホスピタリティセミナー・受入環境調査 GSTC認証国際基準「サクラクオリティグリーン」認証 etc. 	<h4>地域への誘客</h4> <ul style="list-style-type: none"> 助成金を活用した「ふるさと応援割」旅行商品造成 地域の魅力ある素材を活用した旅行商品造成 関係人口創出プラットフォーム「JALふるさとむすび」 etc.
<h4>地域内の回遊促進</h4> <ul style="list-style-type: none"> JAL MaaS 「JAL Wellness & Travel」を活用した誘客プロモーション 	<h4>地域の魅力発信</h4> <ul style="list-style-type: none"> JAL機内広告メディアを活用したプロモーション デジタル観光ガイド「OnTrip JAL」を活用したプロモーション ソーシャルメディア(SNS)アカウント導入/運営支援 etc.

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら



■ 課題解決の事例

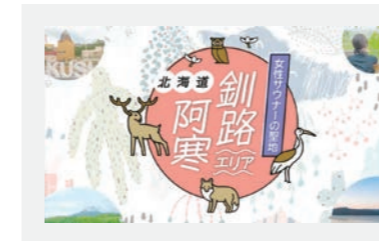
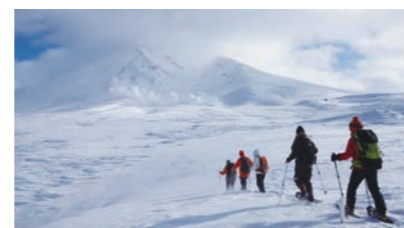


■ 一般社団法人ひがしかわ観光協会様事例
北海道東川町の冬の魅力を伝えることにより、観光地としての知名度もアップ。「ふるさと応援割」の活用で旅行者も増え、地域振興にも貢献。

利用サービス 助成金を活用した「ふるさと応援割」旅行商品造成

ひがしかわ観光協会様は、観光事業が低迷する冬の閑散期に、宿泊施設の客室稼働率が下がってしまうことに課題を抱えていらっしゃいました。加えて、地域の魅力を発信し、観光地としての知名度も上げていきたいとのお声がありました。そこで、新たな観光需要の創出と地域活性化につながるため、助成金を活用したJAL「ふるさと応援割」をご提案。JALふるさと応援割は、おすすめスポットやおいしいグルメなど、地域の魅力をお伝えしながら、お得に旅ができる航空券+宿泊のセット商品です。このキャンペーンは想像を大きく超える反響があり、発売開始からわずか4日で完

売しました。観光協会様からは、「宿泊施設の閑散期における稼働率向上につながり、地域経済にも大きく貢献できた」とのお声をいただきました。今後も東川町ファンを増やしていくため、JALふるさと応援割事業をより充実した内容に進化させ、観光需要の創出と地域振興をサポートしてまいります。



■ くしろ広域観光誘致推進協議会様事例

釧路を「女性サウナーの聖地」へ。InstagramやWeb、外部メディアを活用したPRで、「若者」「女性」への認知度を拡大。

利用サービス 地域の魅力ある素材を活用した旅行商品造成



くしろ広域観光誘致推進協議会様は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による観光客数の減少に悩んでおり、若者や女性が釧路を訪れたいと考えていらっしゃいました。そこで「サ旅誘致プロモーションプログラム」を活用し、サウナの聖地として釧路を訪れたいというプロモーションを実施しました。Instagramでは、メガインフルエンサーとのタイアップで、実際に訪れてよかった釧路のサウナ・レトロスポット等を発信し、あわせて女子旅にぴったりなサウナ・グルメ・ホテルなどの観光情報を

Webメディアで公開。テレビ番組やデジタルサイネージなど各種媒体を活用して宣伝し、訪れる「きっかけ」を提供しました。さらに、訪れる「目的」を提供するため、釧路の自然を感じながら「ととのう」サウナ体験やジビエを楽しむBBQなど、現地イベントも開催しました。その結果、今まで釧路への関心が低かった若者や女性からの認知度が高まり、「女性サウナーの聖地」としての人気も拡大。各メディアの総プレビュー数が550万PVを達成するなど大きな反響があり、旅行者も増加しています。



■ 愛媛県松山空港様事例

リムジンバスなどの空港からの2次交通をシームレスにつなぎ、移動の不安を解消。デジタルチケット導入で、安心・安全な旅を提供。

利用サービス JAL MaaS



愛媛県の松山空港では、2022年時点で3社のリムジンバスが運行されていましたが、アクセス情報が限定的であり、一般的な経路検索に届かれないバス会社もあったため、お客さまへの認知不足が課題と感じていました。そこでJALでは、空港を中心とした移動手段の検索や、地上交通の予約・手配がワンストップで可能となる「JAL MaaS」の導入をご提案。導入に当たり、経路検索内に全3社のリムジンバスの運行情報を連動させ、さらにバス会社と連携して接触機会を低減するデジタルチケットの販売も実現しました。出発地から目的地までの一気通貫した情報提

供により、予約や手配がスムーズにできるようになったことで、公共交通の利用促進にもつながりました。また連携を開始した空港Webサイトからの「JAL MaaS」来訪者数も毎月数千件に及び、リムジンバス利用者の増加にあわせて、デジタルチケットの販売も伸びてきているとのこと。バスの運行会社からは、「デジタルチケットを含めて利用者数が確実に増加しており、現在の予約制での運行から、定期路線・大型化への可能性も出てきた」とのお言葉をいただきました。

地域活性化ソリューション — 地域産業支援 —

地域の優れた産品にJALグループが培ってきたノウハウを掛け合わせ、付加価値のある商品の開発や、魅力の発信、販売までご支援します。
新たな商流・物流を創出し、地域産業の盛り上げに貢献します。



■ さまざまな課題に幅広く対応

地域ならではの商品開発 <ul style="list-style-type: none"> 地域産品の商品開発・販路開拓支援 JAL客室乗務員による市場調査サポート「JAL CAビジネスリサーチ」 【沖縄地区】地域特産品の商品開発・プロモーション 	地域産品の魅力発信・流通拡大 <ul style="list-style-type: none"> 自治体向け「JALふるさと納税」 自治体向け「旅先納税®」導入サポート JAL越境ECサービス「日本航空優選」 <p>etc.</p>
--	---

商品・サービスの詳細およびその他の商品・サービスについてはこちら



■ 課題解決の事例

■ 社会福祉法人希望の森 太陽農園「燻製屋 燻々kunkun」様事例
JALふるさとプロジェクトにより「とびたてスナツ」を共同で商品化。佐伯市のふるさと納税返礼品への採用や、大分空港のショップなど販路拡大につながる。

利用サービス **地域産品の商品開発・販路開拓支援**



大分県佐伯市にある社会福祉法人の燻々様は、もっと多くの方へ燻製商品のおいしさを知ってもらうためには、どのような情報発信をすればよいか悩まれていました。

一方、JAL大分支店スタッフが佐伯市で人気のある燻製ナッツの商品を知り、素晴らしさを実感。県内外の多くの方に知っていただくことで佐伯市に貢献したいと考え、コラボ商品の企画を進めることになりました。

世界を飛び回ってきた客室乗務員としての経験を持つJALふるさとアンバサダーが、燻々様とともに「素敵な商品を作りたい」という想いの下、味・商品名・パッケージデザインなどをともに考案。JALイベントへの参加や小売店への紹介、情報発信を重ねた結果、コラボ商品「とびたてスナツ」の知名度は着実にアップしていきました。また、千本桜の間伐材のチップを活用したSDGsの活動や、福祉事業に取り組みられていること



燻製小屋

を発信したところ、多くの方から応援していただけるようになりました。現在は販売ネットワークに大分空港にあるショップでの販売も加わり、新規顧客の獲得にもつながっています。今後はとびたてスナツをシリーズ化し、更なる認知向上や販売支援に取り組んでいきます。



たかひら展望台

2 ■ 株式会社meet tree様事例
ヒノキと飛行機のコラボレーションで、話題性の創出と新規ターゲット層への認知拡大に成功。機内や旅先での思い出とともに、ヒノキをより身近に感じさせる新商品のアロマミストを開発。

利用サービス **地域産品の商品開発・販路開拓支援**



岐阜県中津川市にあるヒノキの成分を使った化粧品会社meet tree様は、ブランドのさらなる認知度向上と販路拡大を課題とされていたところ、meet tree様のご担当者とJAL関係者の間でご縁があり、ヒノキと飛行機という、今までにないコラボレーション商品を企画することになりました。

既存商品のヒノキの香りに加え、新たに「朝の離陸時をイメージした葉の香り」と「夜の着陸時をイメージした木の香り」の2種類のアロマミストを商品化。JALふるさとアンバサダーやJAL中部支

社社員も、香りの調整やパッケージデザイン、商品名の考案に協力しました。商品にJALのロゴを使用したことも影響して、コラボ商品の認知度は高まり、新規顧客を獲得することができました。

新たなターゲット層を獲得するための施策として、「ホテルJALシティ名古屋錦」「ニッコースタイル名古屋」の各部屋にも設置。実際に香りを体感いただき、商品の良さをPRしました。また、海外のお客さまが多い銀座店では、ヒノキの香りに興味を示され、購入されるケースが多いと伺っています。

今後はホテルや旅館などの宿泊施設や一般企業様への認知度・販路拡大も考え、日本の「木」の良さをお伝えしていきたい、と話されています。



3 ■ 株式会社平山海洋様事例
JALの越境ECサービスの活用で、中国・北米に日本産真珠の販路を拡大。日本円でのお手続きで、為替リスクを低減した海外取引が実現。

利用サービス **JAL越境ECサービス「日本航空優選」**



真珠の養殖・販売・卸を行っている平山海洋様は、中国への販路拡大をご希望していらっしゃいました。しかし、大手中国プラットフォームでの販売は為替リスクや手数料が高いことに加え、参入企業が多いために自社商品が埋もれやすいなどの理由から、ハードルが高いと感じていらっしゃいました。

そこで、JALは国境を越えて商品販売を行える「越境ECサービス」をご提案しました。中国唯一の日本商品特化型ECアプリ「ワンドウ」の「日本航空優選」ページでは、JALが厳選した日本各地域の品質の高い商品をご紹介します。地域事業者様の中国への販路拡大をサポートしています。さらに、「日本航空優選」出品商品のうち、北米への出品条件に合致した商品

は、「ワンドウ」を通じて北米ECサイト「Yamibuy」「Weee!」でも販売が可能です。膨大な労力や時間、煩わしい手続きがいらず、国内取引のみで海外販路構築が実現します。また、中国と北米での販売が可能となりビジネスの可能性が広がるとともに、地域への経済効果が期待

できます。平山海洋様には中国、北米への販路拡大が実現したことに加え、販売先が異なっても商品を同一倉庫で管理ができ、余分な在庫を預ける必要がないというメリットも感じていただくことができました。



中国向け販売ページ



平山海洋様真珠養殖場

「JALふるさとアンバサダー」

2020年より客室乗務員がゆかりのある地域に移住し活動しています。それぞれの知見を活かして、地域資源を活用した商品やツアーなどのコンテンツの創出や、地域課題に対する企画のご提案などを行います。現在では海外基地の乗務員も東京を拠点に活動しています。



「JALふるさと応援隊」

全国47都道府県にゆかりのある客室乗務員が、各地域の活性化をきめ細かに応援するため、各種イベントへの参加や地域特産品の企画・PRを通じて地域の魅力を発信しています。2020年12月からフライト業務と兼務で活動を開始しております。





JAPAN AIRLINES

【JALソリューション・サービスサイト】
www.jal.co.jp/solution/



JALソリューション・サービス

2024年5月31日発行

発行元 日本航空株式会社