

国際線事業

国際線事業を取り巻く環境

足元の日本経済は、緩やかな回復基調が長期にわたって続いており、日本から海外に向かう旅客数も堅調な動きを見せています。また世界では、アジアの経済・人口発展により、訪日需要が盛り上がりを見せており、お客さまの動きがさらに活発化することが予想されます。

また、日本政府は、2020年に訪日外国人旅行者4,000万人を達成する目標を掲げており、訪日旅行者の拡大に向けた各種の取り組みが進行しています。ラグビーワールドカップや東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催など、世界的な注目が集まるイベントも多数予定されています。

さらに、2020年までに予定される首都圏空港機能強化により、国際線事業の大きな成長の機会が訪れます。一方で、日本に参入するローコストキャリアの拡大が続いており、今後さらなる競争環境の激化も想定されます。

成長戦略

① 成田・羽田のハブ空港の活用と世界のパートナーとの提携により、グローバルな交流に貢献するネットワークを構築します

成長が見込まれる北米発および東南アジア発の乗り継ぎ需要にも対応したネットワークを強化し、利便性を高めます。また、共同事業パートナー、ワンワールド各社、そのほかのコードシェアパートナーとのグローバルなネットワークの拡充を図り、今後10年レンジで世界主要500都市への乗り入れを目指します。

② JALの強みを生かし、海外からのお客さまのご利用を促進します

海外地区でのプロモーション活動を継続的に行い、より多くのお客さまにJALの高品質なサービスを知っていただくとともに、各パートナーと連携し、海外でのマーケティングを強化することで、今後10年レンジで国際線旅客海外販売額比率を50%まで拡大することを目指します。

③ 世界中のお客さまに快適な移動空間とパーソナルでタイムリーなサービスをご提供します

JAL SKY SUITE機材の導入拡大、多言語対応、多様な食のニーズに応じたメニューの拡充などを行います。また、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用したご搭乗便の運

航情報のリアルタイム配信などを展開し、すべてのお客さまが安心してご利用いただけるサービスを実現していきます。

2017年度の振り返り

旅客基幹システムの刷新

2017年11月、今後の成長に向けたプラットフォームとなる旅客基幹システムを刷新しました。この刷新により、海外のお客さま向けWEBサイトの改善など、利便性の向上を図っています。さらに、世界標準のシステムを導入したことで、コードシェアの拡大など、提携エアライン各社とのさらなる連携強化が可能となりました。

路線ネットワーク

2017年9月に成田=メルボルン線、成田=コナ線を開設。10月には深夜発の羽田=ロンドン線の増便を行いました。ネットワークを拡大することで、より多くの選択肢を提供し、世界中のお客さまの利便性向上を図ります。また、さらなるネットワークの拡充を図るべく、ベトジェット、ビスタラ、ハワイアン航空、アエロメヒコ航空、アエロフロート・ロシア航空との提携開始について合意に達し、今後具体的な提携を開始する予定です。

商品・サービス

「1クラス上の最高品質」をコンセプトにしたJAL SKY SUITE機材での運航路線の拡大に向け、新たにJAL SKY SUITE 787(ビジネスクラスのフルフラット、足元スペースの広い「新・間隔エコノミー」)を導入。さらに、機内食やラウンジの継続的な改善により、サービス強化に取り組みました。

その結果、外部のサービス評価機関(JCSI)によって国際航空部門「ロイヤルティ(再利用意向)」が5年連続で第1位の評価を得たことに加え、「顧客満足」についても第1位を獲得しました。海外のお客さまからも、TripAdvisorによる「トラベラーズチョイス™ 世界の人気エアライン2018」において、日本のベストエアラインに選ばれ、加えてSKYTRAX社が運営する2017年「ワールド・エアライン・アワード」において、世界で最も優れたエコノミークラス座席に贈られる「ベスト・エコノミークラス・エアラインシート」賞を受賞しました。

これらの取り組みにより、2017年度は旅客数が前年比2.3%増加し、有償座席利用率は過去最高の81.0%となり、国際旅客収入は、大きく前年を上回る4,629億円となりました。

2018年度の活動

路線ネットワーク

お客さまの動向に応じた柔軟な期間増便(関西=ホノルル線、成田=グアム線、成田=バンコク線など)を実施しているほか、ハワイアン航空をはじめとした新たなパートナーとのコードシェアを、順次展開しています。

商品・サービス

JAL SKY SUITE機材の導入をさらに促進します。また、海外のお客さまにもご満足いただけるよう、機内エンターテインメントシステムの言語対応、ラウンジのお食事メニュー見直しなどを進め、快適性・利便性を追求し、世界のお客さまに選んでいただけるサービスを目指しています。

TOPICS

JAL×ハワイアン航空、独占禁止法適用除外を申請しました

2018年6月、「日本=ハワイ路線」における独占禁止法の適用除外(Antitrust Immunity、以下「ATI」)の申請を、国土交通省と米国運輸省に行いました。

「日本=ハワイ路線」でのATI認可後、JALとハワイアン航空は、「日本=ハワイ路線」において共同事業を開始します。現在、両社はこの共同事業の開始に備え、広範な分野(販売、空港、IT、カスタマーサービスなど)にわたり協議しています。

JALとハワイアン航空は、2017年9月に両社による包括的業務提携契約に合意し、2018年3月からコードシェア便の運航を開始しています。ATI認可後は、両社はより緊密に連携し、路線ネットワーク、商品・サービス品質などを飛躍的に向上させ、今後もお客さまへ利便性の高い高品質なサービスを提供していきます。

ハワイアン航空

創設89年目を迎えたハワイアン航空は、ハワイで最も歴史が長く、最大の航空会社であり、ハワイから米国主要11都市への直行便を運航しているほか、日本、韓国、中国、オーストラリア、ニュージーランド、アメリカ領サモア、タヒチへの直行便も運航しています。

また、米国運輸省の行う米国航空業界ランキングにおいて、14年連続(2004年~2017年)で定時運航率1位に選ばれていることに加え、米国旅行誌「コンデナスト・トラベラー」および「トラベル+レジャー」においても、ハワイに就航する米国航空会社のなかで上位にランキングされています。



国内線事業

国内線事業を取り巻く環境

日本の生産年齢人口の減少というマクロ環境の大きな変化に直面する一方で、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を控えた緩やかな景気拡大や、訪日外国人旅行者の増加が見込まれるなど、新たな成長の実現が期待されます。他社の新規路線参入や価格競争など、より一層の競合環境の激化が想定されます。

成長戦略

① 新しい機材でお客様をお迎えします

フルサービスキャリア事業を磨き上げる取り組みとして、快適性を高めた新機材の導入を順次進めていきます。伊丹発着路線を中心としたジェイ・エアでは、2018年度中に、機内無料ビデオプログラムサービスの提供や本革シートを装着したエンブラエル170型機・190型機の導入を完了します。また、日本トランスオーシャン航空は、ボーイング737-800型機への機材更新を進め、2018年度中にJAL SKY NEXT機材の導入が完了します。2019年度からは、先進的な機内設備を備え、静粛性や居住性に優れたエアバスA350-900型機およびボーイング787-8型機を導入し、機材競争力の強化による差別化を推進していきます。

② 便利で快適な移動空間を提供します

JAL SKY NEXT機材を拡充し、機内Wi-Fiサービスを提供する路線・便数をさらに拡大していきます。2018年度からは、機内衛星テレビの視聴を可能とすることに加え、2019年度には一部の機材にてシートモニター・機内電源を装備し、機内プロダクトの一層の充実を図っていきます。またハード面のみならず、ソフト面を含めたサービス強化を推進し、ご予約からご搭乗まで先進的なカスタマーエクスペリエンスをお楽しみいただけるよう、常に一歩先行く商品・サービスの提供を追求していきます。

③ 地域への送客を通じて地域活性化に貢献します

人口減少に直面する日本において、今後の国内線需要の飛躍的な伸長が望めないなか、新たな需要の創造が求められています。JALグループは、マーケットを海外にまで拡大し、増加する訪日外国人旅行者がより多く日本各地を訪れる機会を創出していきます。これまで、「JAL Japan Explorer Pass」をはじめ、国内線航空券を海外で購入いただくための仕組みを整えることや、自社の海外地区

WEBサイトを活用して、日本各地の魅力を発信するための訪日プロモーションを展開しています。これに加え今後は、観光産業に関わる異業種との連携を進め、日本各地を訪問する動機や目的を創出します。各地域で価値の高い観光体験や滞在を提供し、交流人口の拡大を実現していきます。

2017年度の振り返り

路線ネットワーク

伊丹発着路線を中心にエンブラエル190型機の運航路線を拡大したことに加え、日本エアコミューターが運航する鹿児島県内の離島路線には、最新鋭のターボプロップ機であるATR42-600型機を投入し、地方路線の快適性・利便性の向上を図りました。

商品・サービス

JAL SKY NEXT機材でご利用いただける機内Wi-Fiサービスの無料提供を開始し、多くのお客さまからご好評いただいています。また2007年の導入から10年を迎えた国内線「JALファーストクラス」については、期間限定で機内食のスペシャルメニューをご用意するなどの特別企画を展開し、より価値の高い空の旅の創造に向け、サービス品質の向上に取り組みました。

営業・プロモーション

2015年より販売を開始した「JAL Japan Explorer Pass」については、方面別に設定価格の見直しを行い、訪日旅行をされるお客さまに対し、国内移動の手段として、よりお求めやすく利便性の高い運賃設定としました。トリップアドバイザーとの協業により、訪日旅行のさらなる需要喚起を目的としたプロモーションサイト「Untold Stories of Japan (知られざる日本)」を新たに開設し、首都圏や関西圏のみならず、まだ知られていない日本の各地域の都市や観光地に焦点を当てた情報発信を行っています。

裾野の拡大

食物アレルギーをお持ちのお客さまにも安心してご旅行を楽しんでいただけるよう、食物アレルギーに対応した食事を提供する新しいツアーを実施しました。クラブツーリズム株式会社および一般社団法人 ata Allianceとの協業においては、車いすや杖を使用している方にも、冬の北海道のスポーツ・アクティビティを楽しんでいただけるツ

アープログラムの共同企画を行いました。またイオンペット株式会社との協業により、チャーター便を利用した愛犬と一緒に機内に搭乗できる「JALワンワン」ETツアー」の展開を行うなど、新たな旅の価値を提供し、航空利用による国内旅行のさらなる活性化に取り組みました。

これらの取り組みにより、2017年度は、旅客数が前年比4.5%増加し、有償座席利用率は過去最高となる71.8%、国内旅客収入は前年を大きく上回る5,182億円となりました。



デュアルスキー体験

2018年度の活動

路線ネットワーク

旺盛な需要の見込まれる夏季期間や週末の一部期間において、羽田=新千歳線などの増便を実施します。また2018年7月より、日本エアコミューターの運航にて、徳之島=沖永良部=那覇線を新たに開設しました。奄美群島エリアのネットワークを拡充し、交流人口の拡大に貢献します。

商品・サービス

JAL SKY NEXT機材でご利用いただける機内Wi-Fiサービスについて、無料ビデオプログラムの拡充を図るとともに、新たに機内衛星テレビの放映を開始するなど、さらなる快適性・利便性の向上を図ります。また、プログラムの独自性が評価され、「2017年日経優秀製品・サービス賞優秀賞」を受賞したマイレージサービス「どこかにマイル」については、東京(羽田)発着路線、大阪(伊丹・関西)発着路線に加え、沖縄(那覇)・鹿児島発着の離島路線も新たに追加し、交流人口の拡大による新たな観光流動の創出に取り組んでいます。

TOPICS

新たな需要獲得に向け、海外マーケットに対する取り組みを強化

訪日旅行需要を含めた交流人口の拡大を目的として、民泊サービス事業を展開する株式会社百戦錬磨との資



民泊体験の様子(奈良県)

本・業務提携を締結しました。各地域の持つ固有の観光資源を生かした民泊体験と航空券とを組み合わせたダイナミックパッケージの商品設定を拡充するなど、観光産業に関連する異業種や地方自治体との連携により、新たな旅の価値を提供し、地域間の交流促進・地域活性化に努めています。2018年度は、日本各地を訪問する動機や目的の創出に加え、異業種との連携も進めながら、各地域で価値の高い観光体験や滞在を提供し、さらに多くの訪日外国人旅行者が日本各地を訪れる機会を創出していきます。

国内線事業

グループ航空会社

生活路線の確保による地域活性化

グループ航空会社は、地域の方々にとって欠かせない地方都市間や離島を結ぶ路線の運航を担っています。現在、新型機材への移管を順次進めており、これからも利便性の高いネットワークと高品質なサービスの提供を通じ、地域活性化と地域社会への貢献に努めてまいります。

日本トランスオーシャン航空株式会社 (JTA)

JTAは、沖縄の本土復帰前から「南西航空」として運航し、2018年で創立51年になる「うちな～の翼」です。沖縄本島と離島をつなぐ生活路線に加えて、沖縄と羽田・中部・関西・小松・岡山・福岡を結び、ボーイング737型機12機で12路線、1日70便を運航しています。JALグループとしての最高品質に沖縄らしさの付加価値を添えたサービスの提供に努めるとともに、沖縄の魅力創造・発信に取り組み、地域活性化・沖縄振興に貢献していきます。



日本エアコミューター株式会社 (JAC)

奄美群島間を結ぶ4路線の運航からスタートしたJACは、2018年に創立35周年を迎え、現在は鹿児島県の離島を中心に18路線を運航しています。2017年から最新鋭機であるATR42-600型機への機材更新を開始し、また、2018年7月には新路線「奄美群島アイランドホッピングルート」を開設するなど「地域の翼」として地域ネットワークを支えています。また、長年培った航空技術を他社にも提供する航空技術協力事業を拡大しており、6月からはグループの枠を超えた取り組みとして、天草エアラインへのATR共通事業機の貸し出しも開始しました。「地域に愛され信頼されるJAC」を目指して、地域とともに成長・発展していきます。



株式会社ジェイエア (J-AIR)

J-AIRは大阪国際空港(伊丹)を拠点に36路線、1日226便を運航するJALグループ地方路線の主翼を担う会社です。この数年間で「クラスJ」を設定したエンブラエル190型機の導入やネットワーク拡充を図っています。また、2021年より国産ジェット機MRJの運航を計画するなど、競争力のあるリージョナルエアラインとして大きく成長を遂げています。これからも、日本各地の魅力とともに日本ブランドを発信する航空会社として、地域の皆さまと共生し歩み続けます。



株式会社北海道エアシステム (HAC)

HACは、1997年9月に、道内各地を結ぶ「道民の翼」として誕生し、2017年に創立20周年を迎えました。現在は丘珠空港と函館、釧路、利尻、三沢、函館空港と奥尻を結ぶ路線を3機のSAAB340B型機で1日26便運航しています。今後も「道民の翼」として皆さまにご愛顧いただけるよう、これからも安全運航を堅持し、ビジネス利用のお客さまに加え、グループのお客さまにもご利用いただけるよう誘客にも一層力を入れるとともに、地域や社会の発展に貢献していきます。



琉球エアコミューター株式会社 (RAC)

2018年で創立33年目を迎え、那覇空港を中心に9島12路線を1日41～43便運航している「島々を結ぶ信頼の翼」です。2016年4月よりDHC8-Q400カーゴ・コンピ (Q400CC)の導入を開始し、2018年2月までに5機の導入を完了しました。ジェット機並みの巡航速度に加え、客室の快適性の高さと、標準型の約2倍の貨物スペースが特徴です。Q400CCを最大活用し、離島在住のお客さまや観光のお客さまの利便性向上、貨物輸送能力拡充による離島地域の生鮮魚介類や農産物の大量高速輸送を通して、地域産業振興などのさらなる地域貢献にもつなげていきます。



貨物郵便事業・その他事業

貨物郵便事業

2017年度実績



貨物チャーター機を利用した輸送サービス

2017年度は自動車関連やIoT普及に伴う半導体関連などを中心に、全世界的に航空貨物需要が高まりました。繁忙期においては、供給が不足するなか、他航空会社の貨物専用機をチャーターして貨物を運送する「JAL CARGO チャーターサービス」を積極的に活用し、自社運航便と組み合わせたネットワーク供給を提供しました。

また、地域活性化ならびに農産物輸出拡大の推進、支援を目的として、国内外で販売流通網を持つ株式会社農業総合研究所、株式会社世界市場や株式会社農業法人みずぼと提携しました。

また、JAL CARGO ホームページを刷新し、新たな機能や使いやすいコンテンツを盛り込むことで、親しみやすいWEBサイトを構築しました。



新ホームページデザイン

成長戦略

他社との提携を強化し、自社運航便の供給と組み合わせることで、より利便性の高いネットワークサービスを目指します。

また、国内貨物では予約専用ポータルサイトを構築し、お客さまがスペースの空き状況や貨物動態情報の確認など、予約に関連する業務を同一サイトで行えるよう、利便性の向上に取り組めます。

その他事業

株式会社ジャルパック

2017年度は、JALマイレージバンク会員専用商品の強化や高付加価値商品の拡充などを行い増販に努めました。海外旅行の取扱人数は、ホテルの仕入部屋数の拡充などによりダイナミックパッケージが好調に推移したものの、北朝鮮情勢やテロによるアメリカ・グアム方面の観光需要が伸び悩み、前年度を4.2%下回る23万1千人となりました。国内旅行の取扱人数は、観光プラン特集の強化や早期予約プランの展開などによりダイナミックパッケージが好調に推移し、254万5千人(前年度比1.4%増加)となりました。訪日旅行については、2017年1月より「JAL訪日ダイナミックパッケージ」を発売し、タイでの販促プロモーションを展開しました。2017年度の営業収益(連結消去前)は1,751億円(前年度比1.5%増加)となりました。

2018年度は、JALブランド価値向上に資する付加価値型商品の強化やダイナミックパッケージ商品の拡販に取り組むとともに、多様な価値観への対応を進め、お客さまの期待をこえる価値の創造に果敢に挑戦していきます。

株式会社ジャルカード

2017年度は、効果的なWEB広告や入会キャンペーンの実施と並行して、スマートフォンによる入会などのインフラ整備やインターネットによる家族カードの追加入会、オンライン口座振替などの新サービスの開始により入会活動を強化し、会員数は前年度を4.7%上回る342万6千人となりました。加えて、入会後にご利用いただける会員専用オンラインサービス「MyJALCARD」やJALカードアプリを通じたOne to Oneの情報提供にも注力し、また、新しいマイル特典として「マイルで年会費」を開始するなど、お客さまサービスの向上を図りました。2017年度の営業収益(連結消去前)は183億円(前年度比10.4%減少)となりました。

2018年度も、新たなサービスやマイルの魅力強化に向けた取り組みを通して、お客さま満足度の向上、そしてストレスフリーなサービスの実現に向けてチャレンジを続けていきます。