

【詳細版】第 74 期定時株主総会 株主さま専用サイトにてお受けした事前質問へのご回答

2023 年6月 21 日

日本航空株式会社

株主の皆さまにおかれましては、平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

第 74 期定時株主総会の開催にあたり、株主さま専用サイトにて 2023 年 5 月 25 日(木)～6 月 13 日(火)までお受けしておりました事前質問においては、多数のご質問をいただきまして、誠にありがとうございました。いただいたすべてのご質問・ご意見について、担当役員をはじめ経営において確認いたしました。

さて、総会の開催に先立ち、いただいたすべてのご質問へご回答いたします。

株主の皆さまからお寄せいただきましたご質問は原文のまま掲載しておりますが、1 回のご投稿で複数のご質問を頂戴した場合は、ご質問を分割して掲載しております。また、ご質問の内容が個人や企業を特定できる場合や、他者の利益を侵害するおそれがあると判断した場合につきましては、原文の修正をしております。

【議案に関連するご質問】.....	2
1. 第 1 号議案「剰余金の処分の件」に関するご質問	2
2. 第 2 号議案「取締役選任の件」および役員に関するご質問.....	3
【議案以外のご質問】.....	5
1. 経営計画全般に関するご質問.....	5
2. 財務戦略に関するご質問	6
3. 業績分析に関するご質問	7
4. 安全に関するご質問.....	8
5. 機材に関するご質問.....	8
6. 国内線・国際線の路線事業に関するご質問.....	10
7. 国内線・国際線の営業方針・営業施策に関するご質問	13
8. ご予約に関するご質問.....	18
9. 国内線・国際線のサービスに関するご質問.....	20
10. 貨物郵便に関するご質問.....	25
11. オペレーションに関するご質問.....	25
12. マイレージ・ライフスタイルに関するご質問.....	26
13. エアモビリティに関するご質問.....	28
14. サステナビリティに関するご質問.....	29
15. 人財に関するご質問	30

16. DX 戦略に関するご質問	34
17. 株主還元および株価関連に関するご質問.....	34
18. 株主優待に関するご質問.....	36
19. その他のご質問	39
【ご質問以外のご意見等】.....	40

【議案に関連するご質問】

1. 第 1 号議案「剰余金の処分の件」に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	同業他社は JAL 同様今期収益改善したにも関わらず財務基盤強化のためとして無配とした。株主への還元を重視することは大変重要だとは思いますが、JAL として財務基盤強化と復配実施についてどのような議論があったのか？ また復配実施に至った根拠を知りたい。	当社は、株主の皆さまへの還元を経営の最重要事項のひとつとしてとらえており、将来における企業成長と経営環境の変化に対応するための投資や強固な財務体質構築に資する内部留保を確保しつつ、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得を柔軟に行うことで、株主の皆さまへの還元を積極的に行うことを基本方針としております。 新型コロナウイルス感染拡大以降、当社は手元流動性の確保と財務体質の強化を最優先し、2021 年3月期および 2022 年3月期の配当を行っておりませんでした。2023 年3月期については、キャッシュ・フロー創出力が着実に回復していること、通期での連結黒字化を達成し、かつ、航空需要も更に回復する見通しであることから、復配を決断いたしました。 コロナの期間においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。 （グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二）
2.	配当金の増額をお願い致します。	当社は株主の皆さまへの還元を経営の最重要事項のひとつとしてとらえており、業績の回復に沿って増配を実現してまいります。今後も航空需要の回復が継続する見通しであり、キャッシュ・フロー創出力の着実な回復が見込めることから、2023 年度の配当金予想は1株当たり40 円、うち中間配当予想は 20 円としておりますが、業績を更に改善させ配当を増加させられるよう取り組んでいく所存です。 （グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二）
3.	配当はあがりますか。	
4.	配当金はもっと増えないのですか？	
5.	コロナ終息により業績は回復していますが、株主配当はどのように考えていますか。	

No.	ご質問	ご回答
6.	配当利回りについて 現状 0.78%程度ですが、今後どの程度まで引き上げを考えておられますか？	当社は株主の皆さまへの還元を経営の最重要事項のひとつとしてとらえており、業績の回復に沿って増配を実現してまいります。配当利回りは株価により左右されるため、当社では配当の目標は配当性向でお示ししております。「中期経営計画ローリングプラン 2023 (MRP2023)」では、財務戦略として、配当性向 35%程度以上を早期に実現したいと考えております。MRP2023 でお示した利益目標の達成と合わせて、株主還元の拡大、および株価の向上に努めてまいります。 (グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二)
7.	利益剰余金から配当金にするのはいつからか。	配当金は 2023 年 6 月 26 日からお支払いが開始となります。なお、利益剰余金は 2023 年度第 1 四半期決算に減少します。その他、配当金の受け取り方法などにつきましては、お取引されている証券会社等にお問い合わせください。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)

2. 第 2 号議案「取締役選任の件」および役員に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	女性活用の観点から女性役員を増やすことへの会社の考え方を教えて頂きたい。	経営には多様な視点を持つことが求められており、グローバルな競争環境における会社の持続的発展のためにも女性役員を増やすことは大切だと考えております。 女性管理職比率向上の取り組みと合わせ、女性役員候補の育成を進めてまいります。 (秘書担当 常務執行役員 柏 頼之)
2.	女性である鳥取氏を社内取締役候補として提案した件、高く評価いたします。貴社には多くの女性職員が働いています。とりわけ客室乗務員は女性の多い職場です。それゆえ、その代表者として女性の鳥取氏は適任であると存じます。今後さらに一人増やして 1/3 が女性と言う割合を目指していただきたいと存じます。	ご評価いただきまして誠にありがとうございます。今後も、取締役会構成員の多様性を進めていく中で、女性の取締役を増やすべく取り組んでまいります。 (秘書担当 常務執行役員 柏 頼之)
3.	女性役員登用について、性別関係なく公平に資質・能力を選んだ結果、その方以外適任はいなかったと言い切れるのか。女性比率も考慮する必要性は理解しているが、性別で選んでいるのであれば、企業価値を毀損しかねない。今年度選任した執行役員登用理由と合わせ、基本的な考え方について改めて認識を伺いたい。	女性の役員への登用にあたっては、数値目標ありきではなく、知識、人格・識見、リーダーとしての資質・実績、等をもとに、今後経営の一員としての活躍を期待できる人財を、社外取締役が構成員の過半数を占める人事委員会において、客観性をもって選任しております。 今年度任用された執行役員も、全員が性別に関係なく、経営人財として十分に能力を発揮してくれるものと確信しております。 (秘書担当 常務執行役員 柏 頼之)

No.	ご質問	ご回答
4.	未来に向けて、若い役員の登用が必要と思います。今後の役員の若返りの方針をどのようにお考えか。	事業のさらなる発展と新しい価値の創造に向けて、若い役員の登用は大切だと考えております。次世代役員候補者のリストアップを行い、候補者には実践的かつ多様な業務を任せ、育成状況を継続的に確認しております。若い人財を早期に経営人財として登用できるよう、取り組みを進めてまいります。 (秘書担当 常務執行役員 柏 頼之)
5.	社外取締役を含む JAL の関わり方や会社、役員の嫌なところを知りたい。	ご質問の趣旨は当社における社外取締役の関与と認識し、ご回答いたします。社外取締役は、経営の透明性、企業統治の強化のため、株主の視点、外部の視点から、経営を監視し、助言を行っております。また、報酬委員会や指名委員会等、取締役会の諮問委員会において、経営への助言や業務執行の監督を実施しております。 (秘書担当 常務執行役員 柏 頼之)
6.	役員は必ず所有株式数を開示しています。家族の方は関係ないのか？会社名義？ そもそも、なぜ開示するのか？ 役員推薦に必要か？	招集ご通知においては、会社法施行規則第 74 条②一及び第 76 条②一に基づき、各候補者の有する株式の数を記載しております。なお、記載する株式数は本人が所有する株式数であり、親族等の他者が所有する株式数は含まれておりません。経済産業省「コーポレート・ガバナンス・システムに関する実務指針(CGS ガイドライン)」では、「経営陣の報酬体系を設計する際に、業績連動報酬や自社株報酬の導入について、検討すべきである。」と記載されており、株主さまと経営者が株価変動に伴う利害を共通にすることが期待されていると認識しております。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)
7.	取締役、監査役の報酬について 昨年は取締役 1 人 6,200 万、社外取締役 1,100 万、監査役 2,450 万、社外監査役 930 万の報酬が支払われています。本年度も同等の報酬を予定されているのであれば報酬に見合った責任と利益確保を確約して頂けますか？基本と賞与は逆の額でも良いのではと考えます。尚、私は JAL の大ファンです。	役員の報酬制度に関しては、報酬全体の 50%を基本報酬、残り 50%を業績に応じて報酬額が変動する業績連動型報酬としており、企業業績との連動性が高い制度となっております。業績のさらなる向上と中期経営計画の達成に向け、全役員一丸となって努力してまいります。 (秘書担当 常務執行役員 柏 頼之)

【議案以外のご質問】

1. 経営計画全般に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	今後の経営の展望について	今後の経営の展望につきましては、招集ご通知 26 ページ～30 ページに記載している「5. 対処すべき課題」をご参照ください。また、当社 Web サイトでも当社の経営戦略について掲載しておりますので、是非ご参照ください。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)
2.	中期経営計画における ESG 戦略の意図が理解できない。社会的なつながりや地域の活性化を目指すとのことだが、これは公共交通機関の存在意義そのものであり、今さら言うまでもなく当然のことです。これまでこれらを考えてこなかったということでしょうか？わざわざ今これを経営の軸として言うことの意図は何でしょうか？	当社は、人やモノに必要な移動を行う航空輸送を、安全・安心な社会インフラに成長させ、社会に価値をご提供してまいりました。一方でコロナ禍においては、人・モノの移動は、単なる物理的な価値だけではないこと、人やモノのつながりの必要性、重要性を思い出させてくれました。この、人やモノのつながりは、環境・生物多様性の保全、地域経済の活性化、そして何より、人々の幸福にもつながっており、当社は今後、人やモノのつながりを創造し、新たな社会価値をご提供していきたいと考えています。こうした人・モノのつながりを広げることを目的とした、航空以外の新たな事業に事業領域を拡大し、新たな収益源としてまいりたいと考えております。なお、ESG 戦略につきましては、招集ご通知 27 ページ・28 ページもあわせてご参照ください。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)
3.	中期経営計画における ESG 戦略のうち、どの点が、Environment、Social、Governanceに関連するのか明示してほしい。事業戦略としては理解できるが、ESG との関連性が理解できない。	招集ご通知 P.27 に記載している ESG 戦略の価値創造ストーリーにおいて、当社が生み出す社会的価値として「環境」、「地域社会」、「人」を示しております。環境が Environment、地域社会および人が Social に関連します。Governance は価値を生み出す前提として取り組みを進めます。例えば、フルサービスキャリア事業領域では、「省燃費機材を導入し、環境負荷を抑えながら、ネットワークを維持・拡大し、関係人口を創出する」ことが事業の考え方であり、「省燃費機材を導入し、環境負荷を抑える」ことは Environment、「ネットワークを維持・拡大し、関係人口を創出する」ことは Social に関連します。各事業領域における事業の考え方は、招集ご通知 P.28 をご参照ください。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)
4.	パンデミックや予想外の事態で収益が減少した場合に備えて航空ビジネス以外で収益確保の具体的な計画の有無と、有りなら売上、収益の目標シェアを知りたいです。	航空ビジネス以外の領域(非航空領域)であるマイル・ライフ・インフラ領域について、「中期経営計画ローリングプラン 2023」において、2025 年度に 700 億円規模の EBIT とし、EBIT 全体の約 40%とすることを計画しております。招集ご通知 28 ページもあわせてご参照ください。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)

2. 財務戦略に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	コロナ禍中、同業他社と比べて財務体質がいいと思っていたところ、増資や起債で資金調達し、何をするかと思えば積極的に設備投資をしているように見えた。実際、羽田を始めとした地上設備の更新も、新型機材の導入も進んでいるようだが、費用対効果が上がっているのか。ソフト・ハード両面から手応えを聞かせてほしい。	コロナ禍を耐え抜くための資金調達等により自己資本比率は減少しましたが、直近 2023 年 3 月末でも 39.3%と航空業界においては世界最高レベルの強固な財務基盤を維持できております。コロナ禍の苦しい状況の中においてもコロナ後を見据えて取り組んだ各種投資は、着実に成果を上げつつあります。例えば、羽田空港を中心に空港設備への投資を行った結果、チェックインや保安検査に要する時間が大幅に短縮されております。そして、環境にも優しい新機材の導入を進めたこともあり、多くのお客さまが当社をお選び下さっております。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)
2.	コロナ禍で対応した施策の影響で、自己資本比率がだいぶ低くなっていますが、短期又は長期での数値目標を教えてください。	コロナ禍を耐え抜くための借入れ等により自己資本比率は低下しましたが、直近 2023 年 3 月末でも 39.3%(格付評価上)と航空業界においては世界最高レベルの強固な財務基盤を維持できております。FY2025 末に 50%程度(格付評価上)を目指しております。今後も目標水準の達成に向けて努力してまいります。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)
3.	どのように借金を返しますか？	コロナ禍による業績悪化のため、有利子負債が増加し、9,000 億円程度の水準にあります。「中期経営計画ローリングプラン 2023」でお示した利益目標を達成し、着実にキャッシュを稼ぎ出すことで、同期間に約 3,000 億円を債務返済に充てていくこととしています。株主還元につきましても、配当性向 35%程度以上を早期に実現できるよう努めてまいります。招集ご通知 30 ページもあわせてご参照ください。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)

3. 業績分析に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	業績回復が同業他社に比較し遅れているように思うが原因認識と今後の対策は？	会計基準が異なり、開示情報も限られているため、厳密な比較は困難ですが、主に昨年度まで大変好調であった貨物事業の規模の差は大きく影響していると思われます。今後は、国際線における更なる需要回復による収益性拡大、LCC 事業拡大、利益率の高いマイル・コマース事業の加速・拡大、物流パートナーと提携し、事業リスクを軽減した新たなビジネスモデルでの貨物専用機事業展開の推進などで、FY25 中期収支目標である EBIT1,850 億円以上を着実に実現してまいります。 (経営管理担当 執行役員 弓崎 雅夫)
2.	競合企業に業績回復で大きく水を開けられていることの原因と対策を明示してほしい。ただし、貨物事業の要因を除いてください。	会計基準が異なり、開示情報も限られているため、貨物事業の規模の差以外に、厳密な比較は困難です。今後は、国際線における更なる需要回復による収益性拡大、LCC 事業拡大、利益率の高いマイル・コマース事業の加速・拡大、物流パートナーと提携し、事業リスクを軽減した新たなビジネスモデルでの貨物専用機事業展開の推進などで、FY25 中期収支目標である EBIT1,850 億円以上を着実に実現してまいります。 (経営管理担当 執行役員 弓崎 雅夫)
3.	同業他社と比べて利益率や ROE が低い理由と改善策を知りたい	会計基準が異なり、開示情報も限られているため、厳密な比較は困難ですが、主に昨年度まで大変好調であった貨物事業の規模の差は大きく影響していると思われます。当社としては「中期経営計画ローリングプラン 2023」でお示しした事業構造改革等を着実に進めていくことで、中長期的に利益率および ROE を高め、2025 年度の利益目標である EBIT1,850 億円以上を着実に実現してまいります。招集ご通知 26 ページから 30 ページもあわせてご参照ください。 (経営管理担当 執行役員 弓崎 雅夫)

4. 安全に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	安全への取り組みについて。コロナ後の急回復により、現場の混乱はありませんでしょうか。改めて安全についての取り組みについて聞かせて下さい。	コロナ後の需要回復にあたっては、現場で実施するはじめてや久しぶりの作業や手順が変更された作業など、失敗が起こりやすい状況での不安全事故を未然に防止するために（夏休み期間や年末年始の）繁忙期に基本手順の励行やコミュニケーションに重きを置いて取り組みました。また、コロナを含めたさまざまな環境変化を踏まえ、既存の業務基準や手順の実施状況に対して、マネジメント層による全社的な点検を実施し、安全管理体制の維持に努めてまいりました。そのため、現場での混乱はございません。安全への取り組みについては、経営目標である「航空事故ゼロ・重大インシデントゼロ」の達成に向け、「多様化するリスクへの対応」・「航空安全の高度化」・「次世代の安全創造」を重点事項と定め、さまざまな取り組みを推進しました。具体的な内容につきまして、招集ご通知 23 ページでもご紹介しておりますので、あわせてご参照ください。 （安全推進担当 常務執行役員 堤 正行）

5. 機材に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	事業報告 P.24 において、ボーイング 737-8 の導入が説明されていましたが、同型機は運航開始当初に墜落事故が相次いでいた経緯から、不安と抵抗感があります。ジェットスター・ジャパンも運航するエアバス A320neo ではなく、こちらの導入を決定した理由について、乗務員訓練が不要であるという観点以外での理由を教えてください。	安全性の確保については、過去に発生した事故について既に事故原因が特定され、必要な機材改修や運航マニュアルの整備が完了しており、当社としても十分に確認をしております。導入理由については、運航乗務員や整備士の移行が円滑に進むほか、既にボーイング 737-800 を運航しているため、予備部品等の初期投資が抑制できるなど、経済性と機材計画の柔軟性の面での評価が高かったことから、ボーイング 737-8 の導入を決定いたしました。 （経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二）
2.	ボーイング 737 MAX の安全性にはどのように考えられているか？	ボーイング 737MAX で過去に発生した事故については、既に事故原因が特定され、必要な機材改修や運航マニュアルの整備が完了しており、お客さまに安心してご利用いただける安全性が確保されていることを確認しております。 （経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二）

No.	ご質問	ご回答
3.	ボーイング 767 の後継機として何を検討しているか。	ボーイング社とエアバス社の中型機・小型機の中からさまざまな選択肢を検討しています。将来の需要動向を見据えながら、一部はボーイング 767 よりもサイズの大きな機体を導入したり、逆に一部ではサイズの小さな機体を導入したりすることも選択肢になりうると見えています。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)
4.	環境負荷低減のため新機材を導入中、また導入予定とのことであるが、現在の保有機材の中で最も設計が古いボーイング 767 型機について更新の計画が発表されていないことについて、懸念を感じる。また当該機材を貨物機として運用するのは、旅客運用と揃えてコストを抑制するためか、旅客運用から退いた機材を有効活用するためか。	ボーイング 767 についても更新を検討しており、更新が決定したタイミングで発表したいと考えています。貨物機への改修は、退役させる計画にしていた旅客機を有効活用するためです。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)
5.	大阪＝札幌線など、高まる需要に供給が不足している路線がある中で、後継となる機材の選定もまだされていないにも関わらず中型機であるボーイング 767 型機の退役や貨物機への改装を行っているが、それは機材の大型化・供給座席数の増強に充てるべきものではないのか。	コロナ禍で棄損した財務基盤の早期回復に向けて、経年機材退役による整備費削減等、高い収益構造を作り上げる取り組みを加速させています。また、収入最大化の観点で、路線ごとに需要回復状況を精査した上で、需給最適化を念頭に置いた機材配置を図っております。さらに、将来的な需要変化を捉えた中長期的な機材計画についても並行して検討してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
6.	航空会社においては機体安全性が何よりも優先されるべきと考えます。航空機選定に際してボーイング社に過度に偏りがある理由をご説明いただきたい。エアバス社の機体についてもエアバス A350 以外に導入予定がないのか合わせてお知らせください。	航空機選定においては、安全性は大前提となるものであります。今までの機材選定においては安全性についてはしっかり確認をして導入いたしております。 導入機体メーカーについては、経済性や機材計画の柔軟性等を踏まえて導入を決定しており、特に偏りを発生させる意図があつてのものではありません。エアバス社の航空機は、当社の子会社であるスプリング・ジャパンにおいて 2024 年度からエアバス A321ceo 貨物機の導入を予定しています。 (経営企画担当 専務執行役員 斎藤 祐二)

6. 国内線・国際線の路線事業に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	今期のドル円の為替相場をはじめ、非常に円安が進行している。インバウンド需要は見込めるだろうが、アウトバウンド需要に対しては水を差すような状況が続いている。今期のアウトバウンドの見通しについてどのような見通しを持っているのか伺いたい。	2023 年度のアウトバウンド(日本発)需要については、観光需要が業務需要と比べて、緩やかに回復すると想定しております。国際旅客需要全体としては 2025 年末に 2019 年対比 90%台まで回復する想定をしております。2023 年度は回復傾向のレジャー需要にお応えするため、8 月の成田＝ホノルル線について計 5 往復の運航便を追加設定いたしました。また、成田＝グアム線についても 7 月中旬から 8 月までの週 4 便の運航計画に加えて、9 月以降も週 4 便の運航を継続いたします。今後も需要回復を後押しできるような運航計画を検討してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
2.	コロナ禍も過ぎたの国内、海外ともに便数を増やした積極的な取り組みを進めてください。	国内線については、2023 年度計画において需要増加が見込まれる羽田那覇線の増便を発表致しました。また、下期からは北海道エアシステムにターボプロップ機 ATR42-600 を 1 機追加購入し、北海道内路線を中心としたネットワークの拡充を図ってまいります。今後も成長が見込まれる路線に経営資源を投入し高い収益構造を構築してまいります。 国際線については、コロナ禍からの各国の水際制限緩和などの環境変化を踏まえて供給座席数を拡大してまいります。羽田線については、運航便数をコロナ前の約 1.5 倍に拡大いたします。また、中国の出入国制限の緩和状況に合わせて、下期にかけて徐々に中国線も復便を検討してまいります。LCC 各社を含め、JAL グループとしては事業規模(ASK) 2019 年度対比 2023 年度 108%、2025 年度 126%まで拡大を計画しており、コロナ前を大幅に上回る事業規模への成長に努めてまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
3.	観光に力を入れて路線の見直しも積極的に行うのか？	運航路線・便数は需要動向を見極めながら路線の見直しも含め検討してまいります。国際線では日本発の観光需要は、訪日や業務需要と比べて、緩やかな回復を想定しています。国内線では観光需要はコロナ前を超えて成長すると予想しており、新たな旅の形(アドベンチャーツーリズム・二地点居住など)を当社としても盛り上げていきたいと考えています。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)

No.	ご質問	ご回答
4.	エアバス A350(以下、A350)の新規投入予定について 国際線におかれましては機材の更新が進めれますが、特にどのエリアを結ぶ路線に積極的に投入される予定があるかお答えをお願いします	23 年度冬期ダイヤ期間以降に、羽田＝ニューヨーク線への導入を予定しています。ボーイング 777-300ER の後継機材であるため、欧米路線での運航を想定していますが、詳細は今後決定次第、お知らせします。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
5.	新型機導入に関して、A350-1000 について長距離国際線での運用開始との認識であります。この機材を国内線でも運用する予定はあるのでしょうか。乗務員の習熟度向上の意味でも、また広告宣伝効果の意味においても国内線で運用を行うことは効果的であると考えますが、ご意見をいただきたく存じます。	現時点では、国内線へは A350-1000 を投入する計画はありません。国内線においては 2019 年から導入している A350-900 型機を主力機として幹線に投入し、低騒音で省燃費の快適な空の旅をお届けしてまいります。なお、乗務員の習熟の観点では、A350-900、A350-1000 とも共通の資格となっていることから、ご質問の目的にも合致した機材の運用となっております。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
6.	特に国際線ですが、東京(成田羽田)、大阪(関西)に経営資源を集中させていて、中部その他の地方空港の便は相変わらず運休中のままであることが多く、大変残念です。利用者が少ないから減便する、ではなく、減便により利用者を失っているのではと考えます。東京大阪のみならず、地方にも目を向けていただきたく。	各路線への運航判断については、地方発着路線も含めて、旅客や貨物の需要動向、他社との競争環境、収益性などの観点から安定的な路線運営が可能か検討した上で、行っております。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
7.	成田羽田の国際線はほぼコロナ禍以前の水準に、関西はコロナ禍以前の 7 割の水準に回復されていますが、名古屋や福岡は未だ運休中の国際線が多くあり、大変残念に思います。関東関西以外にも需要は多くあるでしょうし、国際線―国際線の乗り継ぎ需要もあるかと思えます。なぜ地方空港は後回しにされるのか教えてください。	
8.	小笠原路線への進出は考えているか。	現時点では具体的に決まっていることはございませんが、当社は、お客さまの利便性と当社の企業価値向上のために最適なネットワーク構築を目指しております。このため、新たな路線展開や各路線の便数や機材などについても、需要を踏まえて収益性・採算性を考慮し、日頃より検討しております。検討過程においては相手先もあることから公表することは困難ですが、各路線の路線・便数計画については、随時発表させていただいております。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)

No.	ご質問	ご回答
9.	北陸新幹線について 年度末に金沢より西へ延伸することで、小松空港の利用者の減少が見込まれるが、どのくらいを想定しているのか？ もし、減少著しい場合は減便および使用機材の見直しは行うのか？ また、利用者を増やす(減らさない)ための対応策を考えていますか？	現時点では新幹線敦賀延伸による羽田小松線の利用者影響は限定的であると考えております。当路線に限らず需要変動に応じて収益性・採算性を意識した運航便数・機材検討を機動的に図ってまいります。新幹線延伸により人流が増え北陸地域の魅力がさらに発信されていくものと考えており、新幹線との相乗効果を見出せる施策等を検討してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
10.	利用者としての質問です。米国行きは JAL、ヨーロッパ行きは他社を利用する機会が多く、これらは、行き先地での中継の利便性によって選択・判断されている事が多いかと考えます。他社と提携会社に対抗する新たな戦略はございますか？フィンエアでは充足していないと考えます。	現在のロシア・ウクライナ情勢による迂回ルート運航環境下においても、お客さまにとって利便性の高い欧州線ネットワークを構築すべく、共同事業パートナーとの連携を強化してまいります。また、共同事業以外のパートナーとの提携も拡大し、欧州域内のネットワークの拡充に努めます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
11.	先日、他社が新たなコードシェア便の運航を発表した。リオープンにより海外旅行の動きが活発化する中、貴社におかれては、日本に直行便を設けていない国の航空会社とのコードシェア便、もしくは自社便の就航は予定しているか。	現時点でお伝えできる内容はございません。当社はお客さまの利便性向上に向け、新たな路線計画の策定や最適なパートナーとの提携関係の構築を行っております。今後さらなるネットワークの拡充に向けあらゆる選択肢を検討し、これまで以上にお客さまに当社をお選びいただけるよう努めてまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
12.	今後、トキエアなどとの提携の可能性はあるか。	当社は、お客さまの利便性向上に向け、自社ネットワーク戦略に沿って、最適なパートナーとの提携関係を構築しております。また、新たな提携について、日頃よりあらゆる選択肢を検討しておりますが、現時点でお伝えできる内容はございません。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
13.	ガルーダインドネシアとの JV 交渉進捗状況はどうなっていますか。そのほかの会社との提携交渉については、すすめているのですか。	
14.	羽田発の国際線において oneworld 航空会社以外への提携は考えているか。	羽田発の国際線に限らず、現在も oneworld アライアンス以外の多くの航空会社とコードシェア提携を行っており、今後も引き続き検討してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
15.	グリーンのイメージカラー、若々しいスプリング・ジャパンを応援しています。スプリング・ジャパンの今後の活躍について聞かせてください。	今後、中国当局の規制緩和に伴って、運休路線の再開や、収益性が見込まれる中国各地点への就航により、中国発のインバウンド旅客需要の取り込みを進めてまいります。さらに将来的には、日本から未就航の中国の高需要地点を開拓し、中国路線を中心とした LCC ビジネスモデルの確立を目指してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)

No.	ご質問	ご回答
16.	国内新規事業として、路線が開設されていない不便な空港間を、オンデマンド的な募集型で日時を決定し、小さめ飛行機を飛ばす事はできないのでしょうか？航空会社の機材やり繰りが大変・国交省の認可が難しい？(チャーターするには金額が高過ぎるので)	ご質問の運航形態に近いものとしては JAL グループ航空各社において「包括旅行チャーター」を運航している実績があります。これは一定程度の需要が見込まれる路線(定期便以外の路線を含む)、時期において、旅行会社が用機者となってお客さまに販売するもので、個人でチャーターするよりも割安で販売されております。今後も、収支最大化へ向けて、需要に合わせたチャーター便を検討・実施してまいります。この他、より小型のビジネスジェットを活用したプライベートチャーターについては、「JAL ビジネスアビエーション株式会社」で事業を展開しております。ただし不特定多数のお客さまを募集している形態ではございません。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグgett)

7. 国内線・国際線の営業方針・営業施策に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	株主優待券 50%割引について 早期割引の価格の仕組みが変更になってから、株主優待券を使った方が、早割より少しだけお得に飛行機に乗れるようになったと思います。この認識で問題ないですか？ただ、もっとわかりやすく株主優待券を使った方が、値段がお得になるようにして欲しい。	株主優待券をご利用いただくことが最もお得なケースもございますが、ご利用いただく路線や購入いただくタイミングによってどの運賃が最もお得かは異なってまいります。今後も株主優待券をご利用のお客さまの利便性向上と収入最大化のバランスを考慮しながら、価格設定を実施してまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
2.	国内線運賃 他社との早割の値段について 他社と比べると JAL の早割の値段設定が高い気がします。JAL は、三段階の価格設定に変更。他社は、以前と変わらず、早く予約できれば、もっと安くなります。他社に顧客が取られないか心配です。	当社は、2023 年 4 月 12 日搭乗分から国内線運賃を全面的にリニューアルしました。シンプルでわかりやすい運賃ラインナップへ変更しお客さまの利便性を向上させるとともに、混雑状況に応じた価格設定により収入最大化を図っております。このため、ご利用いただく路線や購入いただくタイミングによってどの運賃がお得かは異なりますが、お客さまの利便性向上と収入最大化のバランスを考慮しながら、これまで以上にお客さまに当社を選んでいただけるよう努めてまいります。また、新運賃に関する告知が不十分であると認識しておりますので、引き続き告知にも励んでまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)

No.	ご質問	ご回答
3.	新運賃体系について、同一カテゴリ内で早く購入したほうが遅く購入するより金額が高くなるケースはあるか。あるとしたらどの程度の頻度で発生するか。	当社は、2023 年 4 月 12 日搭乗分から国内線運賃を全面的にリニューアルしました。シンプルでわかりやすい運賃ラインナップへ変更しお客様の利便性を向上させるとともに、混雑状況に応じた価格設定により収入最大化を図っております。このため、ご利用いただく路線や購入いただくタイミングによってどの運賃がお得かは異なってまいります。特に競合他社の動きや需給環境の変化などを加味した結果、ご指摘のようなケースが生じることがございますが、頻度については一概に申し上げられない状況でございます。お客様の利便性向上と収入最大化のバランスを考慮しながら、これまで以上にお客さまに当社を選んでいただけるよう努めてまいります。また、新運賃に関する告知が不十分であると認識しておりますので、引き続き告知にも励んでまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
4.	7 月 9 日 JAL905 のスペシャルセイバーで航空券を 2 月に予約しました。片道 21500 円くらいだったと思います。5 月になって同じ日同じ便同じスペシャルセイバーの価格が 13000 円くらいで販売されていた。お客様相談室に問い合わせても、納得のいく回答がない。早く買って高い運賃は納得いかない。	当社は、その時々競合や需給環境等を総合的に勘案して運賃額の設定・変更を実施しております。その為、ご購入いただいた時点より後に、値下げして販売することがございます。なお、申し訳ございませんが、ご購入時の運賃額を適用しているため、購入済み航空券の差額調整は実施しておりません。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
5.	おとも de マイル復活してください	当社は、2023 年 4 月 12 日搭乗分から、特典航空券と国内線運賃全体をよりシンプルかつ便利でお得な内容にリニューアルした際、運賃数をわかりやすく整理する中で、ご利用件数等に鑑み、おとも de マイル運賃は廃止とさせていただきました。現時点で、「おとも de マイル」を再開する予定はございませんが、お客さまにとって魅力的な国内線運賃であり続けられるよう工夫を重ねてまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)

No.	ご質問	ご回答
6.	国内運賃システム改定後、価格変動が激しく早期にスペシャルセーバーでチケットをとっても最安値にはならず、キャンセル料も高いため、他社のチケットを取って利用しているため、改善をいただきたい。また、座席効率 UP のために株主優待枠の拡充やおとも de マイルの復活を検討いただければと思う。	当社は、2023 年 4 月 12 日搭乗分から国内線運賃を全面的にリニューアルしました。シンプルでわかりやすい運賃ラインナップへ変更しお客様の利便性を向上させるとともに、混雑状況に応じた価格設定により収入最大化を図っております。このため、ご利用いただく路線や購入いただくタイミングによってどの運賃がお得かは異なりますが、お客様の利便性向上と収入最大化のバランスを考慮しながら、これまで以上にお客さまに当社をお選びいただけるよう努めてまいります。運賃リニューアルに際し、ご利用件数等に鑑み、おとも de マイル運賃は廃止とさせていただきます。現時点で、「おとも de マイル」を再開する予定はございませんが、お客さまにとって魅力的な国内線運賃であり続けられるよう工夫を重ねてまいります。株主割引については、企業価値向上のため収入を最大化する観点から、旅客需要に応じて一便ごとに販売座席数の上限を設けております。(招集ご通知 38 ページもあわせてご参照ください。)特に、ファーストクラスは座席数が限られていることから、株主さまからご予約を取りづらい状況にあることは認識しております。株主の皆さまの利便性と、収入最大化のバランスを考慮しながら設定しておりますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
7.	特典航空券の取扱条件の改悪をはじめとするサービス低下、各種窓口での対応品質の劣化を強く感じる。また、先日のキャンペーンにおける準備不足やアプリ不具合が数ヶ月も放置で未だに改修されないなど、日本を代表する航空会社といえない恥ずかしい状況で他社と比べても大変見劣りしている。顧客離れをどう考えているのか？	当社は、2023 年 4 月 12 日搭乗分から国内線運賃を全面的にリニューアルしました。国内線特典航空券については、サービスの変更を行った点もあるものの、国内線特典航空券 PLUS の導入により、週末やゴールデンウィークなどの混雑期においてもマイルでご希望の便を取れる可能性を大きく拡大し、お客様の利便性向上を図るとともに、当社独自の強みとして企業価値向上につながっております。タイムセールについては、中止、再開により混乱をさせてしまい申し訳ございません。不具合につきましても、早期に対応できるよう努めてまいります。各種窓口におけるいまだ至らぬ点についてのご指摘も踏まえ、引き続き、これまで以上にお客さまに当社をお選びいただけるよう努めてまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)

No.	ご質問	ご回答
8.	コロナ禍の航空需要減も収まり、乗客数も回復してきたとは思いますが、値上げとコロナ前より 1 便あたりの定数が減ったままかつマイル搭乗のキャンセル代導入など飛行機に乗りづらい状況になっているとユーザーとしては感じているがどうお考えか？ 東京－関西圏は明らかに新幹線の方が優れているように思う。	当社は物価上昇や為替影響など各種費用増加を受け、コスト削減の取り組みを徹底し、自助努力を重ねてまいりましたが、その影響が長期化していることから、このたび国内線運賃の一部変更を決定いたしました。また、特典航空券は手数料を改定いたしました。これまでマイルで席を取りにくかった混雑時期でも取りやすい仕組みを導入いたしております。羽田伊丹線においてはエアバス A350 などの新機材で運航しておりますが、今後もさらなる改善に努めてまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
9.	特典マイル航空券について、変更不可となり、変更する場合は 1000 円の取消手数料が発生するが、変更が可能だったのが特典マイル航空券の魅了であり、他社では変更可能であるので、取消手数料をさらに抑えることはできないか。	特典航空券 PLUS を導入し混雑時期でもマイルで席を取りやすい仕組みを導入した中、便変更の結果として混雑便を中心に他のお客さまのご搭乗機会を制約してしまうケースもある点を加味させて頂き、取消手数料を設定しておりますが、今後のあり方についてはお客さまからのご意見も踏まえ総合的に判断してまいります (マイルージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
10.	マイルージサービスについてひとつだけ改善して欲しい点があり、質問させて頂きました。以前は国内線の予約変更が可能だったものが、当日を含めて変更不可になり、とても利用し辛くなりました。せめて当日の早い便への変更だけでも認めて頂くように改善願えませんでしょうか。何卒ご検討頂きたくお願い申し上げます。	混雑時期においてもマイルで特典座席を取ることができる仕組みを導入し利便性を大幅に向上する中、便変更の結果として混雑便を中心に他のお客さまのご搭乗機会を制約してしまうケースもある点を加味させて頂き、予約変更の際には一度払い戻しの上で新規予約していただく仕組みとさせていただきました。全体としてはサービスの改善を図ったものと認識しておりますが、ご要望の点について、お客さまからのご意見も注視しながら今後とも継続的に改善に努めてまいります。 (マイルージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
11.	国内線でセールを頻発に実施しているが旅客単価への影響はどの程度か。セールで大規模なトラブルを発生させレピュテーションへも大きな悪影響を与えたと考える。破綻後、規模ではなく質・利益率を追っていたのではないか。セールでしか乗らない客層へアプローチするのではなく、他の営業施策を考えるべきではないか。	新型コロナウイルス感染症の 5 類感染症への変更やマスク着用の任意化などの社会情勢変化を鑑み、コロナからの解放感を感じ、旅行の機運をさらに高めていただくために、セールを実施いたしました。今回のセールは閑散期において実施したことで、既存旅客の単価減以上に新規需要を獲得することができたために増収に繋がり、また同様の施策を実施していた競合他社へのお客さまの流出も防ぐことができたと考えております。今後もお客さまのご期待に応えるさまざまな施策を企画してまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)

No.	ご質問	ご回答
12.	最近の JAL ダイナミックパッケージ、航空券 タイムセールのやり方に疑問がある。お客様を混乱させるような売り方は、長期的に見て顧客を失うと考える。(ディスカウントがあるようにサイトに取り込もうとする手法。そして、殆ど買うことができない現状。) 今後の改善案はあるのか？	タイムセールの中止、再開により、多くのお客さまに多大なるご不便やご迷惑をおかけいたしましたこと、また当社への不信感を与えてしまったことを心よりお詫び申し上げます。 タイムセールについては提供座席に限りがございますこと、ご理解のほどよろしくお願いいたします。またサイト混雑につきましてはサーバー増強や待合室導入をし対応を実施しております。今後もさらなる改善に努めてまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
13.	高知空港から JAL ダイナミックパッケージを利用していますが、4 月の Web サイトリニューアルにより、乗り継ぎ出来なくなった路線が多く、大変不便な思いをしています。現に 5 月は沖縄や鹿児島に他社を利用しました。出発日と帰着日にフライトの追加が出来るようになれば良いだけと思うのですが、改善してもらえませんか？	乗り継ぎができる路線に関しましてはお客さまのご意見を伺いながら、順次乗り継ぎでご利用いただけるよう設定してまいります。ご不便をお掛けしますが、どうぞよろしくお願いいたします。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
14.	国際線航空券の価格をもう少し安くできませんか	市況影響等で費用高騰している中、持続可能な事業運営によってお客さまに安定したサービスを提供すべく価格設定をさせていただいております。需要と供給のバランスを見ながら、引き続き安価な需要喚起型運賃の設定を検討してまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
15.	日本人が海外に行かない中、JAL グループとしてどのように需要を喚起していくのか、具体的な構想や考えがあればお聞かせください。	お求めやすいセール運賃の販売や宣伝など、日本発の観光需要の喚起に向けた施策を今後も検討してまいります。また、引き続き旺盛な海外発インバウンド需要の取り込みを継続していくことで、収入最大化を目指します。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
16.	国内問わず海外からも注目され批判の声も多く見受けられるが、ジャニーズ事務所のタレントを起用し続けるのはイメージダウンに繋がらないのか？ JAL 利用者の半数以上がファンであるなら話は別だが、そうでなければスポンサー継続する理由を教えてください。	当社は、企業にはあらゆる人々の人権を尊重する責任があると認識しているため、ジャニーズ事務所の対応については引き続き注視してまいります。一方で、この問題により所属タレント個人の責任が問われるものではないと考えますし、当社が起用しているタレントは現在も多くのファンから応援され続けていると受け止めています。当社ブランドのイメージダウンには繋がらないと考えております。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)

No.	ご質問	ご回答
17.	日本サッカー協会のスポンサーを外れた後、サッカー界とはどのようなつながりを持ち続けるのか	日本サッカー協会さまとは 1999 年から長年にわたる関係により、大変お世話になっております。今後は、スポンサーという形ではないものの、引き続き航空事業を通じて日本サッカー協会さま、選手のみなさまの更なる活躍に貢献できればと考えております。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
18.	飛行機によく乗られる YouTuber さんとコラボしてエアバス A350 の魅力をアピールされる予定があるかお答え頂ければ幸いです	現時点で予定はございませんが、今後幅広く可能性を検討し、フラッグシップとして皆さまに長きに渡り、ご愛顧頂けるようにお客さまにエアバス A350-1000 の魅力をお伝えしてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)

8. ご予約に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	予約、購入電話について、何時も繋がらない、30 分、一時間は平気で待たされる。有楽町の店に行ったら、同じ様な人がいて担当者に電話が繋がらないから来たと苦情を言っていた。ネットで予約するように促したいのはわかるが、電話で予約する客はいないと言っているようにも取れる。改善する気はないのか。	大変ご迷惑をおかけし、またご期待にお応えできず誠に申し訳ございません。旅行需要回復に伴うご予約やお問い合わせの急増、JAL Web サイト・JAL アプリの不具合に関するお問い合わせ、国内線運賃のリニューアルに関するお問い合わせ等によりお電話がつながり辛い状況となっております。少しでもお電話を繋がりやすくするため、以下の改善策を講じてまいります。 ① スタッフの採用を強化し増員してまいります。 本来お電話でのお問い合わせを希望される方をお待たせすることなく且つ確実に対応するため、 ② JAL Web サイト・JAL アプリの不具合の改修を鋭意実施してまいります。 ③ お電話以外でのご案内の強化、例えばホームページでの記載内容の改善、AI チャットボットによるご案内強化などを継続的に実施してまいります。 今後もお客さまのご期待に添えるよう取り組んでまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)

No.	ご質問	ご回答
2.	お客様サポート室は「Web サイトなどにおいて株主割引のご予約に関する変更などの操作に際し、不具合が生じております。現在、担当部において、原因の調査などを実施しておりますものの、改修の時期につきましては、未定」と回答してきたが、この回答は株主軽視も甚だしく、いつまでに直す意思があるかを回答して欲しい。	2023 年 4 月からの国内線運賃リニューアル以降、国内線新運賃のご予約・ご購入にかかわる Web サイトについて初期的な不具合があり、株主割引のご予約をはじめ、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。現在お客さまへの影響の大きい不具合から順次対応中で、株主割引の不具合の一部は 6 月中の解消を予定しており、引き続きシステムの品質向上と安定稼働に努めてまいります。 (デジタルイノベーション担当 執行役員 野田 靖)
3.	航空券の予約をする際に貴社のホームページでセール等を行っていない平時でもエラーが出力されています。これは改善する予定はないのでしょうか？このままでは乗客が他社に流れ、経営に悪影響が出ると考えています。	2023 年 4 月からの国内線運賃リニューアル以降、国内線新運賃のご予約・ご購入にかかわる Web サイトについて初期的な不具合があり、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。現在お客さまのご搭乗やご購入に影響の大きい不具合から、順次改修を進めております。残りの不具合についても早急に対応し、システムの品質向上と安定稼働に努めてまいります。 (デジタルイノベーション担当 執行役員 野田 靖)
4.	料金体系改訂後の Web サイトにおいて、不具合が多くて利用が難しい。一般の方についても、不具合のために、目的の旅程を表示出来なかったり、予約確認ができなかったりと、利用者離れを招いている可能性が高い。至急改善いただきたい。	
5.	IT 関係について、大規模改修等は一服したと思うが、依然として、セールでもない平時からサイトのスローレスポンスやアプリの使いにくさなど、競合他社に圧倒的に遅れをとっていると考えるが、経営陣は JAL の IT 関係について優位だと認識しているのか。IT 全般に対する自己認識と今後の対応について見解を伺いたい。	当社は、これまで国内線・国際線の旅客システム刷新によるプラットフォームの共通化等、競合他社に先んじて基幹システムの刷新を行ってまいりました。これによりシステムのグローバル化、効率化、変動費化が進んだ一方、足元では国内線 Web 予約のレスポンスやアプリの使い勝手等において、競合他社との比較で課題があると認識しております。なお、今後については、共通プラットフォームを活用して、「中期経営計画ローリングプラン 2023」で掲げる新たなデジタルサービスを展開していくとともに、これまで以上に Web・アプリ領域への投資を強化し、お客さまの利便性向上に努めてまいります。 (デジタルイノベーション担当 執行役員 野田 靖)
6.	受付の Web サイトを利用するインターネットインフラがキャンペーン時に容量不足となり一般航空券が Web で予約できない状態ですが、これは お客様に最高のサービスを提供します という企業理念に反していると思いますが、このままいつまでも続けるつもりですか？今後の対処についてお聞きしたい。	キャンペーン時の容量不足の対策として仮想待合室の導入等によりアクセス数を適切に制御することでスマイルキャンペーンを再開しておりますが、一般航空券の購入においても仮想待合室を経由したご案内となり、ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。現在、運賃種別での切り分けができない状況ですが、全てのお客さまに快適に Web サイトをご利用頂けるよう、更なる改善に努めてまいります。 (デジタルイノベーション担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
7.	WEB 上での空席待ちなど、各自で手続きできることは良いと思う。しかしながら属性、順番の確認できないことや予約無しでの空席待ちができないなど、ニーズの取りこぼしが非常に多いと感じている。今後の web 上での手続きサービスの展開と改修計画について伺いたい。	本年 4 月より当日空港での空席待ちやアップグレードについて、モバイルアプリや Web サイトにて申し込み頂ける新たなサービスを開始いたしました。しかしながら、ご利用いただける機能に一部制限があり、ご期待に添えておらず、誠に申し訳ございません。まずは、今年中に空席待ち状況についてモバイルアプリ・Web サイトからご確認頂けるよう改修を進めてまいります。加えまして、現在は最後のお手続きを空港カウンターにて承るフローとなっているところ、最終的なご搭乗券の変更まで、お客さまご自身でモバイルアプリ・Web サイト上で完結頂けるフローへと変更することで、更なる利便性向上が図れるよう、準備を進めてまいります。一方、ご指摘頂いた「予約無しでの空席待ち」については 4 月以降の新たな国内線運賃制度では実現が難しい状況でございます。お客さまのご要望にお答えできず大変申し訳ございませんが、引き続きお客さまにとって使いやすいサービスとできるよう、システムやフローの改善に努めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)

9. 国内線・国際線のサービスに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	今後の見通し。JAL 特に国際線のお客に対してのおもてなしの仕方。	海外から訪日されるお客さまや、海外から日本を経由して海外に渡航されるお客さまの割合が従来以上に増えており、また日本人のお客さまのニーズも多様化しています。あらゆるお客さまのニーズにお応えできるよう、選択肢を拡充するなど、商品サービスの充実を図ってまいります。また、お客さまのサステナビリティへの意識の高まりも重要な要素と捉えており、お客さまとともに社会課題の解決を図ることができるようなサービスも展開してまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
2.	今後、LCC のサービス向上は、視野に入れているか	LCC に対して、お客さまがお求めになるサービスは大きく変わるものではないと認識しており、お客さまの利便性向上は、LCC 各社の事業規模・ネットワークの拡大により図ってまいります。また JAL グループの LCC であることの強み・独自性を生かして、多様化するお客さまのニーズにお応えできるよう新たな価値提供に取り組んでまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)

No.	ご質問	ご回答
3.	長年利用していますが、コロナ禍明けの傲慢な運用があまりにも目に余ります。コストカットと運賃の値上げが日に日に反比例しており、コロナ前の当たり前の水準にサービス水準を戻してください。	コロナ禍における感染拡大防止の観点、および資源循環型社会の実現を目指す観点から一部サービスを変更した経緯がございますが、お客さまがサービスが低下したとの印象をお持ちになられている事を重く受け止めております。変更したサービスはお客さまのニーズを踏まえ順次改善しております。今後もお客さまにご満足いただけるようサービスの品質向上に努めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
4.	エアバス A350-1000 の機内公開はいつか。	現在、機内仕様は開発の最終段階となっております。また、機内サービスについても具体的なサービス内容を最終化する段階となっております。機内仕様・機内サービスの公開の時期については現時点では定まっておりますが、内容が固まり次第、お客さまがご旅行やご出張の計画を立てる際にご参考としていただけるよう、ご案内をさせていただきます。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
5.	JAL ではタッチ&ゴーを無くす予定がありますか？	JAL グループでは幅広いお客さまにより多くの選択肢を提供すべく、国内線における「JAL タッチ&ゴーサービス」や「自動チェックイン機によるサービス」を今後も継続する予定です。今後もお客さまのご意見やニーズを捉えながら、より快適なサービスを提供できるように努めてまいります。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)
6.	現在ペットとおでかけサービスとして受託可能なのは犬とクレートの重さを合わせて 32kg までとしているのはなぜでしょうか。大型犬との旅行の際には、現在のところ重量制限のない他社しか選択肢がありません。ペット同伴旅行の需要が増えている今、犬の受託の際の重量制限の撤廃は検討されていないのでしょうか？	チェックインカウンターでお預かりしたペットを安全にお運びするため、そしてペット取り扱い業務の安全性を確保するため、重量制限を設けさせていただいております。 なお、32kg を超えるペットにつきましては、当社でも航空貨物カウンターにて出発 70 分前まで承っております。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)
7.	国際線利用時に、特にベトナムなどの路線で、一便で車椅子の旅客 50 人など対応しているスタッフをしばしば見かける。高齢で歩きたくないという理由などの方まで対応する余裕はあるのか。車椅子も足りてないように見受けられる。高齢化・人手不足の中、電動カートの利用等、抜本的な対応を考える必要があるのではないか。	お客さまの身体的なご事情、体調、歩行状況等を考慮し、ご搭乗に際しお手伝いが必要と思われるお客さまに車いすをご利用いただいております。また路線や季節によっては、非常に多くのお客さまが車いすをご利用になる状況を踏まえ、これまで車いす配備台数の最適化、人手の確保を進めてまいりました。また、電動化等の抜本的な対応となる新たなアイデアについても、検討を進めてまいります。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)

No.	ご質問	ご回答
8.	羽田空港で国際→国内の乗継便を利用した際 国内線乗継カウンターがあったので、荷物を預けようとしたところ私の乗る便が1時間以上あるので受付できない 自力で国内線カウンターまで持ってけということでした。3個の手荷物をもって移動した結果 40 分かかりました、サービス向上のため時間制限をなくしてはどうか？	羽田空港国際線ターミナル内の国内線乗り継ぎカウンターでは、お乗り継ぎ国内線の出発 60 分前までお手荷物をお預かりしております。お客さまのご利用時はお手荷物をお預かりすべきところ、ご案内に至らぬ点があり申し訳ございません。なお、「出発 60 分前まで」の締め切り時間は、お預かりしたお手荷物を確実に搬送、搭載するために設けており、現時点では変更予定ございません。引き続き、お乗り継ぎの利便性向上に取り組んでまいります。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)
9.	普通席分の領収書について一定程度の需要があったと感じているが、制度を復活させる予定はないのかについて伺いたい。	現在のところ取り扱い変更の予定はございません。クラス J/ファーストクラス運賃は普通席運賃を基準に一定額を加算して設定しておりましたが、国内線運賃制度変更に伴い(2023 年 4 月 12 日搭乗分より)、クラス J/ファーストクラス運賃をそれぞれ個別に設定しております。そのため普通席運賃分のみの領収書は発行できなくなっております。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)
10.	機内ドリンクサービスは、利用していない人も多いので、サービスの公平性を高める為に、ドリンクサービスを停止し、料金を下げるサービスにすることで、利用者増加に繋がると思います。	機内でのドリンクサービスは、お客さまから頂戴するご意見や競争環境などを踏まえ、現時点においては、フルサービスキャリアとして必要なサービスと考えております。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
11.	コロナ禍も手伝ってペット(犬猫等)を飼う人々が増えている。故にペットを伴って旅行に行くニーズが高まっているが、どのように取り込むか。またペットを手荷物として預けると死亡率が高く、ペットを亡くした飼い主とのトラブルもあると聞く。上記 2 点から機内にペットを持ち込めるサービス展開の意思と理由を聞きたい。	ペットを飼われる方々の増加を背景に、ペットの機内持ち込みニーズがあることは認識しております。一方で、アレルギーをお持ちの方などを含め、さまざまなお客さまの受け止め方があることも認識しております。このため、現時点ではペットの機内にお持ち込みいただくサービスを導入する予定はございません。今後慎重に検討、判断してまいりたいと考えております。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
12.	最近、SNS 上でダブルデッカーキャビンという、2 階建てのエコノミークラスの座席が話題になっており、日本の航空会社とも導入に向けて協議しているなどと言う投稿もあるが、日本航空として導入する考えはあるのか、また導入するのであれば緊急着陸時の姿勢など、安全性への懸念についてはどう考えているのでしょうか。	現時点では、当社としてこの座席を導入するという予定はなく、協議を進めているという事実はございません。実現するに際しては、ご指摘のような安全性をはじめ、さまざまな課題をクリアする必要があると考えております。一方、このような斬新なアイデアをはじめ、さまざまな機内サービスにおけるイノベーションの調査・研究は今後も継続してまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
13.	今後のラウンジについて	ご利用いただくお客さまのお声に真摯に向き合い、SDGs といった新しい社会ニーズも踏まえながら、お客さまにより満足いただけるラウンジサービスの提供を目指していきます。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)

No.	ご質問	ご回答
14.	羽田空港のサクララウンジを一般搭乗者が利用したい場合は、Web内は説明文章だけで具体的にどのように予約をすればよいのかが全く不明なので、簡易に予約できるようにしたらよいと考えるが、把握しているか。	ご利用ご希望のお客さまに対して、お手続き方法が分かりにくくなっており申し訳ございません。「国内線サクララウンジ(有料)お申込み」については、お客さまの航空券予約の流れに従ってラウンジ利用の予約ページにお進みいただけるようにご用意しております。しかしながら、サービスご案内ページでは説明文章のみでラウンジ利用の予約ページへの入り口が設定されておらず、わかりにくい状態となっております。大変申し訳ございませんでした。ご指摘の点は速やかに改修を進めております。今後もお客さまにご利用いただきやすいウェブサイトへ改修を進めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
15.	羽田空港のサクララウンジは広すぎて行き届くのが困難と感じるが、もう少し係員を増員する考えがありますか。車いすの入室者へ飲み物を取りに行く手助けをしたほうがよい。	まず羽田空港のラウンジは多くのお客さまにゆっくりご利用いただくためにスペースを確保していることをご理解いただけると幸いです。係員の配置についてはご予約状況等に応じて対応しており、今後ともお客さまのニーズに応じて柔軟に対応してまいります。また、車いすの方のみならずお手伝いを必要とされるお客さまには、ご要望に応じて最大限サポートするよう努めるとともに、気兼ねなくお声がけできるよう努めてまいります。今後も全てのお客さまにとってご利用いただきやすいラウンジサービスの向上に引き続き努めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
16.	いままでのラウンジのおつまみ製造メーカーが変更になった理由。	ラウンジでのご提供品は、お客さまのニーズをふまえ、各社からのご提案をいただき、品質および経済的条件等を総合的に勘案し、選定させていただいております。各企業さまと連携してサービス向上に努めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 専務執行役員 鳥取 三津子)
17.	教育に関するお考えをお聞かせください。昨年8月の、私の経験です。全国大会終了後、予定より早く大会が終わったので、早い便への変更をお願いしましたが、変更できない運賃だからと断られました。規定ではその通りと理解していますが、大会引率では予定通り進まないことが普通です。学校や教育への援助は頂けませんか。	ご搭乗便の変更が不可となっている運賃でご購入頂きましたご予約については、悪天候や機材故障などにより、ご予約便の運航に遅延・欠航などの影響が見込まれる場合を除き、他のお客さまとの公平性の観点から変更を承ることはできません。教育や文化・スポーツ支援については、社会貢献活動として行っているものもございますが、本件につきましては何卒ご理解の程よろしく願いいたします。なお、社会貢献活動については、当社 Web サイトもご参照ください。 https://www.jal.com/ja/sustainability/community/community relations/ (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)

No.	ご質問	ご回答
18.	荷物取扱について、御社の「免責」となる書類について、「書類を郵送するため」と偽った説明の上で、顧客に署名を求めることについて、 1) コンプライアンスの観点 2) JAL フィロソフィーで述べる「人間性」の観点 から、その「違法性」も含め、回答願いたい。	お客さまへの対応にかかわる個別の案件については詳細のご説明は差し控えさせていただきますが、当社係員のご説明と対応に至らぬ点があり、お客さまから「偽った説明」を行ったとご指摘をいただいた事例があり、当社お客さまサポート室にて対応いたしております。当該係員を含め、接客部門の係員へは、お客さまに寄り添った丁寧な対応を行うよう今後も指導を徹底してまいります。なお、本件ではコンプライアンスの観点および違法性について問題はなかったものと認識しておりますが、JAL フィロソフィの実践に向けて、社員一人ひとりへ、教育などを通じたコンプライアンスへの意識向上を今後も図ってまいります。 （空港担当 執行役員 堀尾 裕子）

10. 貨物郵便に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	物流 2024 問題に対して貨物専用機を導入して、どのくらいの売上が見込めるのか。	「中期経営計画ローリングプラン 2023」において、貨物専用機の導入を通じて、2025 年度の貨物郵便収入は、2023 年度計画対比で約 300 億円の増収となる、2,000 億円を目指しております。(ご参考:「中期経営計画ローリングプラン 2023」18 ページ) https://www.jal.com/ja/investor/library/results_briefing/pdf/mmprp2023.pdf (貨物郵便担当 執行役員 木藤 祐一郎)
2.	日本国内で半導体会社の工場建設が報告されています。貨物郵便の需要も上がると考えますが拡大する考えはありますか。	半導体の国内生産強化に関する動きには注目しております。現時点では輸出入貨物の需要に与える影響は見ておりませんが、ビジネスチャンスとなる可能性も十分にあると考えます。その際には半導体関連の需要を最大限取り込み、当社の貨物郵便事業の成長に挑戦してまいります。 (貨物郵便担当 執行役員 木藤 祐一郎)

11. オペレーションに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	福岡空港で、着陸出来ず羽田へ引き返し深夜遅くまで対応しましたが、北九州空港にダイバードした際、博多から北九州迄職員を応援で送り北九州空港の地上スタッフと一緒に対応する費用と、羽田へ引き返した際の費用対効果はどうなのでしょう？	当初の目的地に着陸できない際は、費用対効果の観点ではなく、お客さまの利便性を最優先し、新たな目的地を決定しております。今般の事例においては、全てのお客さまをご案内できる交通手段、ホテルの確保が困難で、お客さまが長時間空港で足止めとなる見込みだったために、発地への引き返しを決定致しました。改めましてお客さまには多大なるご負担とご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。 (オペレーション担当 執行役員 下口 拓也)

12. マイレージ・ライフスタイルに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	マイル関連で、2024 年 1 月から「新ステイタスプログラム」を始めると認識しています。JAL ホームページの記載は確認していますが、漠然としていてよくわかりません。このプログラムの内容を詳しく教えていただきたい。特に、現時点の JAL グローバルクラブ会員にとって、改善なのか、改悪なのか、詳しく教えていただきたい。	現行の FLY ON プログラムについては、新ステイタスプログラムを開始以降も、単年度の航空搭乗に応じてステイタスを獲得いただけるという従来の内容で継続いたします。これに加えて、2024 年 1 月から導入予定の新プログラムの詳細については、今年の秋ごろに発表する予定としております。なお、コンセプトの柱は以下の 3 点です。 ① 航空のみならず、JAL グループのさまざまなサービスのご利用実績に基づいてステイタスランクを獲得いただけます。 ② ランク獲得に必要なポイントは、単年度だけでなく生涯にわたりご自身のペースで蓄積できます。 ③ ランクが上がれば上がるほど、これまで以上の特典・サービスをご利用いただけます。例えば、JAL グローバルクラブ招待やマイル有効期限の無期限化を予定しています。 導入後も、会員の皆さまにとって、よりお使いいただきやすく、よりお喜びいただけるような仕組みとなるよう改善を継続してまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
2.	来年から、JAL グローバルクラブの会員制度の改正が予定されていますが、現会員の改悪はやめて欲しい。買い物やふるさと納税等でステイタスを上げるのは厳しいです。	
3.	新ステイタス制度が始まるとアナウンスされておりますが、より早く、具体的な情報開示を頂きたい。当然のことながら、競合会社との差別化を狙っているものと捉えておりますが、より具体的に差別化と既存顧客、ロイヤルカスタマーの維持、新規顧客獲得に向けた狙いをお聞かせ願いたい。期待と不安が交錯しています。	
4.	現在検討されている新しい上級会員制度の内容は、いつ頃発表の予定ですか。また、ステイタス毎の特典内容が改悪されることもあるのでしょうか。	
5.	ステイタスについて、次年度より大きく変更になるというように聞いていますが、具体的にどのようになるのか、現行のステイタス会員（今年の資格取得者も含む）、の取り扱いはどうなるのか、JAL を応援する利用者に関心がある問題であると思います。現時点で公表できるもので構わないですので、ご回答いただければ。	
6.	新ステイタスプログラムの「生涯の JAL グループ便のご搭乗・航空以外のサービスの累計利用実績」に、現行の Life Mileage では非対象となっている「特典航空券で利用した国内線・国際線」も加算対象として頂きたいです。	
		新ステイタスポイント(「生涯の JAL グループ便のご搭乗・航空以外での JAL グループのサービスの累計ご利用実績」)に、どのようなご利用の実績を反映していくかについては、今後も継続的に検討し改善に努めてまいります。お客さまからのご意見も踏まえ総合的に判断してまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)

No.	ご質問	ご回答
7.	コロナ禍に伴うキャンペーンもあり JAL グローバルクラブ(JGC)会員が大幅に増え、結果として優先搭乗におけるメリット等を拝受しにくい環境にはあるが、JGC 制度について今後どのようなになるのか、詳細が是非とも知りたい例えば株主兼 JGC 会員向けのサービスを展示する予定などはあるのか。是非とも検討して欲しい	JAL グローバルクラブ(JGC)会員さま向けのサービスに関しては、お客さまのご要望等を踏まえながら拡充に努めてまいります。なお、JGC の新規入会基準に関しては新ステイタスプログラム導入により変更となる予定ですが、詳細は今後ご案内してまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
8.	ステイタス会員の特典航空券優待を拡充してほしい。搭乗回数が多い顧客への優遇が少ないです。	いただいたご意見も踏まえつつ、より充実したサービスをご提供できるよう工夫を重ねてまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
9.	JAL Pay はどの程度普及することが目標ですか？利益はありますか？私自身 JAL が好きですが、利便性がわからず登録していません。	当社は、JAL マイレージバンク会員の方向けにさまざまな機能をスマートフォンのアプリ上に集約し利便性を高めたサービス開始を、今年度内に予定しております。JAL Pay はこのアプリ内の決済機能に位置づけております。バーチャルカード発行によるカードレス化、タッチ決済などの新たな決済・チャージ方法を追加し、ご利用機会の拡大を図り、会員の皆さまの利便性を高めてまいります。目標値については公表しておりませんが、プロモーションにより認知度を高め一人でも多くの方にご利用いただくとともに、他社との提携によるさまざまな金融サービス等を同アプリ内でご提供することで事業性を確保し、収益の拡大に繋げてまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
10.	JAL Pay の認知度が低い、使用環境が少ないなど事業として成り立つのか？単独でやるよりは、大手とコラボすべきかと思います。	
11.	JAL ショップから JAL モールへの移行で、JAL ショップのポイントが移行されずに消滅するのは、ユーザー離れに繋がります。ポイントは移行可能にしてください。	お客さまからのご意見も踏まえ、何らかの対応を実施する方向ですが、実施時期及び対応方法については決定次第、会員さまへのメール及びお知らせにてご案内させていただきます。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
12.	2020 年 7 月から機内販売での現金取り扱いが休止となっているが、2023 年 5 月 8 日に新型コロナウイルス感染症が 5 類へ移行したにも関わらず 6 月現在でも現金取り扱い再開のアナウンスがない。今後機内販売での現金取り扱いを再開する予定があれば具体的な内容を伺いたい。	現時点では現金取り扱いの再開の有無について何も決定しておりません。コロナ後のお客さまの決済方法のニーズを見極め、今後の決済方法を検討してまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)

13. エアモビリティに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	株取得は初めて。株主優待利用も要因。日本は特徴があり、時差の少ない近隣、国内長距離(数千km)、4島諸島で利便手段の飛行機選択は変化。中長期事業戦略に、移動手段に飛行機(ジェット)選択には、理由や時間消費があり、事業の周辺に次のチャンスがあり。株価アップのため、空運産業の特徴を活かす事を期待。	当社の航空事業の特徴を生かした次のチャンスの一つとして、エアモビリティ事業についてご回答いたします。当社は、「中期経営計画ローリングプラン 2023」で最上位とした ESG 戦略において、移動・つながりを創出し、社会課題の解決による関係人口拡大に取り組んでおります。物流や災害対応等の用途において活躍が期待されるドローンサービス、緊急時の輸送やスムーズな空港アクセスなどに寄与するエアタクシーサービスについては、事業化に向けた準備を進めております。その他、地域が抱えるラストワンマイルの課題を解決するモビリティと組み合わせ、MaaS(Mobility as a Service)基盤の中で運用し、制約のないシームレスな輸送と移動を実現してまいります。 (デジタルイノベーション担当 執行役員 野田 靖)

14. サステナビリティに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	オフカーボン政策の目玉は、何ですか？	ご質問の趣旨が、CO₂ 削減に関する施策に関するものであるとしてご回答いたします。当社は、2050 年までのカーボンニュートラル実現に向けて、GX 戦略を策定し、CO₂ 排出量削減を進めています。自社排出量の削減については、「省燃費機材への更新」と、ジェット燃料と比較して約 60～80%の CO₂ 削減効果がある「持続可能な航空燃料の活用」を中心に進めてまいります。招集ご通知 29 ページもあわせてご参照ください。 (ESG 推進担当 常務執行役員 青木 紀将)
2.	代替燃料は国内外の企業協力と共に策を考慮しておられるかとおもうが使用する脱カーボンニュートラルに対して代替サーチャージには多いに期待している。国を代表する航空業界です競合社共に安定性ある企業経営とサービスに期待しています。	代替燃料(持続可能な航空燃料。以下、SAF)の供給は、現時点ではまだ限定的ですが、2025 年に1%、2030 年に 10%の燃料を SAF に置き換える目標に向け、ジェット燃料に近い価格で SAF が供給される予定の米国西海岸を中心に調達を進めています。国内においても、SAF を国際競争力のある価格で安定供給できる体制の構築が政府の方針として打ち出されていますので、適正な価格水準の SAF の製造・流通の促進に向け、引き続き国内外の関係される方々と連携を進め、安定的に SAF を調達できるよう取り組んでまいります。 (調達担当 執行役員 中川 由起夫)
3.	子どもの権利条約(児童の権利に関する条約)に関する(基づく)御社の取り組みを紹介いただけますと幸いです。	JAL グループ「人権方針」(*)にも記載している通り、国際的に承認された人権を支持、尊重しております。具体的な取り組みとして、サプライチェーンにおける人権尊重の確認や人権に配慮した商材の調達に努めるとともに、航空会社特有のものとして、航空輸送による人身取引への加担防止の取り組みを行っております。社員教育や機内で人身取引と疑わしい事例に遭遇したときの通報要領の設定等の取り組みを通じて、児童が人身取引に巻き込まれることの無いよう取り組んでおります。 (*)https://www.jal.com/ja/sustainability/human/human rights/pdf/human-rights_ja1908.pdf (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
4.	子どもの人権条約の順守および認知度向上に基づく御社の取り組みについても、説明いただけますようお願いいたします。日本は児童の誘拐(実子誘拐)が実質合法扱いされている中で、他国との法制度に対応する必要があるかと存じます。	

15. 人財に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	招集ご通知の冊子、p25(2)人【S】DEI 推進について、女性管理職比率を目標とされていますが、女性管理職比率が上がることによってどのような効果を見込んでいますでしょうか？女性管理職比率が増えることが多様性とお考えでしょうか。障害者雇用の記載もありますがとってつけたような印象です。	お客さまや社会の価値観は加速度的に変化をし、また多様化しています。さまざまな人財が活躍することは、多様化するニーズにお応えし、新たな価値を生み出す源となると確信しています。女性管理職の存在は、意思決定における多様さという観点で重要です。また社員の約半数が女性であることを踏まえると、女性がキャリアアップをできる環境は社員のエンゲージメントを高め、ひいては人的生産性向上にも貢献すると考えています。さらに障がいのある社員の力は、全てのお客さまに最高のサービスを提供していくにあたり重要です。JAL グループが目指す、誰もが旅を通じて、より豊かな人生を楽しめる社会を実現するにあたり、バリアフリーや誰にでも使いやすい商品・サービスの提供を通じたアクセシビリティの向上に大きく寄与してくれると信じています。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
2.	当社にとって、安全と人権擁護の意識を高めることは、最重要事項のひとつだと考えます。コロナ禍の転換を迎え、航空需要が改善傾向にある中、人手不足などにより、現場に負担がかかっているように考えます。私は、約2年間あまり、JAL プラザに入店をできない状況にあります。どのように改善をしますか？	JAL グループでは、社員のエンゲージメントを高め、長く働いてもらう環境の構築に努めております。現在、当社業務に必要な人員数は充足しており、社員は安全を最優先に業務にあたっています。なお、長期的には人口減少が課題となることから、働き方について抜本的に見直すことで生産性を向上し、必要な生産体制を整えられるように対応してまいります。JAL プラザへの入店については、当社お客さまサポート室で対応しておりますが、お客さま個人に関する個別事案であり、お答えは差し控えさせていただきます。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
3.	人材確保について、コロナ後のインバウンド需要等により人手不足の状態になっていますが今後、どのように人材確保をしていくか聞きたい。	採用の再開と同時にエンゲージメント向上施策により社員のエンゲージメントを高め、長く働いてもらう環境を構築していきます。また例えば空港間で応援派遣を行うなどグループ全体で対応できるようにしています。一方で長期的には人口減少問題がありますので、抜本的に生産性を向上し、少数で生産体制を整えられるように対応していきます。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)

No.	ご質問	ご回答
4.	LCC などの新しい航空会社ができるが今後パイロット不足になると思うがどのように人材確保をしていくか聞きたい。	ポスト・コロナの流れの中でパイロットの採用が世界的に拡大傾向にあること、また本邦においても 2030 年代に特定世代の大量退職が発生することは認識しております。こうした状況のもと、採用後に当社で乗員として養成する「自社養成」、入社時点で乗員として一定の資格を有する「航空大学校」および「私立大学の操縦士課程」の卒業生などさまざまなリソースからの採用継続、定年退職後の再雇用の拡充の検討、グループ航空会社における自社養成の実施など、将来の事業計画を成り立たせるための施策・検討を適切に実施してまいります。 (運航担当 執行役員 立花 宗和)
5.	日本航空では、パイロットの 2030 年問題における取組みはどのようにされていますか。ジェット機の訓練をシミュレータにして型式証明に移るという訓練期間の短縮だけでなく、採用枠の増加の予定はありませんか。	
6.	第 74 期定時株主総会招集ご通知 p.29「人財戦略」記載の生産性向上を社員へ還元とは、具体的に何を還元しているのか。また、生産性向上は誰がどのような基準で判断しているのか具体的にお聞きたい。	コロナ禍の厳しい状況を乗り越えられたこと、また「中期経営計画ローリング 2023」の達成に向けて、年間 4.0 ヶ月の賞与の回答や、ベースアップを実施しています。これら賞与や給与の他に、教育機会の充実や、社外派遣機会の拡充といった形も「還元」に含まれると考えており、社員への還元を通じて広く一人ひとりの人財の価値を高め、更なる価値創造を図ります。「中期経営計画ローリング 2023」に掲げた生産性向上については「一人当たりの売上高」を指標として経営がモニタリングし、好循環につながることを目指しています。招集ご通知 29 ページもあわせてご参照ください。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
7.	第1号議案「剰余金の処分の件」ですが、コロナ禍の影響を受けて、ここ数年は厳しい経営環境だったかと思います。その間、社員の皆様も厳しい環境を乗り越えられて来たかと思い、その苦しい環境下でも黒字化を達成させた社員の皆様へ剰余金の一部を少しでも還元して人への投資として考えてもよろしいのではないのでしょうか。	コロナ禍の厳しい状況を乗り越えられたこと、また「中期経営計画ローリング 2023」の達成に向けて、年間 4.0 ヶ月の賞与の回答や、ベースアップを実施しています。これら賞与や給与の他に、教育機会の充実や、社外派遣機会の拡充といった形も「還元」に含まれると考えており、社員への還元を通じて広く一人ひとりの人財の価値を高め、更なる価値創造を図り、「一人当たりの売上高」を指標とする生産性向上の好循環につながることを目指しています。招集ご通知 29 ページもあわせてご参照ください。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
8.	剰余金処分について、配当よりもコロナ禍を耐えた従業員へ還元するという考えもあると思う。コロナを耐えた従業員へどのように還元しており、また今後どのように還元していくのか、経営陣の考えを伺いたい。	

No.	ご質問	ご回答
9.	株主配当を復配する一方で、従業員への期末賞与を0.3ヶ月分+10万円にとどめた理由を説明されたい。競合他社の実績および当社労働組合の要求を下回る水準しか出さなかったことにより、従業員が離反することを強く懸念している。	2022年度第3四半期に通期業績見通しを下方修正したことや、2022年度の業績が多くの方のご支援・ご協力の中で達成できていること、さらに財務体質の再構築の過程にあることを踏まえると、期末賞与として示すことができるのは0.3カ月が最大限と判断いたしました。一方、その下方修正した業績目標を必達とする中で、最終的にその目標を上回ることができたことに対し、従業員の努力に報いるため、特別金として10万円を支給することとしたものであり、労働組合からも会社対応への評価の声が上がっております。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
10.	株主且 JAL 愛用者。多くの乗務員から聞きました。有給休暇の取得は時季変更権を会社が行使できる場合以外は原則被用者の申請を受け入れるべきですが当社では事実上会社の許可を得て休暇を得る仕組みになっており、許可を得られずに不本意に就業している乗務員が多いと聞きます。労基法上問題ではないでしょうか？	当社の就業規程は労基法に準拠して作成されており、現在の有給休暇申請の仕組みが労基法に抵触することはないと考えています。できるだけ希望通り取得できるよう努めておりますが、公共交通機関としての使命もあり、申請が集中した日にちにおいては希望に応えられない場合があります。そのようなときは比較的取得しやすい日を提案するなど、コミュニケーションを図っております。これからも年度を通じては所定の日数を取得できる計画となるよう努めてまいります。 (客室担当 執行役員 中野 淳子)
11.	客室乗務員が年に数回無料で飛行機に乗れる制度は必要でしょうか？目的など確認した上で許可を出すならわかりますが、株主が年に数回でも無料で乗れないのに客室乗務員が乗れる制度は疑問です。	当社は、社員としての愛社精神を培い、自社商品・サービスへの理解を深めると共に、社員福祉向上を目的として、優待搭乗制度を導入しております。この制度は、JAL グループ社員として、「安全」「お客さま視点」「採算意識」についての高い意識を持った上で、節度ある利用を大前提としており、搭乗回数も含め、極めて限定的に認めているものです。また、基本的に空席利用であり、お客さまにはご不便やご迷惑をおかけしないように運用しており、収支の観点でも企業価値を毀損することがないものとなっております。ご理解をお願いいたします。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)

No.	ご質問	ご回答
12.	解雇争議全面解決に向け誠意ある対応を求めています。必要の無い解雇であったという事の新しい証拠も明らかになっています。経営陣の決断を願っております。人道的にも 13 年に渡って苦しんでいる、解雇された社員の気持ちに添えて頂きたいです。	当社は 2010 年に経営破綻し、3 割を超える大幅な事業規模の縮小と、それに見合った人員削減を行うことが再建の必須条件となりました。特別早期退職や希望退職の募集などあらゆる努力を行いましたが、なお職種別に設定した削減目標を達することができず、やむを得ず 2010 年末に計 165 名の社員を整理解雇するに至りました。その後、整理解雇となった方々の一部より、本件に関する訴訟が提起されましたが、最高裁の決定を受け整理解雇の有効性は法的に最終確定しております。その後も労働組合とは、整理解雇の法的な問題としてではなく、いわゆる労使の問題として話し合いを継続してきており、会社は日本航空乗員組合(JFU)および日本航空キャビンクルーユニオン(CCU)との間で、2022 年7月に、10 年あまりにわたった整理解雇の争議を終結することを確認し、労使の問題についても全面解決に至っております。なお、一部の労働組合とは、現在も話し合いを継続しております。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)
13.	御社は、2021 年に在外邦人や在日外国人パイロットの採用枠を設ける発表をしていますが、現在その採用については募集が中断しているとお聞きします。その理由と今後の展開をお聞かせください。	一昨年度はコロナ禍における入国制限等の課題があり、一旦採用については中断した形となりましたが、将来の乗員不足に対応すべく検討自体は継続しております。採用環境も勘案したうえで、適切なタイミングで判断したいと考えております。 (運航担当 執行役員 立花 宗和)
14.	コロナ渦中にて運行便のない時に多くの従業員さんが他社企業への人材派遣受け入れ先に就業していました。現在当時派遣先に行かれていた方々の JAL 元の職場への帰着率はどの程度に回復されていますか。また、他企業への派遣先に行ってしまった・そのまま退職された方々は全派遣者様の何%に当たりますでしょうか	出向先への転職者や退職者数の具体的な数については差し控えさせていただきますが少数にとどまっており、便の回復に伴って大半が出向から復帰しております。出向を経験した多くの社員は、出向先で得た学び・知見を活かし、当社で活躍しています。運航便数の回復に伴い社外への出向は減少しているものの、事業領域の多様化に対応した社員の育成につながる出向については継続して実施していくことを考えております。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)

16. DX 戦略に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	御社での無人化や省人化の今後の取り組みについて教えてください。	グローバル規模での人員不足が課題となる中、「無人化や省人化の取り組み」は、生産性向上をもたらす重要な取り組みと認識しております。当社が国内の主要空港に展開してきた「JAL SMART AIRPORT」では、自動手荷物預け機の導入により、これまで人手を介して行ってきた業務を機械に置き換え、空港スタッフの省力化を実現いたしました。今後、同様なセルフ化を国内地方空港へ拡大してまいります。また、コンタクトセンターでは、チャットボット活用によるお問い合わせ対応の自動化を推進します。加えて、間接部門においては、大きな投資を伴わない RPA 等を活用した自動化を推進していく等、デジタルを活用した生産性向上の取り組みを加速させてまいります。 (デジタルイノベーション担当 執行役員 野田 靖)

17. 株主還元および株価関連に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	株主還元の方策としてはどのような事をお考えでしょうか。	コロナ禍においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。株主還元については、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も柔軟に行うことで、株主の皆さまへの還元を積極的に行うことを基本方針としております。当期は 1 株あたり 25 円の期末配当を行う予定(第 1 号議案)としておりますが、今後は配当性向 35%程度の早期実現を目指してまいります。自己株式取得については、ハイブリッドファイナンスの返済等に備えて一程度の現預金や資本を蓄える必要性も踏まえつつ、状況も見ながら検討してまいります。なお、ハイブリッドファイナンスの詳細につきましては、下記をご参照ください。 https://ssl4.eir-parts.net/doc/9201/tdnet/2023365/00.pdf また、招集ご通知 37 ページもあわせてご参照ください。 (グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二)

No.	ご質問	ご回答
2.	2020 年 11 月に日本航空は 9086 万株の公募増資を行い、コロナ禍における厳しい状況での資金調達に成功したわけだが、コロナも落ち着き経営環境が良くなった現状では自社株買いなどで公募増資した分の株式数を買戻す必要があるのではないかと思うが自社株買いなどで株主還元を進める考えはあるか。	コロナ禍においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。自己株式取得については、ハイブリッドファイナンスの返済等に備えて一程度の現預金を蓄える必要性がありますが、これまで同様に株主還元策の一つとして考えていきます。なお、ハイブリッドファイナンスの詳細につきましては、下記をご参照ください。 https://ssl4.eir-parts.net/doc/9201/tdnet/2023365/00.pdf また、招集ご通知 37 ページもあわせてご参照ください。 (グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二)
3.	配当が復活して嬉しいです。自己株主の取得を柔軟に行うと言うことは具体的には何ですか？	コロナ禍においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。自己株式取得については、これまで同様に株主還元策の一つとして考えておりますが、ハイブリッドファイナンスの返済等に備えて一程度の現預金を蓄える必要性があることから、当社の財務状況などを見据えながら検討してまいります。招集ご通知 37 ページもあわせてご参照ください。なお、ハイブリッドファイナンスの詳細につきましては、下記をご参照ください。 https://ssl4.eir-parts.net/doc/9201/tdnet/2023365/00.pdf (グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二)
4.	自社株買い資金の確保の目処はたっているのか？一株につき金に割り当てている資金の処分は株主を離れさせたくない気持ちからではないか、優先順位を誤っていないかその考えを聴きたい。	コロナ禍においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。株主還元については、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も柔軟に行うことで、株主の皆さまへの還元を積極的に行うことを基本方針としております。当期は 1 株あたり 25 円の期末配当を行う予定(第 1 号議案)としており、今後はまず配当性向 35%程度の早期実現を目指してまいります。自己株式取得については、ハイブリッドファイナンスの返済等に備えて一程度の現預金や資本を蓄える必要性も踏まえつつ、状況も見ながら検討してまいります。招集ご通知 37 ページもあわせてご参照ください。なお、ハイブリッドファイナンスの詳細につきましては、下記をご参照ください。 https://ssl4.eir-parts.net/doc/9201/tdnet/2023365/00.pdf (グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二)
5.	株価ですが、何年後にコロナ前迄回復する見立てでいらっしゃるでしょうか？	中期経営計画の目標であるコロナ前を上回る利益創出を早期に実現し、株価につきましても早期にコロナ前を上回る株価を実現するよう努力してまいります。 (グループ CFO 専務執行役員 斎藤 祐二)

18. 株主優待に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	株主優待制度の継続をお願いします。	株主優待制度は、ご利用いただくことが企業価値の向上につながるよう、持続可能な制度として設計運用しております。今後も株主優待制度は継続してまいりますので、引き続きご利用のほど、お願い申し上げます。なお、招集ご通知 38 ページもあわせてご参照ください。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)
2.	株主優待券の見直しを要望したい。利用数の限定、価格のメリットの少なさ等、株主への直接的な還元度が低いので、株主のみがメリットを享受できる内容に改めて欲しい。(多くの人のJAL利用で理解を深める、は株主還元にはあたらない。現状は金券屋の商品でしかない。)	コロナ禍においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。株主還元は経営の最重要事項の一つとして、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も柔軟に行うことで、株主の皆さまへの還元を積極的に行うことを基本方針としております。そのうえで、株主還元の他に、株主優待制度については、当社の商品サービスを体験いただくことで、JAL ファンになっていただきたいとの考えで設定し、株主還元の源泉となる企業価値向上につながるものとなるよう設計・運用しております。当社は、今後も株主還元の基本方針に沿って、継続的かつ安定的な株主還元の実現に努めてまいります。なお、招集ご通知 37 ページ・38 ページもあわせてご参照ください。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)
3.	配当金は、飛行機に乗れる生活ではないため、全額現金受取りを希望できると有り難いです。どうか、夢と生活を守るお力を貸して下さい。	コロナ禍においても変わらずに支えてくださった株主の皆さまにあらためて感謝申し上げます。株主還元としての配当に関して、現金でのお受け取りがご希望との趣旨として、ご回答申し上げます。株主還元は経営の最重要事項の一つとして、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も柔軟に行うことで、株主の皆さまへの還元を積極的に行うことを基本方針としております。なお、株主配当金のお受取方法は、お振込みのほか、「配当金領収証方式(配当金領収証を郵便局・ゆうちょ銀行窓口にお持ち込みいただくことによる現金でのお受け取り)」をお選びいただけます。詳しくは、お取引のある証券会社にお問い合わせください。株主還元の他に、株主優待制度については、当社の商品サービスを体験いただくことで、JAL ファンになっていただきたいとの考えで設定し、株主還元の源泉となる企業価値向上につながるものとなるよう設計・運用しております。当社は、今後も株主還元の基本方針に沿って、継続的かつ安定的な株主還元の実現に努めてまいります。なお、招集ご通知 37 ページ・38 ページもあわせてご参照ください。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)

No.	ご質問	ご回答
4.	【株主優待券 50%割引についての改善願い】株主優待の座席が満席になってしまった際は、なんらかの改善をして欲しい。そういう日は、次の便の時間も満席になってしまうことがある。そしたら、株主優待をそもそも使えないことがある。株主優待の座席を増やして欲しい。	日程や便によってはご予約が取りづらいことがあり、申し訳ございません。株主割引は、企業価値向上のため収入を最大化する観点から、旅客需要に応じて一便ごとに販売座席数の上限を設けております。(招集ご通知 38 ページもあわせてご参照ください。)今後も株主の皆さまのご旅行の際のメリットと企業価値向上に向けての収入最大化の双方の観点から、販売座席数の設定を行ってまいります。
5.	株主割引券でなかなか予約を取りづらい。特にファーストクラスはほとんど取れない。供給数が少な過ぎるのではないかな。	(ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
6.	ファーストクラスの株主優待券予約可能数が少なすぎる。繁忙期の他クラス予約も少ない。何とかならないかな？	(ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
7.	株主優待運賃はセイバーに空席あり、株主優待運賃に空席が無い状況。羽田～那覇線の株主優待ファーストクラスは満席表示、株主が日本航空のサービスを知るチャンスの機会が無く、当日アップグレードが出来るほどの空席なら株主への還元をお願いします。他社の株主優待プレミアムクラスは非常に取り易い状況です。	日程や便によってはご予約が取りづらいことがあり、申し訳ございません。 株主割引は、企業価値向上のため収入を最大化する観点から、旅客需要に応じて一便ごとに販売座席数の上限を設けております。(招集ご通知 38 ページもあわせてご参照ください。)販売座席数については、路線や販売タイミングごとの需給環境を分析し、予測残席数に応じて設定をすることで、収入最大化に努めております。今後も株主の皆さまのご旅行の際のメリットと企業価値向上に向けての収入最大化の双方の観点から、販売座席数の設定を行ってまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
8.	株主割引のFクラスの予約は直前に解放しているように思いますが、安い運賃に当日アップグレードで出すくらいなら、早めに株主割引運賃で売った方が収益に繋がるように思います。現在の管理手法で、普通運賃等で販売促進できトータルでみると株主運賃より高い運賃で売れていると分析できているのでしょうか。	日程や便によってはご予約が取りづらいことがあり、申し訳ございません。株主割引は、企業価値向上のため収入を最大化する観点から、旅客需要に応じて一便ごとに販売座席数の上限を設けております。(招集ご通知 38 ページもあわせてご参照ください。)販売座席数については、路線や販売タイミングごとの需給環境を分析し、予測残席数に応じて設定をすることで、収入最大化に努めております。また、結果的に満席にならないこともございますが、実績をしっかり検証し、残席数予測や価格の精度向上に努めてまいります。今後も株主の皆さまのご旅行の際のメリットと企業価値向上に向けての収入最大化の双方の観点から、販売座席数の設定を行ってまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)

No.	ご質問	ご回答
9.	タイムセールで格安航空券を販売しているため、株主優待のメリットがあまりないように感じています。また、ファーストクラスの株主優待もほぼ満席でほとんど確保できない。しかし、普通席からのアップグレードは可能であるので、やはり株主優待のメリットがない。優待席の拡大はないのか？	タイムセールはコロナからの解放感を感じ、旅行の機運をさらに高めていただくために、キャンペーンとしてお客さまにとってお得な運賃の提供を行いました。一方で株主割引は、企業価値向上のため収入を最大化する観点から、旅客需要に応じて一便ごとに販売座席数の上限を設けております。(招集ご通知 38 ページもあわせてご参照ください。)ファーストクラスは座席数が限られていることから、ご予約いただきづらい状況があることは認識しております。株主の皆さまのご旅行の際のメリットと企業価値向上に向けての収入最大化の双方の観点から、今後の販売座席数の設定を行ってまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
10.	株主優待を国際線でも使えるようにしたらもっと株主にとって便利になりますが、いつごろ国際線でも使えるようになりますか？	ご旅行までのリードタイムの長い国際線では、予約可能期間や変更可否などに応じた、多様な割引運賃をご用意させていただいております。したがって、国内線の 50%割引と同種の一定の運賃からの割引といった優待を国際線で行う予定はございませんが、国際線に関する株主優待として、旅行商品割引券をご用意させていただいておりますので、ぜひご利用を検討いただければ幸いです。引き続き、当社に親しみをお持ちいただき、JAL ファンになっていただけるよう、株主優待制度の改善に向けて、検討を図ってまいります。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)
11.	今の JAL があるのは、JAL フィロソフィーのおかげ。それをわかりやすくした小冊子を株主に配布することで、金銭配当以外に株主への利益還元としてほしい	JAL フィロソフィーへにご関心をお寄せいただき、誠にありがとうございます。招集ご通知の電子提供制度も開始され、紙媒体のニーズについては株主さまごとにさまざまなお考えがあると認識しております。したがって、まずは当社 Web サイトへの全文掲載などができないか検討いたします。なお、当社の株主さまへの還元の考え方については、招集ごページもあわせてご参照ください。 (人財担当 執行役員 小枝 直仁)

19. その他のご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	自分は旧日本航空の株主でした。旧日本航空は倒産、旧株は失効しましたが、その後新たに日本航空として再上場しました。倒産は負債を滅失するための計画倒産ではなかったのですか？計画倒産は犯罪ではないのですか？倒産の責任を経営者は負っていますか？	大切なご資産を日本航空の株式購入に投じたにもかかわらず、破綻に伴い多大なるご迷惑をおかけしたことを、改めてお詫び申し上げます。当社は、厳しい経営状態に陥った中で、企業体を存続させ公共交通機関としての使命を果たすため、やむを得ない選択として 2010 年 1 月 19 日に東京地方裁判所に対し、会社更生手続開始の申立を行い、同手続きの開始決定により再生への道を歩ませていただきました。その際、経営責任として、同日付で当時の代表取締役社長が退任し、その後役員全員が退任しております。JAL グループ社員一同、多くの皆さまに多大なるご迷惑をお掛けしたことを忘れず、安全を大前提として、お客さまに最高のサービスを提供し社会の進歩発展に貢献する JAL グループとなるべく取り組んでまいります。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)
2.	株主総会に主人と同行して参加は可能でしょうか？ご検討よろしくお願いいたします。	株主総会へのご参加は、通訳者(手話通訳者を含む)を帯同される場合を除き、議決権行使書に記載されている株主さまご本人のみとさせていただきます。 (総務担当 常務執行役員 青木 紀将)
3.	先の経営破綻後に子会社関連についても大幅に整理したことはよく存じ上げておりますが、最新の連結決算子会社の全容がわかりません。現状では何社くらいあって各会社の事業内容の詳細状況についても株主に公開していただけないでしょうか。	2023 年3月 31 日時点の連結子会社数は 56 社です。主な子会社の主要な事業内容につきましては、招集ご通知 31 ページに記載の通り、航空運送事業、卸売業、クレジットカード業、旅行業となります。その他の子会社の事業内容につきましては当社ホームページ「JAL グループ会社情報」をご参照ください。 https://www.jal.com/ja/company/group/category/ (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)

【ご質問以外のご意見等】

No.	
1.	質問でなく意見です。コロナ下で一時期はどうなるかと心配していましたが、最近はかなり航空需要が回復して良かったと思います。
2.	質問はないです！頑張って欲しいです。
3.	配当ありがとうございます。御社の益々の発展を祈願致します。
4.	全て同意します
5.	すべて賛成
6.	異議なし
7.	これからも応援します。
8.	特にありません。応援してます。
9.	特にありません。
10.	特にない
11.	特になし
12.	ありません
13.	なし
14.	無し

以 上