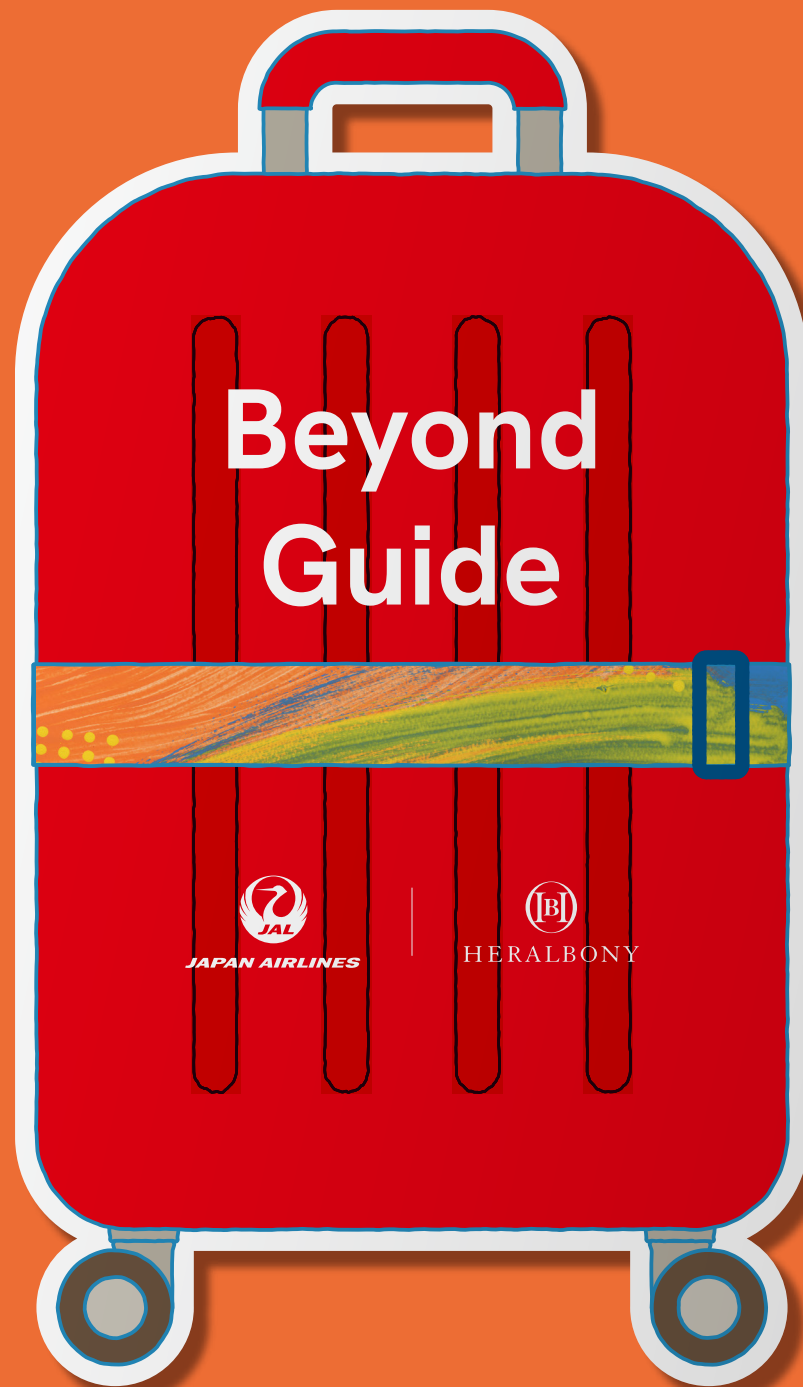




Beyond Guide



JAPAN AIRLINES



HERALBONY

「行きたい」を 誰にでも、もっと。

JALとヘラルボニーは、国境のない「空」のように、誰もがありのまま自由に羽ばたける社会を目指し、「Beyond」というコンセプトでさまざまな取り組みを続けてきました。この「Beyond Guide」にも、同じ想いが込められています。

空港を利用する。飛行機に乗る。空の旅を楽しむ。こうした体験に「むずかしさ」を感じたり、「迷惑をかけてしまうかも」という理由で、旅をあきらめているひとがいます。



こうした状況を踏まえ、このガイドではチケット予約などの事前準備から、空港や飛行機の中での過ごし方

など、あらかじめ知っていただくことで安心につながる情報や、困ったときの助けになる情報を紹介しています。

誰もが新しい景色に出会える未来のために、私たちは、これからも一つひとつ工夫を積み重ねていきます。

「行きたい」を誰にでも、もっと。
このガイドが、新しい空へと軽やかに向かう翼になることを願っています。



JAPAN AIRLINES



HERALBONY

「Beyond」の取り組みについて
くわしく知りたい方はこちら



01. 飛行機に乗る前の 事前準備/予約について



「障がい者割引などのサービスを利用したい場合、
どこから予約すればよいですか？」

ご予約の際に、JALのウェブサイト、電話、または旅行会社で
「障がい者割引を利用したい」とお伝えください。空港では、
ご本人確認のため「障害者手帳」や「療育手帳」などの
ご提示をお願いいたします。※割引を受けられる方や
条件など、くわしくは右記のQRコードよりご確認ください。



「JAL以外の旅行サイトで予約した場合でも、
サポートは受けられますか？
そのときは、どうすればよいかわ教えてください。」

他の旅行サイトや旅行会社などでご予約された場合でも、JALの
チャットサービスまたは電話でご相談いただくことで、ご希望に
合わせて空港や機内でのサポートを受けることができます。
搭乗当日にご不明点がある場合は、出発空港のチェックイン
カウンターまたはスペシャルアシスタンスカウンターでご相談
ください。ご本人やご家族に合ったサポートをご案内いたします。



「当日に何が起こるかわからないのが不安です。
スタッフの方から積極的に
声をかけてもらえると安心できます。」

当日、空港に到着されましたら、お近くのJALスタッフに「ご利用の
便名」とあわせて、「ご希望のお手伝いやご不安な点」をお伝え
ください。ご本人やご家族の状況に応じて、柔軟に対応させて
いただきます。また、JALのチャットサービスやお電話で事前に
ご相談いただくことで、よりスムーズなサポートが可能になります。

スカイ
ちゃれんじ

「飛行機に乗る流れを理解するのが
難しいのですが、事前にわかりやすく
確認できるものはありますか？」

JALでは、飛行機のご利用に不安を感じるお客さまやそのご家族
のために、事前に当日の流れを知っていただけるサポートツール
「スカイちゃれんじ」をご用意しています。
※くわしくは右記のQRコードよりご確認ください。



02 ■ 搭乗前の空港での 過ごし方について



「本人を連れての空港内の移動が大変で、
少し不安です。」

空港内の移動や過ごし方にご不安がある場合(例:付き添いの家族が1人なので、手荷物・本人・ベビーカーの3つを同時に対応できるか不安など)は、JALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくか、出発空港のチェックインカウンターまたはスペシャルアシスタンスカウンターでお知らせいただくことで、状況に応じたサポートをご案内いたします。



「空港での手続きや待ち時間が長くて、
本人が不安にならないか心配です。」

ゆっくり搭乗したい、静かな場所で待ちたいなど、ご不安やご希望があれば、お電話やJALチャットサービスにてお問い合わせください。なお、ご予約時や空港の係員にお伝えいただいた内容は、ご希望に応じて客室乗務員にも伝え、機内でも引き継ぎ、対応いたします。



JAPAN AIRLINES



HERALBONY



「食べ物や飲み物にこだわりがあって、
持ち込みたい場合はどうしたらよいですか?」

機内には食事や飲み物の持ち込みが可能です。ただし、国際線では液体類の制限があるため、ご不明な点はJALのチャットサービスやお電話でご相談ください。状況に応じて、保安検査後の購入や小分け容器の使用、冷蔵・加熱が必要なものへの対応について、可能な範囲でご案内いたします。



「知的障がいの場合でも、
事前改札サービス※を利用できますか?」

はい、ご利用いただけます。カウンターでのチェックイン時または搭乗口にて、障害者手帳のご提示とともに、事前改札をご希望の旨をJALスタッフにお伝えください。機内の準備が整い次第、優先的にご案内いたします。

※サポートが必要なお客様が、搭乗の際にほかのお客様より先にご案内を受けられるサービスです。

03 ■ 搭乗中（飛行機の中）について



「機内の音や揺れに、
本人が驚いてしまうかもしれません。」

エンジン音やベルト着用サインのチャイム音、離着陸時の揺れなど普段と違う環境に驚かれる方もいらっしゃいます。そのような場合に備えて、イヤーマフやノイズキャンセリングヘッドホンの持ち込みをおすすめしています。揺れが予想される際にはお声がけすることも可能ですので、ご希望の方はJALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくか、客室乗務員までお知らせください。



「機内でパニックや痙攣を起こしてしまった場合、
まわりの目が気になります。」

JALでは、すべてのお客さまが安心して過ごせる空間づくりを目指しています。例えば「お水を飲むと落ち着く」など、事前にJALのチャットサービスやお電話でお知らせいただければ、客室乗務員がご本人の特性に合わせてサポートすることも可能です。また、機内で予期しないお困りごとがあった場合も、客室乗務員にお声がけください。内容に応じて、柔軟に対応いたします。



「本人が座席で長時間過ごせるか不安です。」

客室乗務員が可能な範囲でサポートを行います。例えば、ベルト着用サインが消えている間の短時間の立ち歩きやお気に入りのアイテムでの気分転換のご提案、飲み物や軽食のタイミングの配慮など、ご本人に合わせた柔軟な対応が可能です。



「空港に到着してからも、サポートを
お願いしたい場合はどうすればよいですか？」

ご到着後のご移動に不安がある場合（例：空港内でしばらく休みたい、車椅子を借りたいなど）も、JALのチャットサービスやお電話で事前にご相談いただくか、出発空港のチェックインカウンターまたはスペシャルアシスタンスカウンターでお知らせいただくことで、到着空港でのサポートを受けることができます。空港の構造や混雑状況により多少お時間をいただくこともありますが、安心してご利用いただけるよう心を込めてサポートいたします。

JALとヘラルボニーは、
旅へのハードルを感じている全ての方々に
旅を安心して楽しんでもらえるよう
取り組みを続けていきます。

JALを利用する際の不安や困りごとのサポート窓口

JALチャットサポート

9:00～18:00 [年中無休]

※国内線/国際線で窓口が異なります

※SMSはiPhone/iPadのみ



電話での問い合わせ・
アクセシビリティ対応について
さらに詳しく知るには
こちらのページをご覧ください



※このページに記載された内容は、
2025年10月31日時点の情報に基づいています。
ご利用の際は、念のため最新情報を
上記のページにてご確認ください。

