

【詳細版】第 75 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回答

2024 年6月 14 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 75 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 2024 年 5 月 17 日(金)～6 月 7 日(金)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、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。また、類似するご質問を並べて掲載するため、ご質問の分類を変更している場合がございます。

【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 9 名選任の件」および役員に関するご質問	3
3. 第 3 号議案「監査役 2 名選任の件」に関するご質問	11
【議案以外のご質問】	12
1. 安全に関するご質問	12
2. 経営計画全般に関するご質問	44
3. 財務戦略に関するご質問	46
4. 業績関連に関するご質問	47
5. 機材に関するご質問	49
6. 国内線・国際線(路線ネットワーク)に関するご質問	53
7. 国内線・国際線(運賃・キャンペーン)に関するご質問	62
8. 国内線・国際線(ご予約)に関するご質問	66
9. 国内線・国際線(商品・サービス)に関するご質問	69
10. 貨物郵便に関するご質問	74
11. オペレーションに関するご質問	77
12. マイレージ・ライフスタイルに関するご質問	80
13. エアモビリティに関するご質問	93
14. サステナビリティに関するご質問	94

15. 人財に関するご質問	96
16. DX 戦略に関するご質問	101
17. 株主還元および株価関連に関するご質問.....	104
18. 株主優待等に関するご質問	110
19. その他のご質問	126
【ご質問以外のご意見等】.....	132

【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.	配当性向を 50%まで高められないのか	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、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。配当金額については、配当性向を概ね 35%程度を目安としつつ、継続性・安定性および予測可能性を重視して決定してまいります。加えて、自己株式の取得については、当社の財務状況などを見据え、積極的かつ柔軟に実施を検討いたします。これにより、当社は、ステークホルダーの皆さまへの期間利益および経営資源の適切な配分を実施することで、配当金総額と自己株式取得額の合計額を踏まえた総還元性向について、概ね 35%から 50%程度となるよう努めてまいります。 なお、投資が増加する足許の状況下では配当による還元を中心に考えており、2024 年度の配当予想額は 80 円、配当性向は約 35%となる見込みです。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
2.	配当・株主還元の充実	

No.	ご質問	ご回答
3.	今後、感染症対応も考えられる。余剰金処分が 45 円とのことだが 44 円にしてその分を感染症対応や乗務員の待遇改善の原資につなげてみてはどうか？	貴重なご意見ありがとうございます。 配当額については、強固な財務体質を確保しつつ、将来の成長投資に必要な資金を考慮しながら決定をしております。 今年度はベースアップを月 12,000 円実施するなど、人財投資を進めており、今後も社員のエンゲージメント向上のため人的資本経営を行ってまいります。また、お客さま・社員が安全・安心を感じていただけるようなサービス、職場環境づくりにも併せて取り組んでまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)

2. 第 2 号議案「取締役 9 名選任の件」および役員に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	安全管理に責任のある役員が会長だけでは実務的に回らず、日々の安全管理が全社的に疎かになるのでは？その兆しがすでに事案化している中で取締役会としての具体的対応事項を述べよ。	ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 一連の不安全事故により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 招集ご通知のスキルマトリックスにあるように、安全管理に特に深い知見を有する者が候補者の中に複数名おりますが、安全管理については特定の者が単独で取り組むのではなく、取締役会の総体で取り組んでいくべきものと認識しております。 取締役会においては、執行の状況に関し、内部統制等ガバナンス体制・運用状況の定期的な評価を通じて適切に監督を行うとともに、事故・インシデント発生時においても、適切に助言を行う等、強い経営監督機能を発揮しております。 今後とも JAL グループでは、高い安全水準を実現するため、取締役会はもちろんのこと、執行役員や一般社員の全員が安全に関する課題を自分事と捉えて、更なる安全安心に向けて取り組みを継続してまいります。 (グループ CEO 社長執行役員 鳥取 三津子)

No.	ご質問	ご回答
2.	運航トラブルが相次ぐ中、今回の選出された取締役のスキルマトリックスでは「安全管理」がまさかの半分以下で「財務会計」と並んで最下位となっています。今回の体制も踏まえて今後どうお考えなのでしょうか？	スキルマトリックスの○については、過去の経験等をもとに特に深い知見を有する部分に○を付しており、安全管理については、現業部門または安全管理部門の担当役員・部門長等としての経験または実務責任者としての経験並びにこれらに準ずる知識及び経験を有する者に○を付しております。 様々な経験・知見を高いレベルで有する者をその組み合わせも考慮しながら取締役として揃えておりますので、スキルマトリックスの○の個数ではなく取締役会全体として当社の持続的な企業価値向上につなげられる体制にあることにご理解賜れますと幸いです。 JAL グループでは高い安全水準を実現するため、安全管理システムを通じて、確かな安全を守るべく、全社一丸となって取り組んでまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）
3.	最近の事故等について、システミックなヒヤリハットが起きていると懸念する。コロナ後の繁忙、要員疲弊、規律の緩みなど、ガバナンスや内部統制体制に課題があるのではないかとと思われるが、社外取締役 3 名は大物過ぎて目が届かない、あるいはリスクマネジメントの専門性不足から Good Questions を出す能力がないのではないのか。この 3 名を候補者として問題ないのか、ヒヤリハット対策と合わせておうかがいしたい。	安全に関するご心配をおかけする事例が続いていることを真摯受け止め、安全安心な空の旅をお届けできるよう、安全管理システムを通じて確かな安全を守るべく、全社一丸となって取り組んでまいります。 社外取締役候補者とした理由は招集ご通知に記載のとおりですが、企業経営者としての豊富な経験を有するとともに、製造業における品質管理やグローバル企業におけるリスクマネジメント等における豊富な経験と高い知見を有しており、取締役会等を通じて日ごろから適切な助言を行っております。 社外取締役含めた取締役全員で持続的な企業価値向上に向けて努力してまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）

No.	ご質問	ご回答
4.	安全にかかわる役員の地位、担当について。現在赤坂会長がその安全統括管理者となっているが、代表権はあるものの社長は変わり、社内外からは一線から引いた立場だと思う。航空事業を担う貴社は安全はすべてに優先する事項であるはずであり、安全統括管理者は会長ではなく、社長あるいは事業の安全を担当する専務や常務が相応しいのではないのか。会長以外の役員以外に適任者がいなければ、追加選任してもよいとおもいます。	安全統括管理者については、法令・通達に定められた役職要件や経験要件を満たした上で資質も勘案し最もふさわしい者を、社外取締役が委員長を務めかつ社外取締役が過半数を構成する指名委員会での審議を経た上で選定しております。 招集ご通知のスキルマトリックスにあるように、安全管理に特に深い知見を有する者が候補者の中に複数名おりますが、安全管理については特定の者が単独で取り組むものではなく、取締役会の総体で取り組んでいくべきものと認識しております。 今後とも JAL グループでは高い安全水準を実現するため、取締役会はもちろんのこと、執行役員や一般社員の全員が安全に関する課題を自分事として捉えて、更なる安全安心に向けて取り組みを継続してまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）
5.	取締役 9 名の選任の根拠について詳しく知りたい	各候補者の選任理由については招集ご通知の記載をご覧くださいたく存じますし、あわせて、各候補者に関するスキルマトリックスもご参照いただければと存じます。 https://www.jal.com/ja/investor/stockholders_meeting/pdf/convene2405.pdf 様々な経験・知見を高いレベルで有する者をその組み合わせも考慮しながら取締役として揃えておりますので、取締役会全体として当社の持続的な企業価値向上につなげられる体制にあることにご理解賜れますと幸いです。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）
6.	社外取締役候補者はいずれも見識に優れた方と認識しておりますが、いかんせん兼職が多い気がします。日本航空のためにきちんと職務の時間を取っていただけるのか甚だ疑問です。この点につき見解をお伺いしたい。	社外取締役候補者については、兼職によって当社取締役としての責任遂行を妨げられないことを候補者に確認した上で、指名委員会において候補者として責任を全うできることを判断しております。 社外取締役候補者はこれまで当社において、企業経営者としての豊富な経験と幅広い見識に基づき、実践的・多角的な視点から当社経営への助言や業務執行に対する適切な監督を行ってきており、取締役としての責任遂行に影響を及ぼしていることはございません。 今後も取締役が一丸となって、企業価値の更なる向上を図ってまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）

No.	ご質問	ご回答
7.	貴社含め、3社以上を兼務している取締役には、反対としております。女性含め、数合わせも必要かもしれませんが、多くを兼務している方の選任はやめていただけませんか？また、取締役の具体的成果も明示してほしいです。	社外取締役候補者については、兼職によって当社取締役としての責任遂行を妨げられることがないことを候補者に確認した上で、指名委員会において候補者として責任を全うできることを判断しております。 社外取締役候補者はこれまで当社において、企業経営者としての豊富な経験と幅広い見識に基づき、実践的・多角的な視点から当社経営への助言や業務執行に対する適切な監督を行ってきており、取締役としての責任遂行に影響を及ぼしていることはございません。 なお、当社の社外役員の独立性基準では、当社のほか4社を超える上場会社の取締役・監査役等を兼任する者は、当社の社外役員として選任しないこととしております。 また、各取締役候補者のこれまでの実績については招集ご通知に記載しております。 「会社役員に関する事項(社外役員に関する事項)」 https://www.jal.com/ja/investor/stockholders_meeting/pdf/convene2405.pdf 今後も取締役が一丸となって、企業価値の更なる向上を図ってまいります。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)
8.	前回の総会において社内出身の女性役員が社長に選任されたことについて高く評価いたします。無論適材適所は重要ですが、顧客にも社員にも女性が多い御社の状況に応じて、今後も女性の登用を続けて3名、つまり1/3以上を女性にし、重要な案件についての女性の発言力を確保いただければと存じます	取締役や執行役員、その他マネジメントにおける多様性をより一層広げていくため、今後も優秀な女性社員が実力を十分に発揮できるよう登用機会を増やしていくとともに、将来の当社を牽引する女性社員を多数輩出できるように人財育成に努めてまいります。 JAL グループには女性社員が多数在籍しておりますので、その能力を今まで以上に引き出すことで、より多くのお客さまにご愛顧いただき、その結果として株主の皆さまのご期待にもお応えしていけるものと考えております。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)
9.	取締役会のジェンダーバランスを真剣に検討していただきたい。	取締役や執行役員、その他マネジメントにおける多様性をより一層広げていくため、今後も優秀な女性社員や外国籍社員が実力を十分に発揮できるよう登用機会を増やしていくとともに、将来の当社を牽引する女性社員を多数輩出できるように人財育成に努めてまいります。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)

No.	ご質問	ご回答
10.	女性役員含め、役員選任において、人物、能力で選んだと昨年度説明がありました。昨年度登用された役員の一年経っての評価について、顕著な業績を各役員 5 つずつ教えてください。また、人物本位の起用とのことでしたが、社長に関しては事務系、業務企画職からの登用が永らく、また取締役についても半数に満たない状況です。性別・職種関係ないのであれば、業務企画職の幹部候補の育成が出来ていないのではないのでしょうか？	取締役候補者とした理由については招集ご通知に記載のとおりであり、どの候補者も取締役にふさわしい資質と実績を保有しております。 各取締役個別の業績をご説明することは控えさせていただきますが、各役員の評価については社外取締役が過半数を占める報酬委員会にて議論された答申を踏まえて取締役会で決定されており、公正で透明性の高い仕組みとしております。 将来の役員候補人財の育成については、指名委員会等で継続的に議論しながら、実践的かつ多様な経験をさせることを通じて早期に経営に必要な素養を身に着けることができるように取り組んでおります。 新社長の選任にあたっては、あるべき社長像を策定し、実力本位で候補者を選出、その候補者の評価・絞り込み・入れ替えを行ったうえで、最終候補者の見極めを行いました。 選任プロセスにおいては、社外取締役が委員長を務め、かつ社外取締役が過半数を構成する指名委員会にて十分な議論を行っており、今後は新社長のリーダーシップのもと全取締役が一丸となって中期経営計画を完遂し、その先の持続的な成長・発展、企業価値の向上につなげてまいります。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)
11.	社長交代を経て在任期間が短い方が多く見受けられます。世の中の変化が目まぐるしい中新しい価値の創造は必要ですが既存の事業をふまえて創る未来と存じます。経営陣におかれまして既存事業も理解されていると存じますが、新しい領域に目が行き過ぎて大切なことが抜け落ちないようにするための取り組みをご回答いただけると幸いです。	従来から取り組んできたフルサービスキャリア事業の重要性は何ら変わっておらず、環境変化に合わせて更なる発展を遂げられるよう様々な経営会議体などを通じて議論しながら事業運営を行っております。 一方で、当社の強みを生かしながら LCC やマイル・ライフ・インフラなどの新しい事業にも挑戦していくことが、企業価値の向上につながり株主の皆さまの期待に沿える結果につながると考えており、今後も事業構造のバランスを考慮しつつ成長し続けられる会社を目指してまいります。 取締役会には、経営資源の配分や事業ポートフォリオに関する戦略の実行が当社の持続的な成長に資するよう監督する責任がございますので、その責任をしっかりと果たしてまいります。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)

No.	ご質問	ご回答
12.	時代が目まぐるしく変化する中において、選任者の中にせめてバブル期以降の入社者を含むべきではないか？当然経験が重要な職務ばかりであるが、少子化に加え海外競合相手と競い合う中で将来を見据えたアイデアやチャレンジも必要な時期に同じような世代ばかりでいいのかと思う。若年社員の経営参画についての考えをお聞かせ願います。	将来の JAL グループを牽引する人財を育成・輩出し続けていくことは非常に重要なことであり、役員など会社の重要ポジションのサクセッションプランについては指名委員会などで継続的に議論しております。 ジェンダーや国際性など多様性のあるマネジメントを育成する観点に加えて、早期登用をより一層進めるために、役員や重要ポジションの候補人財に対しては早期に実践的かつ多様な経験をさせることで経営に必要な素養を獲得できるよう取り組んでおります。 また、一般社員に関しても、年齢や経験年数に関わらず高い能力を有する者については能力に応じたポスト・等級に配置・登用できる人事賃金制度に改定しており、当社の将来にわたる成長を継続推進できる人財の育成を進めております。
13.	もう少し若い人財を役員に入れる事は考えてないのでしょうか。人選の理由が不明確なため、賛否について回答しづらかったです。	(秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)
14.	再任、新任ともに同年代の方が取締役専任されていますが、若手の取締役は選任しないのでしょうか？	将来の JAL グループを牽引する人財を育成・輩出し続けていくことは非常に重要なことであり、役員など会社の重要ポジションのサクセッションプランについては指名委員会などで継続的に議論しております。 ジェンダーや国際性など多様性のあるマネジメントを育成する観点に加えて、早期登用をより一層進めるために、役員や重要ポジションの候補人財に対しては早期に実践的かつ多様な経験をさせることで経営に必要な素養を獲得できるよう取り組んでおります。 また、一般社員に関しても、年齢や経験年数に関わらず高い能力を有する者については能力に応じたポスト・等級に配置・登用できる人事賃金制度に改定しており、当社の将来にわたる成長を継続推進できる人財の育成を様々な職位レイヤーにおいて具体的に進めております。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)

No.	ご質問	ご回答
15.	パイロットの飲酒問題など度重なる不祥事件が起きており、安全運行のための内部統制の実効性に疑問がある中、経営管理やリスク管理のスキルが無い鳥取氏を社長への継続就任予定の取締役候補者としているのは、どのような理由で妥当なのでしょう。内部統制の実効性確保の観点から教えてください。	新社長の選任にあたっては、あるべき社長像を策定し、実力本位で候補者を選出、その候補者の評価・絞り込み・入れ替えを行ったうえで、最終候補者の見極めを行い、鳥取が新社長として最もふさわしいと判断しました。 選任プロセスにおいては、社外取締役が委員長を務め、かつ社外取締役が過半数を構成する指名委員会にて十分な議論を行っており、今後は新社長のリーダーシップのもと全取締役が一丸となって中期経営計画を完遂し、その先の持続的な成長・発展、企業価値の向上につなげてまいります。 なお、鳥取は招集ご通知の選任理由にもありますように、客室乗務員としてのキャリアに加え安全推進本部において安全運航に関する見識と現場の経験を高いレベルで習得してきており、また、客室本部長として安全運航の堅持に貢献してきた実績がございます。 今後とも JAL グループでは高い安全水準を実現するため、安全管理システムを通じて、確かな安全を守るべく、全社一丸となって取り組んでまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）
16.	人的資本経営におきまして、多様性を高めるの取り組みに「女性管理職登用」とありますが、女性代表取締役選任はこれらの取り組みの一環によるものなのでしょうか？経営者選任基準には対外的なイメージアップ要素などを含まず、男女問わず経営者として優秀な人材を選出すべきと考えます。	新社長の選任においては、あるべき社長像を策定し、実力本位で候補者を選出、その候補者の評価・絞り込み・入れ替えを行ったうえで、最終候補者の見極めを行いました。 新社長選任プロセスにおいては、社外取締役が委員長を務め、かつ社外取締役が過半数を構成する指名委員会にて十分な議論を行った上で、適切なステップを踏んで決定しており、対外的なイメージアップといったような表面的な考察では決してございません。 今後は新社長のリーダーシップのもと全取締役が一丸となって中期経営計画を完遂し、その先の持続的な成長・発展、企業価値の向上につなげてまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）

No.	ご質問	ご回答
17.	候補者に性別の記載があるが、読みにくい薄い文字での記載であり、何の主張か疑問である。ダイバーシティに長く取り組んできた当社においては、「なでしこラボ」も「D&Iラボ」と改称し、女性管理職比率は目標の30%をほぼ達成し、社長は女性に変わった。候補者の性別記載の目的は何か。取締役会構成の女性比率に目標があるのか。特に理由がないようなら、分かりづらい記載など止めてはどうか。	当社のダイバーシティへの取り組みについてご理解をいただき、誠にありがとうございます。 当社は、取締役候補者について、ジェンダー、国際性、職歴、年齢などの観点で多様性確保に留意し、さまざまな分野に関する豊富な経験と高い見識や専門知識を有する者を提案することとしています。 当社においては、取締役における女性比率は定めておりませんが、2021年度より女性取締役を複数とする体制を目指しており、2023年6月の総会において、それまでの社外取締役の1名に加え、社内からも1名が選任され、女性取締役の複数体制を実現しています。 第2号議案では、引き続き女性取締役が複数となる体制となるよう、選任をお願いしております。また、取締役の多様性については、社会的にも、また多くの株主の皆さまからご関心が高い事項であると認識していることから、各候補者の性別を表示いたしました。 なお、薄い文字で読みにくいとのご指摘については、来年度以降の編集の際に、改善を検討いたします。 （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
18.	所有株式数が少ない候補を取締役に上げたのは何故か。新規ならともかく、1 年以上在任して 400 株や 1500 株しか持たない理由を説明して欲しい。将来性がないと思っているとしか考えられない。取締役として不適。最低でも 10,000 株、通常は 100,000 株を保有でしょう。	当社の中長期的な企業価値の持続的向上および株主の皆さまとの利害の共有をより一層促進する観点から、役員が当社の株式を保有することは重要であると考えており、それを実効的に進めるための具体的対応として役員持株会や業績連動型株式報酬制度を設けております。なお、業績連動型株式報酬制度については 2017 年度より運用開始しており 3 年の業績評価期間を踏まえた最初の支給を 2020 年度に予定しておりましたが、コロナ拡大による未曾有の厳しい経営環境にある中で支給は不適当であるとの報酬委員会答申を踏まえて取締役会で議論し、取締役・執行役員含めて一律不支給とすることを決議しました。 来年度には株式報酬を支給できる可能性があります。株式報酬制度により支給を受けた株式については役位ごとの保有目標株式数などを設定し、一定の売却制限を課すこととしており、株主の皆さまとの利害共有をより一層促進してまいります。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)
19.	CEO や CFO の持ち株数が少ないのは、なぜですか？他の会社だと会長のように1万株以上保有するのが普通だと認識しています。	
20.	取締役の現場の経験値が知りたい。(搭乗、空港、管制を含む)	様々な現場の経験・知見を高いレベルで有する者をその組み合わせも考慮しながら取締役として揃えており、取締役会全体として現場の課題を適切に認識し対策を講じられる体制にあります。それぞれの現場を担当する執行役員を配置し経営会議体などを通じて執行役員から取締役にタイムリーに情報共有される仕組みを構築しており、また、取締役が社内各所の現場を視察するなど取締役自身が現場を肌で感じられる機会を設けることで、より適切な経営判断ができるようにしております。 (秘書担当 専務執行役員 柏 頼之)

3. 第 3 号議案「監査役 2 名選任の件」に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	監査役に財務、安全管理、DX(テクノロジーなど)のバランスを持った人選ではない気がします。JAL では昨今の安全管理に特に懸念があり、また海外を含めた同業と比較して DX 関連の遅れが顕著です。社外監査人には従前のスポンサーからの派遣や旧経営手法経験者の時代ではなく経営や技術、DX 知見が必要と感じ、前社長も今後の戦略として言及していたと記憶しています。それでもなおこの人選になっている理由の説明を求めます。	各候補者の選任理由については招集ご通知の記載をご覧くださいたく存じますが、候補者の選任にあたっては、スキル・経験、見識、独立性といった資質と専門知識に関して、監査役会の定めた選任基準に基づき、選定しております。今回の監査役選任におきましては、監査役会全体として、財務・会計はもちろん安全管理・DX や法務リスク管理等のバランスのとれたメンバー構成になるように人選を行っております。 (常勤監査役 北田 裕一)

【議案以外のご質問】

1. 安全に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	最近、滑走路への誤進入や機体の接触等の事故が頻発していると感じる。このままでは重大な事故の発生が懸念され、すぐにでも対策が必要と感じる。どのような対策を行おうとしているのか？緊急の対応、長期的な対応等含めて教えていただきたい。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。
2.	今年に入って、JAL で重大な事故やミスが国内外で相次いでいる。根本的な安全運行に対する運行乗務員の意識は大丈夫か？このままでは搭乗するのが不安になる。対応対策を教えて欲しい。	(1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発)
3.	機長の飲酒問題、オーバーラン、接触事故等が増加して心配しています。対策等を伺いたい。	(2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。
4.	ヒヤリハット事例が続いていると感じます。ハリーアップ症候群、思い込みの対策について伺いたく思います。	また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。
5.	最近の事故及び不祥事への対応について、具体的な対策を示した上でしっかりと改善に取り組む姿勢を見せて頂きたい。短期的な取り組みとして考えていること。中長期的な目線で考えていることを示して下さい。	すでに実施中あるいは策定済の対策については、具体的な期日を定めております。
6.	年初来安全に関するインシデントが頻発しているように見受けられます。安全確保徹底に向け、実務面でどのような事項をどう落とし込み、結果がどうであったか、期日を定めて KPI とともに発表いただきたい。	また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。
7.	最近頻発している安全を脅かすような事例の再発防止策として、どのような対策を検討されているのか教えてください。お決まりの安全意識の向上や周知徹底とかではなく、確実な歯止めとなる対策を希望します。	詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble_info/pdf/report_240611.pdf)
8.	日本航空では、最近、羽田空港における事故が多いように見受けられる。安全に関する今後の取り組み状況について発表してほしい。	経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
9.	日々、利用するたび接客は申し分ないが JAL の飛行機事故が目立っている印象を受ける。ヒューマンエラーなどの対応などどうなっているか？	(No.1 へのご回答をご参照ください。)
10.	近々の安全管理対策は…？	
11.	パイロットなどの気の緩みとしか考えられない事故や規則違反(翼端接触、停止線オーバー、過度の飲酒？)が今春頻発していますが、その是正策は何ですか。	
12.	安全の担保を今後どうやっていくのか。	
13.	事故が多発しているが改善をどう進め再発防止して行くのでしょうか	
14.	最近の接触事故等安全性について具体的にどのような対策を今後講じるのでしょうか	
15.	最近、重大インシデント事案となりそう事故が相次いで発生しているようですが、経営陣からの改善作はありますか	
16.	公共インフラにおける事故は多くの人命に関わるものです。ところが日本航空では一度ならず、その後も重大インシデントが繰り返されています。利用者の立場としては、もう恐怖でしかなく正直利用したくありませんし、株主としても見切りをつけるしかないと感じています。その都度、再発防止に取り組むとの事ですが、実効性がある対策がとられていないことの現れだと思います。人の命を預かる責任をお持ちなのでしょうか。	
17.	FY23 の事故及びインシデントを踏めた再発防止策の徹底、現時点でのそちらを踏まえた御社としての徹底状況についてご教示ください。先日翼同士が接触するようなインシデントを報道で耳にした記憶があります。	
18.	最近の安全運行に関するトラブル頻発について具体的な施策を開示するべきです。過去の事例を忘れたかのような感じがします。	

No.	ご質問	ご回答
19.	国交省から受けた嚴重注意に対して、今後どのように対応し、どのような報告を一般に公開するか教えてほしい。	(No.1 へのご回答をご参照ください。)
20.	昨今の翼の接触事故や福岡空港での誤進入に伴い、行政処分を受けましたが、ヒューマンエラーが原因かと思われますが、今後の対策は経営陣の皆様はどのようにお考えでいらっしゃいますでしょうか？	
21.	今年からトラブル相次ぐについて、具体的な改善対策を教えてください。	
22.	1/1 の痛ましい事故では乗務員の素晴らしい対応があった一方で、国際線パイロットの不適切行動、福岡空港での停止線超えなど安全面でのバラツキが大きいと思います。再発防止策についてお聞かせください。	
23.	このところ安全に対する意識が薄れているようだが、最近の複数の事故を受け JAL としてどのような対策を行うのか提示してほしい	
24.	昨年より御社は多くのアクシデント、インシデントを起こし国交省より業務改善命令を受けており、週刊誌に取り上げられるに至っている。現場出身に社長にもかかわらず、そのリーダーシップが十分発揮されていいず、組織内に安全運航に関して構造的問題があるのではと、懸念する。何が原因でこのような事態を招いたか、また、どのような具体策で何時迄に事故防止対策を講じるのか、明確な回答を頂きたい。	
25.	最近 JAL の安全面に不安を感じております？事故が次々起こっておりますが安全面の教育、再発防止対策はどのように行われているのでしょうか？？二度と事故が起きないよう節に願っております。	
26.	安全に関する事案が立て続けて発生しておりますが、人員不足やコミュニケーション不足など現時点で考えられる要因はどのような点でしょうか。また、再発防止に向けた取り組みはいつまでに取りまとめて各部門へ展開する予定などありますでしょうか。	

No.	ご質問	ご回答
27.	昨今、インシデントが多いと思います。日本の航空会社への高い信頼が揺らいでいると考えます。ユーザーとしても安全への取り組みを聞きたいです。	(No.1 へのご回答をご参照ください。)
28.	安全トラブルが相次いでいることについての今後の対策	
29.	ここ最近立て続けにおきた安全にかかるインシデントについて、再発防止をどう考えるか。特に1月2日の事故ではCAの避難誘導が称賛されたが、ここ最近のインシデントはパイロットのミスが多い。どうしてこのようなことが起きるのかの原因分析も併せて行っているか。	
30.	最近、滑走路上の停止線を越えて停止するとか、JAL 便の安全上のミスが多いように感じているが、安全に JAL 便を運航する上での教育等の見直しは行っているのか、原因追求と対策状況を教えてください。	
31.	今年飛行機の接触事故等が繰り返されており利用者としても不安を感じておりますが安全面でどのような対策を取り改善される予定ですか。	
32.	事故が多発しており、するべき復唱をしなかった、聞き間違えたなどヒューマンエラーが要因となっているような報道がされていますが、今後どのような対策を実施していくのでしょうか。	
33.	今年に入って以降、滑走路に許可なく進入する等の安全上のインシデントが多発していることについて、考えられる原因・背景は何か。	
34.	安全についての再発防止策への取り組み方を教えてください。ほぼ毎年、整備系の事故が発生しているように感じます。また、羽田空港で自衛隊機との衝突事故もあり、自衛隊の方々の命が失われました。JAL 側の死者がでないのは、日頃の乗務員さんの訓練の賜物と感じていますが、このような事故は事前に防ぐべきだと思います。そのため、どのように自己に対しての再発防止を社で取り組んでいるのか、確認させて下さい。	

No.	ご質問	ご回答
35.	質問ではなく、経営者に対して意見である。安全管理体制に疑念がある。しっかり対応されたい。監督官庁から指摘や指導を受ける前に自ら安全に対する改善意識をもってあたられるよう、経営トップが率先垂範して行うべきである。	(No.1 へのご回答をご参照ください。)
36.	安全に関して懸念される事案が今年に入ってから複数報道されている。どのような対策を行ったのか、リスクは低減されているのか具体的に知りたい。	
37.	衝突事故、駐機場での主翼接触事故など大きな事故が続けて発生しているが、今のままで経営目標値の安全については達成できるのか疑問に思う。再発防止策の更なる強化が必要だと考えている。航空事故は事業活動に大きな影響を及ぼすばかりではなく、会社自体の存続にも影響を及ぼす事案です。今後、経営としてはどの様に強化してゆくのか教えて欲しい。	
38.	御社では安心して快適な空の旅を提供するために、これまでも様々な取り組みをされてきたかと思いますが、最近安全上のトラブルが少し多いように思います。どのような要因でトラブルが起きているとお考えでしょうか。最前線で仕事をされていらっしゃる皆様の処遇改善等もトラブルを減らすことにつながるとと思いますが、経営サイドとしてどのようにお考えでしょうか。スポーツ支援よりそちらの方が今は大事ではないでしょうか。	

No.	ご質問	ご回答
39.	この所、貴社に関するトラブルのニュースが多いように感じますが、原因として、各従業員に多くの負荷がかかっているのではないかと心配になります。万が一事故が生じると、大損害で業績にも非常に大きな影響が出かねないが、一連の出来事について根本的な原因は何だと考えておられますか。あれもこれも追いかける姿勢だけではなく、選択と集中により従業員の力を 100%発揮させるような経営体制の構築をお願いしたい所です。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発)
40.	1/2 の航空事故に引き続き滑走路誤侵入や航空機の翼端の接触事故など大小のトラブルが続いています。コロナ禍からの回復期ということもあり従業員の方の負担が増えていないか心配です。安全への取り組み及び現場の負担軽減について詳しく回答いただきたいです。	(2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については、具体的な期日を定めております。 また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 現場・社員の負担の観点から、緊急対応として、経営としてのメッセージを配信し、一拍置くことや仲間と声をかけあうことを全社員に周知・徹底を図るなどの対応を実施しています。 また、中長期的対応として、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、安全管理を行う体制・人員の強化も含め、把握した課題に対する対策を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf) 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
41.	最近、御社の安全管理面の課題ばかりが目につきます。先般、国交省からの改善指示も出ていますが、抜本的な改善策として具体的に何に取り組もうとしているか、他社との比較も交えお聞かせください。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。
42.	最近時、空港内でのケアレスミス(駐機場からの発進、駐機場への航空機索引時の他旅客機への接触等)が JAL に多く発生しているようですが、JAL に集中している原因解析と対策に対する考え方	(1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。 また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 他社との比較において十分な情報を持ち合わせていないため、分析に限界がありますためコメントを差し控えさせていただきます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
43.	昨今の御社の安全に対する対応には失望しています。羽田空港での衝突事故の際の海保機の滑走路侵入をパイロットが認識できていなかった事、JAL 機同士が接触して主翼を破損した事故、滑走路に誤侵入した事項について、管制官との応答をパイロットが復唱していなかった事、航空界会社としてあるまじき行為でありながら、未だに原因と対策をきちんと説明できていません。早急にきちんと説明をお願い致します。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf) 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 また、羽田空港での衝突事故についてはお亡くなりになられた海上保安庁の関係者の方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。お客さまやご家族の皆さま、関係の皆さまには大変なご心配、ご迷惑をおかけしていますことを深くおわび申し上げます。 本事案については、国土交通省航空局より航空事故に認定され、国土交通省運輸安全委員会による調査が行われておりますことから、コメントは差し控えていただきます。当社は本事案の調査に全面的に協力してまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
44.	事故が続いていますが、今後の対策を具体的にお示してください。	ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf) 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
45.	事故がおおすぎ。弛んでいるのでは？ 安全に対する考えと具体的な取り組み、事故によって変えた事(改善策)と、改善策に対する効果の定量評価を教えてください。事故により対策をしてもまた事故が起きているが、時系列に対応と効果を分かりやすく。それでも事故を起こしている原因と責任は誰がどのように取っているのかも具体的に教えてください。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 本年1月2日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年9月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble_info/pdf/report_240611.pdf) なお、今回の事案に関する処分については、社内規程に則り対応してまいります。詳細については差し控えさせていただきます。 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
46.	最近、事故が多い印象があります。先日も国から指導があったかと思いますが、具体的な対策、その対策にかかる費用はどのようにお考えでしょうか。	ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble_info/pdf/report_240611.pdf) なお、今後対応計画を策定する予定であり、現時点では費用については見積が難しく、ご理解賜りますようお願いいたします。 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
47.	最近 JAL で安全重視を疑われる事故、ミスが起きている。他社より重大事故が多い。安全がおろそかになっていないか？やっているつもりでは事故が起きる。起きてからではいくら反省をしても悲しむ人はなくならない。どのような改善を行っているのか？	ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf) 他社との比較において十分な情報を持ち合わせていないため、分析に限界がありますためコメントを差し控えさせていただきます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
48.	事故は起こさないように最善の注意を怠らないようにしてください。大切な命を運んでいます。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。
49.	棄損しつつある安全意識をどのように具体的に回復するのか。	発生した事案については個別に要因分析、対策を講じております。また、経営としてのメッセージを配信し、一拍置くことや仲間と声をかけあうことを実施する旨を全社員に周知・徹底をはかりました。 経営はその先頭に立って責任をもって安全運航の堅持に取り組んでまいります。社員一人一人が課題を自分事として捉え、安心してご搭乗いただけるよう全力を尽くしてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
50.	最近のインシデント多発により国から指導された件で対象となっている事案の詳細、つまり日時、事象、現在の再発防止策、真因調査と恒久的な対策検討状況と対策責任部門等は(公開)開示されていますでしょうか。重大事故が起これば、これまでの努力も無になってしまいます。出来れば総会で再度説明をお願いします。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 本件につきましては、当社 Web サイトにて掲載をさせていただくとともに、本年 6 月 18 日に開催予定の定時株主総会にてご説明申し上げる予定です。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/) (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
51.	年初に起きた海保との衝突事故のその後の詳細と事故による決算への影響について	お亡くなりになられた海上保安庁の関係者の方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。 また、お客さまやご家族の皆さま、関係の皆さまには大変なご心配、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 本事案については、国土交通省航空局より航空事故に認定され、国土交通省運輸安全委員会による調査が進められています。当社は引き続き同調査機関の調査に全面的に協力するとともに、当局や関係各所と連携し再発防止に取り組んでまいります。 事故の詳細に関しては当社 Web サイトをご参照ください。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/trouble/2023.html) なお、事故で全損したエアバス A350-900 型機(JA13XJ)の全損損失 145 億円に対しては、機体保険金 199 億円を受領しております。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
52.	JAL516 便の事故について、調査報告書はいつ頃公表されるのでしょうか？また、色々な疑念の原因ともなっていますので当該機のコックピット・ボイス・レコーダーの内容を公に開示することを期待します。	ご質問ありがとうございます。 日本航空 516 便と海上保安庁機の衝突事故については、国土交通省航空局より航空事故に認定され、国土交通省運輸安全委員会による調査が行われることとなりました。 当社は本事案の調査に全面的に協力してまいります。 事故調査報告書は国土交通省が取りまとめをしているものですので、当社ではお答えできません。また、事故調査中であることからコックピット・ボイス・レコーダーの開示につきましてもコメントを差し控えさせていただきます。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）
53.	最近貴社の安全に関する報道及び国交省からの指導がなされたが、過去年度と比べて正確な件数推移はどうか。正月における航空事故以降過剰な報道がなされているとも考えられ、正確なところを知りたい。また、一層の安全向上が必要な場合、どのような施策、投資を考えているか。	ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 JAL グループにおける 2021 年度から 2023 年度までの3か年の航空事故等の推移は以下のとおりです。 ・航空事故:2 件→3 件→1 件 ・重大インシデント:1件→0件→1 件 ・イレギュラー運航:47 件→48 件→39 件 ・当局に報告する「安全上のトラブル」の発生率:1000 便当たり 1.11 件→1.08 件→0.79 件 ※直近 5 年の推移など、詳細は安全報告書にて公表しております。 (https://www.jal.com/ja/safety/report/) 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげた安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）

No.	ご質問	ご回答
54.	事故の経緯を 5W1H で説明して欲しい	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 国土交通省より認定された航空事故につきましては概要などを当社 Web サイトに掲載しております。経緯につきましては当社 Web サイトをご確認くださいようお願い申し上げます。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble/info/trouble/) (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
55.	安全以上のものではありません。昨今の事象を踏まえ、今後も安心して利用するための安全への取り組みを知りたい。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 発生した事案については個別に要因分析、対策を講じております。また、経営としてのメッセージを配信し、一拍置くことや仲間と声をかけあうことを実施する旨を全社員に周知・徹底を図りました。不具合の連鎖を断ち切り、更なる不具合の発生を防ぐために経営が先頭に立って取り組んでまいります。 短期的には、運航乗務員だけではなく全社員に向けて、安全憲章の確認と、迷ったら立ち止まる事を含め、早急に経営からメッセージを配信しています。 中長期的には航空安全に対する意識の再徹底を図り、現場を含めた会社全体が高い緊張感をもって、更なる安全性向上に取り組んでまいります。 また、それぞれの事例に対して、個別に再発防止策を実施しているところではありますが、原因を深く考察し、根本的な対策につなげていく所存です。まずは当社が直面している課題に対し、正面から向き合い再発防止策に取り組んでまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
56.	最近事故やヒヤリハットが目立つ。株価に影響しているのでは。重大インシデントや航空事故については株主には特にしっかりと対応策を説明されるようにされたい。必要な範囲で公表することはしないのか？公表して国民を安心させてほしい。しっかりと対策して安全をアピールすることで株価にも貢献してほしい。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 本件につきましては、当社 Web サイトにて掲載をさせていただくとともに、本年 6 月 18 日に開催予定の定時株主総会にてご説明申し上げる予定です。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble_info/pdf/report_240611.pdf)) 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めるとともに、中期経営計画を完遂することで、持続的な成長と企業価値の向上を図り、高い株価水準を目指します。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
57.	報道メディア等で航空機事故の情報を得、例年以上に目立っているように感じております。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。不具合の連鎖を断ち切り、更なる不具合の発生を防ぐために経営が先頭に立って取り組んでまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
58.	https://www.jal.com/ja/safety/trouble_info/safety_measure.html 会社全体の安全認識がよくわかる内容でした。作文は立派ですが、経営層は現場レベルに施策を浸透させる能力がなく、安全体制は表面上の活動で満足し、安全軽視(又はその余裕がない)の現場が飛行機を飛ばしていると理解しました。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 過去において行政処分を受けたにもかかわらず、今般、一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。 経営はその先頭に立って責任をもって安全運航の堅持に取り組んでまいります。社員一人一人が課題を自分事として捉え、安心してご搭乗いただけるよう全力を尽くしてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
59.	JAL をいつも株主、利用者の面から応援しております。1 月の衝突事故は対応お疲れさまでした。素晴らしい対応だったと称賛いたします。ただ、ダラス便の機長の飲酒問題にかんしては非常に残念なニュースです。なぜこのようなことが起こってしまうのか、もう一度搭乗される社員すべての方に深酒の恐ろしさのトレーニング、アルコール中毒のチェックを行ってほしいのですが可能でしょうか。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 今般の事案が発生してしまった要因として、これまで実施してきた対策が有効に機能していなかったこと、また、飲酒マナーの浸透に向けた対策も一過性で定着度合いを確認できていなかったことと認識しております。事案発生を受けてマネジメントからの事例周知と注意喚起などの緊急対応を実施しております。 今後、発生防止に向けて短期的な対策と中長期的な対策に取り組んでまいります。二度とこのようなことが起こらないよう、信頼回復に向けて取り組みます。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
60.	鳥取社長が国土交通省から指導を受けた際のお辞儀が何度もメディアで流れ、物議を醸したことへの説明。会社を代表する社長として会社のイメージを損ねているが今後もあのような姿勢で臨むのか。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 令和 6 年 1 月 2 日の羽田空港航空機衝突事故について、直ちにに取り組む業界全体の安全・安心対策として「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が実施されている中で、当社において安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止め、深く反省し、全社員を代表してお詫びしました。 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
61.	国土交通省から様々な注意を受けるのは良いが、日本国内におけるミスや事故には国土交通省航空局の管制にも問題があるはずである。一方的に指導されるのには疑問を抱かざるを得ない。国土交通省側にもその責任をしっかりと問うているのか？	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 令和 6 年 1 月 2 日の羽田空港航空機衝突事故について、直ちにに取り組む業界全体の安全・安心対策として「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が実施されている中で、当社において安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止め、深く反省しております。 516 便の航空事故につきましては国土交通省運輸安全委員会による事故調査中であり、コメントを差し控えさせていただきます。当社は同機関の調査に全面的に協力してまいります。 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげた安全体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
62.	良くないニュースになることがしばしばあり、安全への配慮が足りないのではないか。良いニュースになるような取り組みを増やして欲しい。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 令和 6 年 1 月 2 日の羽田空港航空機衝突事故について、直ちにに取り組む業界全体の安全・安心対策として「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が実施されている中で、当社において安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止め、深く反省しております。 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
63.	鳥取三津子社長が就任されてから、事故が連続してますが何か問題でも？鳥取三津子社長で大丈夫ですか？反乱分子では、ありません。一般株主の不安です。	ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 安全は JAL グループ存立の大前提であるとの考え方は、社長交代にかかわらず、これまでと変わりません。 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
64.	今後の安全管理についての方針をお聞かせ下さい	ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、厳重注意を受ける事態になったことを大変重く受け止めております。
65.	官公庁の立ち入り検査に関する再発防止策は確実なものか 再び不安全になる可能性はないかそのような状態で国際線拡大などは妄想に思われるがいかがか次に倒産になれば確実に国は支援しないはずであるが経営陣に危機感はあるのかないのか	安全は JAL グループ存立の大前提であるとの考え方は、これまでと変わりません。社員一人一人が課題を自分事として捉え、安心してご搭乗いただけるよう全力を尽くしてまいります。 また、経営はその先頭に立って責任をもって取り組んでまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
66.	最近、停止位置を超えたり飲酒などパイロットの安全に関する懸念がニュースで出てきています。鳥取社長になって安全に対する考え方、姿勢がよく分からないので、どのように考えているか、どうするのか教えて欲しい	ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを大変重く受け止めております。 安全は JAL グループ存立の大前提であるとの考え方は、社長交代にかかわらず、これまでと変わりません。社員一人一人が課題を自分事として捉え、安心してご搭乗いただけるよう全力を尽くしてまいります。 また、経営はその先頭に立って責任をもって取り組んでまいります。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）
67.	自衛隊機との接触事故に関する避難対応は素晴らしかったと思うが、その後に発生した停止線オーバーや翼の接触事故は、大きな事故から間もないにもかかわらず発生しており非常に残念です。鳥取社長が客室乗務員出身ということで、定時運行というサービスレベルを重視してしまい、安全運航の意識徹底が不足しているのではないかと感じてしまいます。この点についてどう考えているか、総会で回答してもらいたい。	
68.	事故やインシデントが頻発していて 1 乗客として非常に不安に感じております。大小問わずミスは必ず生じるものなので、軽微なことでも隠蔽しないような体制、社風になっているのか。また、失敗が共有されて活かされるような仕組みづくりは行われているのかについてご回答頂きたいです。	ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 JAL グループでは、組織に属する人の安全に対する共通意識である「安全文化」が、安全管理システムを機能させるために、非常に重要であると考えております。 報告されることを促進すること、報告者を公正に取り扱うことなどを会社として規定化し、「報告する文化」を根付かせるべく取り組んでおります。 また、不安全事象に関する各部門からの報告などを幅広く収集し、ハザードの特定を行い、そのリスクを評価したうえで、優先度の高いリスクから、リスクが許容レベル以下に低減されるよう個々のハザードに対する対策を立案し実施しています。 今後とも組織風土や仕組みの観点においても、取り組みを推進してまいります。 今般、提出いたしました報告書に基づき信頼回復に向けて取り組んでまいります。 https://www.jal.com/ja/safety/trouble_info/pdf/report_240611.pdf （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）

No.	ご質問	ご回答
69.	パイロットの飲酒トラブルについて、以前、飲酒問題の時、当時の赤坂社長が「コミュニケーション不足…」という言葉を出していたが、現場から意見や不満を吸い上げる仕組みは十分に出来ているでしょうか？企業理念の「全社員の物心両面の幸福を追求し…」という言葉は非常に共感しており、大切にしてほしいと思っています。経営破綻から十数年経過し、経営層と現場で意識に差が出ていないか気になるところです。	ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 JAL グループでは、組織に属する人の安全に対する共通意識である「安全文化」が、安全管理システムを機能させるために、非常に重要であると考えております。 報告されることを促進すること、報告者を公正に取り扱うことなどを会社として規程化し、「報告する文化」を根付かせるべく取り組んでおります。 また、不安全事故に関する各部門からの報告などを幅広く収集し、航空事故、重大インシデントやその他の不安全事故などにつながる可能性のある危険要素の特定を行い、特定した危険要素の影響の重大性や発生確率を見極め、その結果としてもたらされるリスクが許容可能であるかを評価し、優先度の高いリスクから、そのリスクが許容レベル以下に低減されるように対策を立案し、実施しています。 今後とも組織風土や仕組みの観点においても、取り組みを推進してまいります。 今般、提出いたしました報告書に基づき信頼回復に向けて取り組んでまいります。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf) (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
70.	管制官との交信聴き間違いが連続しています。その原因をどのように考えているか。ホームページにも安全に関するメッセージが従来からのものに留まっている気がする。会社として重要事項と考えていないように思える。	ご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 シアトル、サンディエゴ、福岡の 3 つの空港において、滑走路に誤って進入する事例を発生させてしまい、お客さま、関係の皆さまにはご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 共通する要因としては、「現場が安全を大前提として立ち止まれる環境ができていなかった」「各空港の注意点等の周知不足があった」と認識しております。いずれも、聞き間違いや知識不足があったものの、落ち着いて立ち止まれば発生しなかったと考えられます。 再発防止策としては、緊急対応として、経営から「一拍置こう、声をかけよう」とメッセージを送り、注意喚起、知識付与や滑走路誤進入を防止するための注意点等の教育を行いました。 また、短期的には、さらなる理解と定着を図るべく、緊急安全討議でディスカッションしてまいります。中長期的には、さらに継続的に教育・訓練を改善していくとともに、重要なタイミングで現場が立ち止まれる環境をしっかりとつくってまいります。 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）
71.	米国でパイロットが不祥事を起こし、欠航になったニュースを聞いて失望しました。このパイロットは即刻解雇すべきです。お願いします。	アルコールに起因する問題により、お客さま、関係の皆さまにはご心配をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。 二度とこのようなことがないよう再発防止の徹底を図り、信頼回復に向けて取り組んでまいります。当該乗務員の処分につきましては、社内規程に則り厳正に対処してまいります。 なお、処分の詳細に関する回答は差し控えさせていただきます。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）

No.	ご質問	ご回答
72.	中長期的な課題(～2030 年)③人的資本経営の 4 項目より、先ずは、安全に対する基礎教育を行う必要があるのではないか。役員・社員一人ひとりが、JAL123 便墜落事故で、当時の御社がどうだったか。また、遺族がどのような気持ちで生きてきたか 2,5 人称で考え直す必要があるのではないですか	JAL123 便事故では、520 名の方々の尊い命を奪う悲惨な事故を起こしてしまい大変申し訳ございません。深くお詫びいたしますとともに、亡くなられた方々のご冥福をお祈り申し上げます。 JAL グループでは、安全に係る業務に必要な技能、知識および能力を身につけるため、現地・現物・現人の三現主義と 2.5 人称の視点を基礎とし、社員それぞれの役割・地位に応じて必要な教育・訓練を実施しております。また、必要な安全に係る情報を周知し、定期的な安全啓発を実施しております。 安全は JAL グループ存立の大前提です。今後も事故を風化させず、再発防止を肝に銘じて安全運航の堅持に永続的に取り組むことをお約束いたします。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
73.	昨今の運航トラブルでメディアに叩かれています、メディアの圧力に負けず、安全運航をし続けてくださると嬉しいです。応援しています	あたたかなお言葉ありがとうございます。 安全は JAL グループ存立の大前提であるとの考え方は、社長交代にかかわらず、これまでと変わりません。経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
74.	航空機の整備についてはコストは考えず、確実なところで整備させてください。中国、韓国など外注はぜったいにやめてください。	貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。 機体整備作業の一部を委託しているパートナー企業は、いずれも長期にわたり共に品質向上を果たしてきた信頼あるパートナーであり、高い技術力と実績を有しております。また、相互の連携強化を目的として現地に当社駐在員を配置し、タイムリーな情報収集体制を構築しております。引き続きパートナー企業と連携しながら、確実な航空機整備を実施してまいります。 (整備担当 常務執行役員 田村 亮)

No.	ご質問	ご回答
75.	万が一の緊急事態時の誘導・避難に支障がでる可能性のある女性乗務員のワンピースを廃止してパンツスタイルに統一。靴は男女共に動きやすいスニーカーに変更する考えはありませんか？	客室乗務員の制服はワンピース・パンツスタイルの２種類があります。その選定に際しては、安全面や機内での動きやすさを考慮して決定しております。どちらのデザインも緊急事態においても誘導・避難に支障が出ないような素材(織物とリブ)を使用しており、現時点では変更予定はありません。靴に関しても、素材とプレーンなデザインのみが規定されており、客室乗務員は自身が履きやすいものを選択しています。なお、一部の航空会社ではスニーカーを採用していることも認識しています。
76.	最近事故が続けて発生していますが、客室乗務員の服装について、原則スカート着用みたいですが保安要員や緊急時等で行動する際に迅速に動くことができるパンツスタイルに変更する考えはないか。女性の立場から鳥取社長はどの様に考えますか。	頂戴したコメントをもとに今後、よりよい制服を目指し、機能面、当社ブランドとの親和性、既存制服との調和など、多方面から研究してまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。 (客室担当 常務執行役員 中野 淳子)
77.	1月の羽田空港における航空機事故に乗務したスタッフのメンタル的なケアや現在の状況について知りたい。	事故直後より当該便に搭乗していた乗務員に対しては、必要なサポートを実施してまいりました。現在の各個人の詳細な情報については差し控えさせていただきますが、一部の乗務員については継続的なサポートが必要な状況にあり、それに対して、カウンセラー等をアサインし、個別にしっかりとサポートをしております。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
78.	先日の羽田空港における事故が発生したが、それに伴い、社員に避難訓練の項目について見直し(内容を増やすなど)を行うことをしましたか。	今回の緊急脱出については社内で詳細な分析・検証をいたしました。その結果、従来の救難訓練の成果がお客様の全員脱出に繋がったと思われませんが、さらに充実した訓練にするために、今回の事例から得た学びを今後の訓練に取り入れていきたいと思います。 (客室担当 常務執行役員 中野 淳子)
79.	脱出用シューターには陸上型と海上型があり、陸上型は背中を真っ直ぐにして両腕を前方に伸ばして前方を直視して滑走路上にすべり降りるが、上からは先端が少し高くなっているのが見えなく先端の両側に人が立ってシューターですべり降りてくる乗客を手助けするが、先端が少し高くなっている理由は海面上に不時着が、視覚障害者にとっては見えずらいので、何か見える目印を該当部分の両側にあったらと考えるが、今よりも低くする考えがありますか。安全に脱出できと思いますが、一度検討していただけますか。	ご意見ありがとうございます。 当社の脱出用シューターに陸上用と海上用の分けはなく、航空機の型式によらず基本的に同様の構造です。状況に応じて着座してシューターを滑っていただけるようにするなど、様々なお客様がいらっしゃるなかで、皆さまが安全に降機し退避できるよう適切なサポートに努めます。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
80.	① 安全運行の維持、安全への危機意識向上への具体的な取り組みを教えて欲しい。 ② また、今後のサービス向上の具体策を聞かせて欲しい	①ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、嚴重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。発生した事案については個別に要因分析、対策を講じております。また、経営としてのメッセージを配信し、一拍置くことや仲間と声をかけあうことを実施する旨を全社員に周知・徹底を図りました。不具合の連鎖を断ち切り、更なる不具合の発生を防ぐために経営が先頭に立って取り組んでまいります。 短期的には、運航乗務員だけではなく全社員に向けて、安全憲章の確認と、迷ったら立ち止まる事を含め、早急に経営からメッセージを配信しています。中長期的には航空安全に対する意識の再徹底を図り、現場を含めた会社全体が高い緊張感をもって、更なる安全性向上に取り組んでまいります。また、それぞれの事例に対して、個別に再発防止策を実施しているところではありますが、原因を深く考察し、根本的な対策につなげていく所存です。まずは当社が直面している課題に対し、正面から向き合い再発防止策に取り組んでまいります。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和） ②ご質問頂きありがとうございます。 お客さまは「何を求めているのか」「何に共感されているのか」「JAL の商品・サービスをどう感じたのか」と、お客さま起点で考え、行動し、振り返り、JAL ならではの顧客体験を実現していきたいと考えております。具体的には、 ・ 新主力機エアバス A350-1000 型機就航にあわせ、新たなコンセプトのもと地上から機内までのより一貫した顧客体験を提供すべく、「羽田空港国際線にて、最上位クラスであるファーストクラス搭乗のお客さま専用エントランスの設置」「羽田空港ファーストクラスラウンジにて、ハンドドリップコーヒーの新規提供や靴磨きサービスの再開」「新しい座席・アメニティなどの導入」「機内食ラインナップの更なる充実」などを新たに実施致しました。 ・ 空港でのチェックインや手荷物預けの待ち時間を短縮する「JAL SMART AIRPORT」を全 9 空港へ展開する予定です。 ・ フライトイレギュラー時にもアプリ内でお手続きいただける機能の提供など、アプリ/Web の利便性を向上し、ストレスフリーなデジタル体験を予定しております。 今後もお客さま起点でサービスをより良いものとすべく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 執行役員 崎原 淳子）

No.	ご質問	ご回答
81.	羽田での事故に対しての反省と今後の対策	羽田空港での衝突事故についてはお亡くなりになられた海上保安庁の関係者の方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。お客さまやご家族の皆さま、関係の皆さまには大変なご心配、ご迷惑をおかけしていますことを深くおわび申し上げます。 本事案については、国土交通省航空局より航空事故に認定され、国土交通省運輸安全委員会による調査が行われておりますためコメントを差し控えさせていただきます。今後も当社は本事案の調査に全面的に協力してまいります。 国土交通省より認定された航空事故につきましては概要などを当社 Web サイトに掲載しております。経緯につきましては当社 Web サイトをご確認くださいようお願い申し上げます。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/trouble/) (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
82.	中期経営計画の名前が「ローリングプラン」というのを見て、御巢鷹の尾根での「ダッチロール」を連想しました。もう 40 年ほど前のことだし、今の経営陣が社会人になりたてかなる以前のこととなるので忘れ去られているのかなと残念に思いました。命名の理由は存じ上げないし、名前を変えろとも言わないですが、是非とも経営陣の方々には御巢鷹の尾根のことを今一度思い起こして日々の経営に活かしていただきたいと思います。	中期経営計画の名称と 123 便事故における状況を想起させるような表現となってしまう、ご不安を抱かせてしまったことをお詫びいたします。 123 便事故の経験を風化させず、社員の安全意識を醸成するための取り組みとして、経営トップはじめ全社員を対象とし、事故に関わる資料を展示している安全啓発センターの見学や事故当時を知る社員を講師とした安全講話の開催などを行っております。 また、経営陣においては、役員就任時に安全教育の受講と安全啓発センターの見学、加えて御巢鷹山への慰霊登山を全員が必ず行っております。 経営トップをはじめ、全社員の安全に関わる考えを定めた当社の「安全憲章」の冒頭にも掲げているとおり、安全とは命をお守りすることであり、当社存立の大前提です。 当社の「安全憲章」の冒頭にも掲げているとおり、安全は JAL グループ存立の大前提であり、航空会社にとって安全は最も重要な経営課題です。経営は、その想いを強く心に刻み、先頭に立って、これからも安全を堅持してまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
83.	2024 年 1 月 2 日の事故に関連した質問です。乗客・乗員全員が脱出し、全員の命が助かったことは、日頃の訓練等の賜物と考えています。一方で、全員の脱出に実際は 18 分、目標は 90 秒。この差に対する見解とその後の対応について、詳しく説明して欲しい。また、シアトル空港、サンディエゴ空港、福岡空港と停止線オーバーが発生している。加害者になり得る事故であり、見解と再発防止策について、詳しく説明して欲しい。	90 秒以内に脱出するルールは、機体の設計(非常口ドアや座席、通路等のレイアウト等)の適切性を評価するために設定された要件で、航空機メーカーに対して、一定の条件下で 90 秒以内に搭乗者が全員脱出できることを実証することが求められているものです。したがって、ご指摘の要件は、いかなる条件でも 90 秒以内に脱出できることを保証するものではなく、実際の緊急脱出に際しては、機内外の状況の違い、解放できるドアの違い等により、これよりも時間を要する場合があります。 時間の差異の詳細については、事故調査中であるため詳細は控えますが、お客さまの命を引き続き守れるよう、調査結果等を踏まえ、今後の訓練に活かしてまいります。 シアトル空港、サンディエゴ空港、福岡空港の事例に関して、重大な事態に発展する可能性もあり、お客さま、社会のみなさまにご心配をおかけして申し訳ありません。 共通する要因としては、「現場が安全を大前提として立ち止まれる環境ができていなかった」「各空港の注意点等の周知不足があった」と認識しております。 いずれも、聞き間違いや知識不足があったものの、落ち着いて立ち止まれば発生しなかったと考えられます。 再発防止策としては、緊急対応として、経営から「一拍置こう、声をかけよう」とメッセージを送り、注意喚起、知識付与や滑走路誤進入を防止するための注意点等の教育を行いました。また、短期的には、さらなる理解と定着を図るべく、緊急安全討議でディスカッションしてまいります。中長期的には、さらに継続的に教育・訓練を改善していくとともに、重要なタイミングで現場が立ち止まれる環境をしっかりとつくってまいります。 今般、提出いたしました報告書に基づき信頼回復に向けて取り組んでまいります。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf) (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
84.	シンガポール航空の乱気流遭遇によるインシデントに関連し、日本航空として今後の対策をどのように取るかお答えください。	当社では、突然の揺れに備えて、飛行中の航空機が検知した揺れ情報を自動で地上のシステムに送信し、他便と共有するアプリケーションの運用を開始いたしております。こうして得られたタイムリーな情報を機内サービス中止の判断や注意喚起のためのシートベルトサイン点灯などに役立てております。さらに、負傷防止対策を共有・議論する会議を設定し、グループ全体で防止に向けて取り組みました。 今後も飛行中の揺れによる負傷の低減に向けてさまざまな取り組みを進めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
85.	1月2日の羽田空港地上衝突事故で亡くなられた JA722A 海保機乗務員とそこご遺族にお悔やみ申し上げます。516便 JA13XJ ではペット 2 匹を救出できなかった。今回の事故のような場合人間の命と動物の命のどちらが優先かを考えると、難しい問題で貨物室に入れられるより、客室同伴のほうがよいが国土交通省の指針で緊急時のペット持ち出し禁止であることを、持込に関する同意書兼申し込み書にもっと大きく表示すべき	貴重なご意見をありがとうございます。 現在、当社 Web サイト内「ペットとおでかけサービス」のページにてペットをお預かりする際の注意点や確認点の詳細をご案内しておりますが、今後、当該ページのご案内の在り方やお預かり時にご提出いただく確認書の内容を検討する際には、いただいたご意見を参考にさせていただきます。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
86.	機内非常時対応能力の更なる向上のため客室乗務員のスカートやヒールを廃止できないか。	貴重なご意見をありがとうございます。 客室乗務員の制服はワンピース・パンツスタイルの 2 種類があります。その選定に際しては、安全面や機内での動きやすさを考慮して決定しております。どちらのデザインも緊急事態においても誘導・避難に支障が出ないような素材(織物とリブ)を使用しており、現時点では変更予定はありません。靴に関しても、素材とプレーンなデザインのみが規定されており、客室乗務員はローヒールやローファーなど自身が履きやすいものを選択しています。なお、一部の航空会社ではスニーカーを採用していることも認識しています。 頂戴したコメントをもとに今後、よりよい制服を目指し、機能面、当社ブランドとの親和性、既存制服との調和など、多方面から研究してまいります。 (客室担当 常務執行役員 中野 淳子)

No.	ご質問	ご回答
87.	①運航中、及び運航前に重大な不適切事案が数件発生したが、それぞれについて再発防止策を伺いたい。	ご心配をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。 本年 1 月 2 日の羽田空港で発生した事故を受け、業界全体で「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が進められている中、当社において一連の安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止めております。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境がつくれていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 すでに実施中あるいは策定済の対策については具体的な期日を定めております。また、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、把握した課題に対する対応計画を本年 9 月末までに策定し、順次着手していくとともに、しっかりと進捗管理を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
88.	②また米ボーイング社の不祥事に関連して、使用中のボーイング 787 型機について問題や追加の調査や整備の必要性はないのか、ボーイング 737-8 型機について導入時に安全性は担保されるのか、その時乗客は安心して新しい機材を利用できると思うか。お答え願いたい。(最も回答いただきたいのは最後の件)	ボーイング社におけるボーイング 787 型機の品質問題については、当社は米国のボーイング社に技術者を駐在させており、ボーイング社の品質について日常的な監視を行うとともに、当社が受領する機材が製造される際には、製造工程における検査を行うとともに、完成機に対する試験・検査を行い、安全性と品質を確認した上で機体を受領しております。 また、機体受領後は日常整備や定期整備において当社の安全・品質基準に沿った管理を行っており、現在運航に使用されている機体の安全性・品質への支障はなく、安心してご搭乗ください。ボーイング社ならびに FAA からの情報を踏まえて、必要となる対応を迅速に進めてまいります。 ボーイング 737-8 型機については、過去発生した事故の原因は特定され、すでに必要な機材改修、運航マニュアルにも反映されており、安全性が確保されていることを 当社においても確認しております。また、ボーイング社での製造品質については、ボーイング 787 型機と同様に米国に常駐の技術者による監視に加え、機体製造時に当社技術者・整備士による検査・試験により、機体の安全性・品質を入念に確認した上で導入を行ってまいります。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)
89.	5/27 に国交省の厳重注意に対する鳥取社長の謝罪は如何なものかと思う。航空の安全は国と協力して作り上げていくものであって、決して国が偉いわけではないので、見せしめのような謝罪はすべきではなく、淡々とやることをやっていくべきだと思う。謝って安全になるわけではない。実務で答えるものだと思う。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 令和 6 年 1 月 2 日の羽田空港航空機衝突事故について、直ちにに取り組む業界全体の安全・安心対策として「航空の安全・安心確保に向けた緊急対策」が実施されている中で、当社において安全上のトラブルを相次いで発生させたことを重く受け止め、深く反省し、全社員を代表してお詫びしました。 経営自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)
90.	直近の安全運行問題に対して、具体的な対策等について総会前または総会時に明示していただきたい。	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 一連の不安全事象により、厳重注意を受ける事態になったことを経営として重く受け止めております。本件につきましては、当社 Web サイトにて掲載をさせていただくとともに、本年 6 月 18 日に開催予定の定時株主総会にてご説明申し上げる予定です。 (https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/) (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
91.	飲酒は重大事故につながる 不良で過去に対策したものが再発しており搭乗前のチェック体制はできているか人員配置、過密ダイヤなどで現場が疲弊していないか	ご心配をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 今般の事案が発生してしまった要因として、これまで実施してきた対策が有効に機能していなかったこと、また、飲酒マナーの浸透に向けた対策も一過性で定着度合いを確認できていなかったことだと考えております。 事案発生を受けてマネジメントからの事例周知と注意喚起などの緊急対応を実施しております。今後、発生防止に向けて短期的な対策と中長期的な対策に取り組んでまいります。二度とこのようなことが起こらないよう、信頼回復に向けて取り組みます。 (1) 共通の要因としては、以下の二点と認識しております。 ① 現場が安全を大前提とし立ち止まれる環境ができていない(事例の連続発生) ② リスクマネジメントが十分に機能していない(類似事案の再発) (2) 再発防止策として、まず、経営トップが主導し、安全意識の再徹底を図るべく、緊急的な対応および中長期的対応を実施します。 また、安全管理システムの見直しをすべく、発生した事例への対応および中長期的対応を実施します。 中長期的対応として、経営による職場把握等を通じて安全管理システムの総点検を実施し、安全管理を行う体制・人員の強化も含め、把握した課題に対する対策を実施してまいります。 詳細につきましては、今般、提出いたしました報告書のご参照をお願いします。 https://www.jal.com/ja/safety/trouble info/pdf/report 240611.pdf 経営自らが先頭に立ち、強い意思とリーダーシップをもって、グループをあげて安全管理体制の見直しに取り組み、全社一丸となって、社会とお客さまの信頼回復に努めてまいります。 (安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和)

No.	ご質問	ご回答
92.	ボーイング 788 はバランスを制御で行う本質安全に反した機材のように思う、選定時には本質安全性に合致しているかをチェックできるようになっているか、又御巣鷹事故にならないように修理の自社チェックができていますか	ボーイング 787 の選定においては、安全性、経済性、快適性、機材計画の柔軟性など多角的・総合的に評価を行い、当社においてすでに 50 機以上を導入しております。 安全性については機体の設計が米国当局の定める基準に適合しているか、且つ当社の運航条件においても安全性が満たされる要件・性能となっているかを確認しております。また、当社は米国のボーイング社の工場内に技術者を駐在させており、ボーイング社の品質について日常的な監視を行うとともに、当社が受領する機材が製造される際には、製造工程において設計通りに製造されていることの検査を行うとともに、完成機に対して地上および飛行中の試験・検査を行い、安全性と品質を多角的に確認した上で機体を受領しております。 （経営企画担当 執行役員 小山 雄司） 機体の定期整備や機体構造の修理、改修を委託する場合、現在は、国の整備改造認定を有する委託先にて実施しております。 また、委託した整備を受領する際は、適切な経験、知識、技能を有する検査員（領収検査員）が、計画、過程を含め、必要な検査を実施し、自社の品質管理基準を満たしていることを確認した上で受領しています。 （整備担当 常務執行役員 田村 亮）

No.	ご質問	ご回答
93.	一人一問 200 字以内という制限は、発言を 3 分で終わらせた例と同類。JAL は安全上のトラブルが相次ぎ 5 月 27 日に国交省から厳重注意を受けた。過去様々な企業で重大な不祥事や事故が起きた際、大きな要因の一つとして「自由に物が言えない社風」が指摘された。JAL も全く同様ではないか。2010 年末 JAL は物言う労働者を解雇した。この解雇事件の解決無くして安全確立はなし得ない。新社長の見解は？	多くの株主様から事前のご質問をいただき、それぞれに回答を開示させていただいておりますが、皆様にご覧いただきやすいよう一定の文字数とさせていただきます。何卒、ご理解を賜れば幸いです。 さて、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などあらゆる努力を行いました。それでもなお、職種別に設定した削減目標を達成することができず、やむを得ず 2010 年末に 165 名の社員を整理解雇するに至りました。その後、整理解雇に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います。 法的には最終決着しておりますが、いわゆる労使の問題として、組合とその後長きにわたり真摯に話し合いを継続してまいりました。 2018 年からは雇用を軸とした解決案を提案してまいりましたが、2022 年 6 月に会社から、働き方の幅を拡大し、希望者全員に対して業務委託契約による在宅でも実施可能な就労機会の提供というあらたな提案も実施致しました。その結果、整理解雇当時から、長きにわたり話し合いを継続してきた、大部分の被解雇者を構成する組合（日本航空乗員組合と日本航空キャビンクルーユニオン）との間では、2022 年 7 月に整理解雇の争議を終結することを確認し、解決に至りました。 現在、2021 年 4 月に発足した、会社からの解決案に同意を頂けなかった一部の被整理解雇者で構成される組合（JAL 被整理解雇者労働組合）との間で話し合いを継続しています。 今後も会社の提示した解決案にてご理解を得られるよう、真摯に対応してまいります。 経営破綻においては、多くの方にご迷惑をおかけし、多くの社員が会社を去らなければならませんでした。何よりこのような出来事を二度と繰り返さないことが、我々の責務です。当時の反省と支えてくださった皆さまへの感謝の思いを常に心に刻み進んで参ります。 （人財担当 常務執行役員 大堀 哲）

2. 経営計画全般に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	日本の少子高齢化、人口減少を見据えた経営方針についてお考えをお教えてください。	人口減少に伴う国内線の旅客需要減に対しては、投入機材の見直しをはじめとする供給適正化を図りながら、「移動」を通じた「関係・つながりの総量」を増やし、航空人流につながる関係人口の増大に取り組みながら、大きな伸びが見込まれる海外発の旅客需要の取り込みを図り、路線ネットワークを適切に維持して参ります。 人口減少によって働き手が不足することも見込まれる為、業界内外での協調・協業を進めつつ、適切に人財を確保することが重要だと認識しており、しっかりと人的資本経営に取り組んでまいります。 （経営企画担当 執行役員 小山 雄司）
2.	競合他社を凌駕するための具体的成長戦略と施策(短期、中長期)。	短期的には、2021-2025 年度の中期経営計画において事業構造改革を進めています。 フルサービスキャリア事業では、フラッグシップとなるエアバス A350-1000 型機の導入による競争力の強化、成長需要の獲得で収益力をより高め、貨物事業においてもヤマトホールディングス社との協業や新たな貨物専用機事業の展開により、利益構造の再構築を図ります。 また、新たな需要を開拓する LCC 事業、マイル金融コマース事業の拡大、インバウンド需要に対応したグランドハンドリング受託事業の拡大を通じて、利益の成長を図ってまいります。中長期的には、社会的価値起点で継続的に成長すべく、主に 3 つのテーマに取り組んでいます。 ・移動を通じた関係・つながり JAL グループが提供するのは、「移動手段」のみではなく「移動を通じた関係・つながり」ととらえなおし、何度もその地域へ足を運んで頂く関係人口を増やすことで関係・つながりの総量を拡大し、プラスの社会価値を創出してまいります。 ・GX 戦略の推進 航空機からの CO2 排出に対してマイナスの社会的価値としてきちんと向き合い、省燃費機材の導入、SAF の活用、運航の工夫などの対応を加速させ、2050 年のカーボンニュートラルの実現に向けて取り組んでまいります。 ・人的資本経営の推進 多様な人財が多様なフィールドで活躍できる環境を整えるため、人的投資を推進し、能力の発揮に応じた還元、エンゲージメント向上、価値創造を実現してまいります。 （経営企画担当 執行役員 小山 雄司）

No.	ご質問	ご回答
3.	①いろいろな面において同業他社に負けているが 1 位になる気はないのか。 ②政府専用機のハンドリング、TOPVIP の運航等過去 JAL が担当していたものがみんな他社に取られている。どう考えているか。	①輸送規模や利益額において、競合他社との間に現状差があることは認識しております。国内外には様々な航空会社があり、それぞれ特徴や強味があるなか、当社としては、中期経営計画において ESG 戦略を最上位の戦略と位置づけ、新フラッグシップとなるエアバス A350 の導入や、ZIP 社を中心とする LCC 事業領域の拡大、航空だけにとどまらないマイル戦略を展開し、経済的価値だけでなく、社会的な価値も追求しながら、中長期的にさらなる成長を目指して取り組んでいます。 当社は SKYTRAX「5 スター」エアラインに 7 年連続で認定されましたが、それだけではなく今年度より新たに創設された SX 銘柄 2024、DX 銘柄 2024 に空運業としては唯一選定されました。 ESG 戦略に基づき、これからも競合他社と切磋琢磨し、お客さまへ最高のサービスを提供すると共に、社会的価値と経済的価値の創出を通じて、さらなる企業価値の向上に取り組んでまいります。 ②ご利用区間や時期に応じ、TOPVIP のお客さまにも当社便をご利用いただいています。当社としてはできる限りご利用いただけるよう、取り組んでまいります。 （経営企画担当 執行役員 小山 雄司）

3. 財務戦略に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	・適正な財務水準(D/E レシオ、自己資本比率)はどの程度と考えているか？・営業キャッシュの使い道をどう考えているか？(例:内部留保:3 割、設備投資:4 割、株主還元:3 割)質問の意図コロナ禍を経て、これまでよりもリスクを抑えた経営を行う必要があると思う。そこで、景気変動リスクの大きい航空業界でどのような財務戦略を取って行くのか指針を教えてください。	当社は、リスク耐性の強化を図りつつも、今後の成長に向けた最新鋭の省燃費機材の導入などのESG投資を推進しております。経営資源の配分については、2024、2025 年度の 2 年間合計で、資産投資に 6,500 億円、債務の返済に 2,000 億円を充てる予定としております。加えて、株主還元は配当性向 35%程度以上を目安とし、配当を中心に積極的に行う所存です。 自己資本比率(格付評価上)については、2025 年度末までに 50%程度とすることを目指しております。今後もコロナ禍で棄損した財務基盤を再構築しながらも、事業構造改革をはじめとする成長戦略を推し進めてまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
2.	繰延税金資産がここ数年で減ったままだが、主な理由は何か？今後の回収可能性はどのような見通しか？	繰延税金資産の減少理由は、課税所得に対し繰越欠損金を利用したことによるものです。今後の回収可能性については、3 月に発表した「中期経営計画ローリングプラン 2024」でお示した計画に基づき、十分に回収可能と判断しております。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)

4. 業績関連に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	今後の業績予想	今後の業績予想ですが、2024 年度は EBIT1,700 億円、中期経営計画最終年度である 2025 年度の利益目標は EBIT2,000 億円としております。当社では目下事業構造改革として、既存の航空事業に依存しない収益構造を目指しており、成長分野である LCC やマイル/金融・コマース事業などの強化を図っております。また、2024 年度の配当予想額は 1 株当たり 80 円としております。今後も利益の回復に伴い株主還元も積極的に行ってまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
2.	JA13XJ の全損事故における約 150 億円の損失、事故に伴う羽田空港 C 滑走路閉鎖に伴う減収、国内線用エアバス A350 追加発注費用について、どの程度まで保険でカバーできますか？また、事故調査結果によっては、損失に対する損害賠償請求をする予定はありますか？	1 月 2 日に当社の航空機と海上保安庁の航空機が衝突する事案が発生し、ご心配とご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。また、お亡くなりになられた方々に謹んでお悔やみを申し上げますとともに、被害に遭われた方々に謹んでお見舞い申し上げます。 全損したエアバス A350-900 型機(JA13XJ)の全損損失 145 億円に対しては、機体保険金 199 億円を受領しております。それ以外の機会損失(推計 20 億円)や代替機の購入費用については保険の対象となっておりません。 なお、現在、運輸安全委員会による事故調査などが進められている段階ですので、現時点では、賠償等について具体的な方針等は決定しておりません。当社としては、引き続き調査に協力してまいります。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)
3.	業績への貢献の視点からマイル・ライフ・インフラ事業をもう少し詳しく理解したい。具体的にどのような業務でどのように収益をあげているのか、また、成長分野をどのように考えているのか教えて欲しい。	マイル・ライフ事業においてはお客さまがマイルをためる・つかうサービスをご利用することにより収益が生まれる仕組みとなっております。成長分野としましては世界的なキャッシュレス促進の流れに乗り、JAL カードや JAL Pay 事業をさらに拡大することを考えております。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史) インフラ事業は主として、グランドハンドリング受託事業であり、日本に就航する海外航空会社に対し、チェックインや手荷物の搭降載業務・整備業務・貨物上屋業務などを提供することにより収益を得ております。日本政府が目指す 2030 年の訪日外国人旅行者数 6000 万人達成に向け、インバウンド拡大の需要は年々高まっていると認識しており、JAL グループ便の運航を支えている高品質のサービスを提供することで、収益のさらなる拡大をめざしております。 (空港担当 執行役員 堀尾裕子)

No.	ご質問	ご回答
4.	正月の羽田空港の事故について、御社の保有する機体は全損し、数ヶ月にわたり顧客からの予約変更及び取消等に応じるなど多大な損害を被った。亡くなられた海保隊員のこともあろうが、今後の検証如何によっては、国に賠償を求める等、考えはあるのか伺う。	1月2日に当社の航空機と海上保安庁の航空機が衝突する事案が発生し、ご心配とご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。また、お亡くなりになられた方々に謹んでお悔やみを申し上げますとともに、被害に遭われた方々に謹んでお見舞い申し上げます。 全損したエアバス A350-900 型機(JA13XJ)の全損損失 145 億円に対しては、機体保険金 199 億円を受領しております。それ以外の機会損失(推計 20 億円)や代替機の購入費用については保険の対象となっておりません。 なお、現在、運輸安全委員会による事故調査などが進められている段階ですので、現時点では、賠償等について具体的な方針等は決定しておりません。 当社としては、引き続き調査に協力するとともに、本件が当社事業運営に与える影響を最小限に抑え、株主の皆さまにとっての価値を守り、会社財産を保護し、毀損することがないよう、最善を尽くしてまいります。当社へのご支援とご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (財務・経理担当 執行役員 弓崎 雅夫)

5. 機材に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	2013 年の当初計画ではエアバス A350-900 型機について 18 機の導入計画とあり、未受領の機材が 2 機あると認識しているが、このたび新たに発表された 21 機の導入計画というのはこの 2 機を含んだものなのか。また、そうでないのならこの 2 機の受領はいつ頃を見込んでいるのか。	エアバス A350-900 型機の国内線機材は全 18 機の導入を予定しており、未受領の 2 機については今回導入を決定した 21 機には含まれておらず、2026 年度までの受領を予定しております。 なお、今回導入を決定した 21 機の中の 1 機については、2024 年 1 月に全損となったエアバス A350-900 国内線機材の代替機材として、同型機のエアバス A350-900(国内線仕様) 1 機を 2025 年度に導入予定です。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)
2.	エアバス A350-1000 をいつか国内路線で就航することはありますか？	当社のエアバス A350-1000 は国際線仕様の機内設備となっており、現時点では、国内線へはエアバス A350-1000 を投入する計画はございません。国内線においては 2019 年から導入しているエアバス 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。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
3.	次期小型機にボーイング 737MAX シリーズの導入が決定したと聞いているが、ボーイング社の品質管理に問題があるため、FAA に指導を受けていると報道されている。ボーイング社の品質管理の不備による JAL123 便事故を経験した JAL としては、極めて重視すべき事態だと考えるが、機材計画の変更を含めた再評価はなされているのか？	ボーイング 737MAX シリーズにおいて過去発生した事故については、原因が特定されており、必要な機材改修、運航マニュアルにも反映されており、安全性が確保されていることを 当社においても確認しております。 当社は米国シアトルに技術者を駐在させており、ボーイング社の品質について日常的な監視を行うとともに当社が受領する機材が製造される際には、製造工程における検査を行うとともに、完成機に対する試験・検査を行い、安全性と品質を確認した上で機体を受領しております。ボーイング社の製造品質に関する報道については当社としても重要視しており、当社の安全・品質に関する取り組みをボーイング社と共有し、安全管理システムに組み込む等の取り組みに協力しております。 引き続きボーイング社や米国当局 (FAA) からの情報を踏まえ、当社としてもボーイング 737MAX シリーズの安全性・品質を十分に確認してまいります。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)

No.	ご質問	ご回答
4.	ボーイング社の 787MAX の設計製造運用において、トラブルが頻発していると認識しています。個人的には導入してほしくないのですが、今後の導入計画と、もし導入する方針であればそれがベストであるという理由についてお尋ねしたいです。	ボーイング 737MAX シリーズにおいて過去発生した墜落事故については、事故原因は特定されており、必要な機材改修、運航マニュアルにも反映されており、安全性が確保されていることを 当社においても確認しております。 当社は米国シアトルに技術者を駐在させており、ボーイング社の品質について日常的な監視を行うとともに当社が受領する機材が製造される際には、製造工程における検査を行うとともに、完成機に対する試験・検査を行い、安全性と品質を確認した上で機体を受領しております。 機材の選定においては安全性、経済性、快適性、機材計画の柔軟性など多角的・総合的に評価を行い決定しています。ボーイング 737MAX シリーズは燃費効率の優れた次世代エンジンの搭載や新型ウイングレット装着・機体後部デザインの変更による空力特性の改善等で既存機(737-800)よりも 15%程度燃費を改善するなど、経済性・環境性に優れた機体であることから導入を決定しております。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)
5.	ボーイング社の品質問題に関連し、ボーイング 787 型機やボーイング 737MAX シリーズの納入時期・座席供給に与える影響、及びそれらがリージョナル機の更新見通しに与える影響について	ボーイング社における品質問題またサプライチェーンに起因する製造遅延により、当社が今後導入するボーイング 787 やボーイング 737MAX シリーズの納入時期に影響が発生する可能性はございますが、引き続き計画通りの受領に向けて当社としては準備を進めてまいります。一方で、納入が遅延する場合においても、運航を行うための必要な機材は確保できておりますので、運航や座席供給に与える影響はございません。 また、2028 年以降に更新時期を迎えるリージョナル機については現在検討を進めておりますが、機体メーカー・機体サイズも異なるため検討への影響はございません。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)
6.	ボーイング社の機体製造上のトラブルが続いているが、機体受領時の受入試験の内容など、運行主体としての対策をお聞きたい。	当社は米国のボーイング社の工場内に技術者を駐在させており、ボーイング社の品質について日常的な監視を行うとともにボーイング社との連携による品質の改善に取り組んでおります。また、当社が受領する機材が製造される際には、製造工程における検査を行うとともに、完成機に対して地上および飛行中の試験・検査を行い、安全性と品質を多角的に確認した上で機体を受領しております。運航開始後は、日常整備や定期整備において当社の安全・品質基準に沿った品質管理を行うと共に、データを活用して故障を未然に検知する仕組み等、新しい技術の導入にも積極的に取り組んでおります。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)

No.	ご質問	ご回答
7.	昨今、ボーイングの問題がニュースにて流れているが、JAL に影響はあるのか。	ボーイング社における品質問題については当社としても重要視しております。737MAX シリーズにおいて過去発生した墜落事故については、事故原因は特定されており、必要な機材改修、運航マニュアルにも反映されており、安全性が確保されていることを 当社においても確認しております。 当社は米国ボーイング社に技術者を駐在させており、ボーイング社の品質について日常的な監視を行うとともに当社が受領する機材が製造される際には、製造工程における検査を行うとともに、完成機に対する試験・検査を行い、安全性と品質を確認した上で機体を受領しておりますので、現時点で運航中の機体の安全性に影響はございませんが、ボーイング社ならびに米国当局(FAA)からの情報を踏まえて必要となる対応を迅速に進めてまいります。 一方、サプライチェーン等に起因する製造遅延により、当社が今後導入するボーイング 787 やボーイング 737MAX シリーズの納入時期に影響が発生する可能性はございますが、ボーイング社及びエアバス社の両社から機材を導入する計画としており、引き続き、両機材メーカーとも連携し、最適かつ柔軟な機材導入を実現してまいります。なお、現時点において必要な機材は確保できておりますので、運航に与える影響はございません。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)
8.	機材選定時に運航時の騒音について考慮して選定しているのでしょうか？	機材の選定においては、安全性、経済性、快適性、機材計画の柔軟性など多角的・総合的に評価を行い決定しておりますが、騒音についても項目の一つとして評価を行っております。 当社国内線・国際線の主力機であるエアバス A350、ボーイング 787、また今後 JAL グループで導入を予定しているボーイング 737-8、エアバス A321neo の新型機においては、静音性の高い最新のエンジンや機体設計により、機内の静粛性とともに ICAO(国際民間航空機関)の定める航空機の騒音基準において最も厳しい Chapter 14 の基準に合致しています。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)

No.	ご質問	ご回答
9.	国際線機材に関する質問です。ボーイング 777-200 に代えてエアバス A350-1000 を中心に国際線の機材を準備されていかれるようですが、将来的にもボーイング 787-9,-10 の国際線機材としての調達は実施されない計画でよろしいでしょうか。	2024 年より国際線での運航を開始したエアバス A350-1000 型機は、これまで当社国際線の主力機であったボーイング 777-300ER 型機の後継機として導入を進めております。 また、今後成長が見込まれる北米・アジア・インドを中心に国際線の機材を増機・大型化し、フルサービスキャリア、LCC の国際ネットワークの拡充と成長のため、国際線にエアバス A350-900 型機を新たに 20 機導入すると共に、ボーイング 787-9 型機も追加で 10 機導入します。ボーイング社・エアバス社の両社との連携を図り、最適かつ柔軟な機材導入を実現してまいります。 JAL グループは、最新鋭省燃費機材の導入を加速し、お客さまに最高のサービスを提供しつつ、さらなる CO2 排出量削減を進めて参ります。 （経営企画担当 執行役員 小山 雄司）

6. 国内線・国際線(路線ネットワーク)に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	短中長期での新規路線の計画につきまして、教えていただきたいです。	現時点では新規路線に関して具体的に決まっていることはございません。 当社は、お客さまの利便性と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。新たな路線展開や各路線の便数や機材などについては、需要動向を踏まえて収益性・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営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、路線・便数計画については、随時発表させていただきます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
2.	国内線伊丹便のファーストクラス搭載便の路線ですが今後増える予定はありますか	現時点では具体的に決まっていることはございません。 ファーストクラス搭載便につきましては、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し、検討してまいります。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、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きます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
3.	鳥取空港か米子空港に就航する予定はないのでしょうか。	現時点では具体的に決まっていることはございません。 当社は、お客さまの利便性と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が、新たな路線展開や各路線の便数や機材などについては、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し、検討しております。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、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きます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
4.	九州内での県外移動に関して、例えば福岡→天草、五島など離島は陸路での移動より空路のほうが利便性が高いと思います。ですが、現状 JR 九州は、移動そのものが目的になる観光列車や、GPS を利用したアプリコンテンツもあり、正直な気持ちワクワクを感じます。1 日かけて目的地に行くのも楽しいかもしれませんが、移動時間が短ければ日帰り旅行ができるかもしれません。路線の増便などの対抗策はありますか？	九州域内での移動に関しましては、現時点で増便等、具体的に決まっていることはございません。当社はお客さまの利便性と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が、新たな路線展開や各路線の便数や機材などについては、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し、検討してまいります。 九州の離島路線の移動については、地域航空サービスアライアンス協議会の枠組みがあり、地域航空会社が担う離島や生活路線の維持、発展と、就航地域の活性化を目指して活動しております。 (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
5.	鹿児島から那覇までの直行便の早朝過ぎない時間帯での航路の開 設の検討	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 当社は、お客さまの利便性と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が、路線の開設や時間帯の変更などについては、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し検討しております。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、路線・便数計画については、随時発表させていただきます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
6.	2020 年の株主総会にて、新幹線整備と同時に在来線と空港を新幹 線が紐付けることで鉄道・航空双方共に地方路線の充実を図る事 による共益関係を築いてほしいと申し上げました。新幹線は中長距離、 航空は遠距離、これにより棲み分けと連携が出来ると考えます。新幹 線整備を通じた新幹線の空港乗り入れを通じた鉄道(主に JR)と国 内航空の連携を関係各者と協力して進めてほしいです。この考え を改めて申し上げます。	貴重なご意見ありがとうございます。空港からの二次交通、また航空の非就航地点への鉄道網の充実は、お客さまの利便性向上、地域の活性化の観点からも重要と考えております。今後も航空のみならず、お客さまの移動、物流を支える交通インフラ全体を見渡して、関係各者と連携し、最適なネットワークの構築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)
7.	国際線ネットワークの拡充にあたり発着枠確保への考え方をお聞か せください。	航空事業において各空港の発着枠は非常に貴重な収益の源泉であると捉えております。 引き続きお客さまの利便性と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まいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
8.	今後の国際線の路線拡充計画について。	国際線の事業規模(ASK)は、2023 年度にコロナ禍前 2019 年対比 86%まで回復しており、2025 年度には同 96%まで回復する計画としております。また、2030 年時点ではフルサービス事業、LCC 事業合わせて、事業規模を 1.4 倍に拡大し、ネットワークの拡充と成長を実現してまいります。合わせて、新規提携パートナー社とのコードシェア拡大や既存パートナー社や共同事業パートナー社との協業を深化し、より利便性の高いネットワークの構築を目指します。 (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.	今後の国際線の拡大計画をコードシェアの充実と合わせて教えてほしい。	国際線の事業規模(ASK)は、2023 年度にコロナ禍前 2019 年対比 86%まで回復しており、2025 年度には同 96%まで回復する計画としております。また、2030 年時点ではフルサービス事業、LCC 事業合わせて、事業規模を 1.4 倍に拡大し、ネットワークの拡充と成長を実現してまいります。先日インドの航空会社インディゴとのコードシェア提携を発表しましたが、新規提携パートナー社とのコードシェア拡大や既存パートナー社や共同事業パートナー社との協業を深化し、より利便性の高いネットワークの構築を目指してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
10.	ハワイ路線は、同業他社が大変強力な布陣でシェアを奪いに来ています。JAL は、このまま防戦一方なののでしょうか？	当社のハワイ路線は、首都圏は羽田・成田発着便、大阪・名古屋発着便を運航しており、夏季には成田＝コナ線も運航しております。提携パートナー社であるハワイアン航空運航便へのコードシェアも実施しており、利便性の高いネットワークを提供しております。 また、2023 年度は運航 70 周年を記念して、70 年前の初便航路をたどるホノルル線チャーター便の運航によってお客さまに感謝を伝えるとともに、セール運賃等の販売を通じて需要喚起をはかってまいりました。一例ですが、至近の取り組みとしては、6/5 よりハワイ線限定の、環境/文化への想いを込めた新運賃、JAL Mahalo 運賃を販売開始いたしました。今後もお客さまにご満足いただけるようなサービスやキャンペーンの展開を実施してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
11.	韓国と台湾線ってインバウンド主力だと思うんですが、本数外国の航空会社に比べて少なくないですか？もうからないんですか？なるべく日本航空でと思って旅行予定立てても候補にあがりづらい	いつも日本航空をご愛顧いただきありがとうございます。 当社便をご利用いただけない状況につきまして誠に申し訳ございません。コロナ禍以降、インバウンド需要は急回復しており、とりわけ韓国線や台湾線の動きは顕著です。個別の路線の収支状況につきましては回答を控えさせていただきますが、路線展開や各路線の便数や機材などについては、需要や競合他社の動向を踏まえて、収益性・採算性を考慮し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)

No.	ご質問	ご回答
12.	以前はミラノ線が有り欧州了解には便利でした。次回国際線の計画においては、ミラノ線の復活を希望しております。計画をたててもらうためには株主や乗客としてはどこへ要望を出したらお聞き入れしてもらえるのでしょうか？	ご要望いただきありがとうございます。 ご要望に関しましては、当社ホームページのご意見・ご要望のページで受け賜わっております。当社は、お客さまの利便性と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が、路線展開や各路線の便数や機材などについては、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し検討しております。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、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きます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
13.	今後、国際線の新規路線の開設予定はあるのか？加えて、毎日運行ではない路線(ベンガルールやメルボルン等)はコロナ禍以前の計画通り、毎日運行に戻す計画はあるのか？	ご意見いただきありがとうございます。 現時点では、新規路線の開設ならびに毎日運航でない路線の毎日運航への回復に関し、具体的に決まっていることはございません。当社は、お客さまの利便性と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が、新たな路線展開や各路線の便数については、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し、検討しております。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、路線・便数の計画については、随時発表させていただきます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
14.	新型コロナの流行により休止となっている路線の再開はないのか？例えば、台湾・高雄線。	ご意見をいただきありがとうございます。 コロナ禍の影響を受け運休となっている路線に関しましてはご不便をおかけしております。当社はお客さまの利便性と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が、今後、コロナ禍後の需要動向や競合状況等を踏まえて、収益性・採算性を考慮し検討してまいります。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、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きます。 (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
15.	国際線は現状羽田と成田を中心に構築していますが、インバウンド客の取り込みを充実させることを主目的で関空、福岡、千歳等の主要空港に東南アジアの中距離路線(具体的にはバンコク線やシンガポール線、ホーチミン線等)を設定する計画はあるのでしょうか？(JAL、ZIPAIR、Jetstar の各航空で回答をお願いします。)	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 インバウンド需要の取り込みは重要視しておりますが、現時点で関空、福岡、千歳等からの新規就航に関して、当社として具体的に決まっている路線はございません。お客さまの利便性と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が、新たな路線展開については、需要動向を踏まえ、収益性・採算性を考慮し検討してまいります。また、ZIPAIR、Jetstar についても、現時点で決まっていることはございません。各社の路線計画については、基本的に各社が独自の判断で行っておりますのでご承知ください。今後も JAL グループの品揃えの充実・拡大に努めてまいりますので、ご期待いただければと思います。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
16.	国際線については羽田・成田が中心となっており、関空・福岡・新千歳等の空港についてはまだまだ不十分と思われます。今後はインバウンドの取り込みのためにも新しく就航する予定はあるのでしょうか？コロナの収束もしたのでコードシェアも含めて検討する時期かと思われます。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 羽田・成田以外の空港からの新規就航に関しましては、現時点で具体的に決まっていることはございません。お客さまの利便性と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が、首都圏以外から就航や他社とのコードシェアに関しては、ネットワーク強化の観点から重要ですので、インバウンド需要動向等を踏まえて、収益性・採算性を考慮し検討してまいります。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控させていただきますが、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きます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
17.	中部国際空港発着の JAL の航空機が少なく感じます。中部国際空港発着便の新規路線は今後ありますか？	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 中部国際空港発着便におきましては、コロナ禍の影響を受け、完全に復便できていない状況にありご迷惑をおかけしております。当社はお客さまの利便性と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が、今後の需要動向等を踏まえて、収益性・採算性を考慮し検討してまいります。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控させていただきますが、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きます。 (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
18.	以前就航されていた名古屋－バンコク線はトヨタを中心とした業務渡航で非常にイールドの高い路線であるにも関わらず、運航していないのは非常に勿体ない状況が続いている。是非、ZIP ではなく JL オペレーション便での再開を希望します。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 名古屋バンコク線は運休が継続しておりご不便をおかけしております。コロナ禍以降運休している路線の再運航については、需要や競合各社の動向を踏まえ、収益性・採算性を考慮し検討してまいります。引き続き、お客さまの利便性と企業価値向上のために最適なネットワーク構築に努めてまいります。 （路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット）
19.	羽田、成田に比べて関西空港からの国際線路線の増加、増便、関西空港の施設の充実を図って欲しいと願っていますが、計画や予定は御座いますか。JAL 系列の LCC の充実も図って頂ければと思います。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 関西空港からの国際線路線の増便に関しましては、現時点では具体的に決まっていることはございません。当社はお客さまの利便性と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が、新たな路線展開や各路線の便数や機材などについては、需要動向を踏まえて収益性・採算性を考慮し、検討してまいります。検討過程においては営業機密となりますため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。 また、LCC についても、現時点で決まっていることはございません。各社の路線計画については、基本的に各社が独自の判断で行っております。今後も LCC のネットワーク含めた JAL グループの品揃えの充実・拡大に努めてまいりますので、ご期待いただければと思います。 （路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット）
20.	・関空に CA ベースを再設置し、国際線発着便を増やせないか羽田空港が発着枠制限により国際線路線を増やせない現状、国際線利用者数 国内 2 位の関空に CA ベースを再設置し、関空発着の国際線をより増やせないか。国内 FSC 他社は関空発着便がほぼ無いことから差別化できる上、外国人観光客に人気の京都大阪に近い空港を発着させることで、外国人観光客の回遊性を高め、収益率の高い国際線により稼げるようになるのではと考える	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 関西国際空港発着の増便については、現時点で具体的に決まっていることはございません。お客さまの利便性と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が、新たな路線展開については、需要や競合他社の動向を踏まえ、収益性・採算性を考慮し検討してまいります。 なお、客室乗務員の基地の設置については、路線計画にあわせて検討を行うため、路線開設について現時点で決まっていない関西国際空港への設置については、決まっているものはございません。 （路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット）

No.	ご質問	ご回答
21.	神戸空港は立地が便利であり、今後国際化するなど将来性があると考えています。東京便などを含めて再参入する予定があるかどうか、その理由を含めて聞けると嬉しいです。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 神戸空港への再参入に関してですが、現時点で具体的に決まっていることはございません。当社は、お客さまの利便性と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が、再参入や新規路線開設に際しては、需要動向や費用を踏まえ、収益性・採算性を考慮して判断しております。検討過程においては営業機密となりますため公表することは差し控えさせていただきますが、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きます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
22.	コナ直航便の運航が不定期的なためタイムシェア予約に不都合が生じています。年度初めに予定を公開することを心がけてください。以前のように復路便はホノルル経由が利用しやすかったと思います。よろしくお願いします。	運航計画の発表につきましては、ご迷惑をおかけしており誠に申し訳ございません。 各路線の便数や機材計画の発表については、なるべく早期に確定し、適切なタイミングでご案内ができ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)
23.	ZIPAIR の今後の新規就航路線および北米(東海岸)への就航の可能性について教えてください	ZIPAIR に関心を持っていただきありがとうございます。 ZIPAIR では北米線における日本人以外のお客さまが約 7 割と海外のお客さまにも大変好評いただいております。路線選定に関しては各社が独自に判断しており、詳細なご説明はできませんが、適時・適切に判断して公表していく予定であります。ZIPAIR を含めた LCC 各社の挑戦にもぜひご期待ください。 (経営管理担当 執行役員 弓崎 雅夫)
24.	機材が載った時刻表(国内・国際)を検索不要・印刷に適した形でWEB 再開されないのでしょうか？23 年度は収益・利益が 19 年度を超えたことから、コロナ禍で廃止した WEB 版を再開できる環境が整っていると思います。企業理念にも沿った対応かと思います。他社は検索不要で全路線の時刻表を印刷に適した形で提供です。貴社は検索必要で印刷不向きに提供です。また、機材の掲載は機材を主にした旅行計画などに重宝します。	貴重なご意見ありがとうございます。 いまのところ他社同様の対応は予定しておりませんが、ESG 観点でペーパーレス化の推進を継続する中で、今後、お客さまのニーズにどうお応えして行けるかを引き続き検討して参ります。今後とも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)

No.	ご質問	ご回答
25.	伊丹～成田便の今後の運航予定と、その成田発着国際線の搭乗率への影響と全体利益について教えてください。コロナ前は1日2往復あった伊丹～成田便が、現在は1日1往復に減便されています。以前は午前中の伊丹～成田便を乗り継いで、午前中に成田発の国際線を利用していましたが、現在は関西のユーザーにとって成田発着国際線は利用しづらく、最終目的地によっては他社の便を利用せざるを得ない場合も多々あります。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 現在伊丹＝成田便は1便運航に留まっておりご不便をおかけしておりますが、今後の運航予定に関しては現在決まったことはございません。需要を踏まえて収益性・採算性を考慮し、検討してまいります。お客さまの利便性と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が、成田発着の搭乗率や運航路線の利益については、回答を控えさせていただきます。伊丹空港ではありませんが、関西国際空港より JAL グループ LCC であるジェットスター・ジャパンとのコードシェア運航を行っており、成田空港から当社国際線にお乗り継ぎの際にご利用いただくことができます。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
26.	よくジェットスターを利用させていただいていますが、当日キャンセルを頻繁にされます。X(Twitter)でもジェットスターのフライトキャンセル事情は周知であり、かなり信頼度低いことが伺えます。信頼の低下に繋がると思います。改善するつもりはありますか。	ご搭乗時に不快な思いやご不便をおかけしており、誠に申し訳ございません。 ジェットスター・ジャパン社においては、すべてのフライトが定刻で運航できるよう努めておりますが、天候を始めとする様々な理由により、やむを得ずスケジュールの遅延や欠航が発生する場合がございます。安全を最優先に、安心してご利用頂けるよう、株主としても注視してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット)
27.	地方路線の開拓や維持のため、競合他社と空港職員やオペレーターの人材の共有を進めていらっしゃいますが、今後の計画を教えてください。	2024 年 4 月 1 日より、ANA さまと当社の委託先事業者が同一である国内 10 空港(※)において、航空機への手荷物搭載等のグランドハンドリング分野における作業資格を相互に承認する仕組みを開始いたしました。今後も継続して作業手順の共通化、対象資格や対象空港の拡大について議論を進め、取り組んでまいります。 (※)利尻、根室中標津、函館、秋田、仙台、新潟、岡山、徳島、高知、鹿児島 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)

No.	ご質問	ご回答
28.	国際線のネットワーク拡大戦略、特にアライアンスと自社路線のバランス、その見通しについて詳しくお聞きしたい。	国際線の事業規模(ASK)は、2023 年度にコロナ禍前 2019 年対比 86%まで回復しており、2025 年度には同 96%まで回復する計画としております。また、2030 年時点ではフルサービス事業、LCC 事業合わせて、事業規模を 1.4 倍に拡大し、ネットワークの拡充と成長を実現してまいります。当社の国際線の運航便数は現在約 115 便で、コードシェア運航を含めた就航地点数は約 450 都市になります。、今後も、新規提携パートナー社とのコードシェア拡大や既存パートナー社や共同事業パートナー社との協業を深化し、より利便性の高いネットワークの構築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)

7. 国内線・国際線(運賃・キャンペーン)に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	インバウンドが好調ではありますが、アウトバウンドの回復が遅れていると考えております。アウトバウンドの回復に対して何か対策する予定があれば教えてください。	日本発アウトバウンド需要については、円安等市況影響もあり回復が遅れております。 2023 年度には国際線就航 70 周年を記念したタイムセールやボーナスマイルキャンペーンなどを展開することで、需要喚起を図ってまいりました。
2.	昨今の物価高や円安により、日本から外国への国際線利用が国内線利用に比べ回復が遅れているが、日本からの国際線利用者を増加させるために行っている取り組みとしてどのようなものがあるか。	今後もマーケット環境を見ながらタイムセールの実施や、有料付帯サービスの拡充や、国際線基幹路線に順次投入されるエアバス A350-1000 を通じて、従来以上に高品質なサービスの提供を目指してまいりますので、どうぞご期待ください。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
3.	インバウンド対応として国際線はどの様に力を入れて売上を伸ばして行くのか？を教えてください	インバウンド需要について、異業種との提携や共同事業パートナーとの関係深化によって当社の競争力向上に努めるとともに、運賃やプロモーションの強化を通じて更なる訪日需要の獲得・また日本地方への誘客を図ってまいります。また、レベニューマネジメントの最適化や有料付帯サービスの拡充などにより単価の維持向上にも取り組んでまいります。 インバウンド需要以外においても、日本を経由する北米＝東南アジア間の需要のさらなる獲得に向けても取り組んでおります。 また、需要の回復が遅い日本発の海外旅行需要については、就航 70 周年のハワイ線中心に、セール運賃の展開等を通じて継続的に需要喚起を図ってまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
4.	料金が低い。格安航空とも料金対抗すること。	市況影響等で費用も高騰している中、お客さまに安定したサービスを提供すべく適切に価格設定をさせていただいております。競合他社価格や需供のバランスを見ながら、タイムセールなど安価な需要喚起型運賃の設定も引き続き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)
5.	もっと安くなる努力をしてほしいが価格低下についての施策をお聞かせください	市況影響等で費用も高騰している中、お客さまに安定したサービスを提供すべく適切に価格設定をさせていただいております。 生産性向上など費用削減に努めつつ、需要と供給のバランスを見ながら、タイムセールなど安価な需要喚起型運賃の設定も引き続き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)

No.	ご質問	ご回答
6.	昨年も書いたが、国内線航空券の価格が、早く買えば安くなる。というのに、今年も早く買ったのに、スペシャルセイバーの価格が後から購入すると安くなる。という珍現象を早く解消して欲しい。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。 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。代表的な例としては競合他社が値下げしてきた場合、価格競争力を損なわないよう当社も追隨して値下げを実施する場合がございます。このため、収入最大化を目的として、ご購入いただいた時点以降に値下げして販売することもあることをご理解いただきますようお願いいたします。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
7.	格安キャンペーンのお知らせの方法	タイムセールなどキャンペーンの周知につきましては、当社メールマガジンや SNS などの自社媒体を中心にタイムリーに発信をいたしております。今後も効果的なキャンペーンを実施できるよう告知方法については工夫して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)
8.	過度に安価なキャンペーンを乱発しているのではないか。この過度な安売りが収益性、ひいては株価の低迷に繋がっているのみならず、株主優待よりも遥かに安価な価格設定から、株主軽視の姿勢が垣間見える。コロナ影響も落ち着き航空需要が回復してきた中で、価格設定の見直しを要望すると共に、より手厚い株主還元を希望する。	タイムセールにつきましてはお求めやすい運賃をお客さまにご提供することで新たな需要の創出を目的として実施しております。設定路線や設定便を限定し、メリハリをつけた対応をすることで収入の最大化に向けてコントロールしております。株主割引につきましても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が、ご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただいております。株主割引の利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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)
9.	障害者が時刻通り行動出来るとは限らない。障害者割引を元に戻せないか。	貴重なご意見ありがとうございます。 昨年 4 月より、障がい者割引は普通運賃から一律の割引を実施するのではなく、各運賃(フレックス、セイバー、スペシャルセイバー等)から 20%を割引する制度に変更させていただきました。なお、変更が可能なフレックス運賃につきましても障がい者割引の適用ができますのでご利用を検討いただけますと幸いです。 ご利用実績やお客さまのご意見を伺いながら今後の運賃設定について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)

No.	ご質問	ご回答
10.	2023 年 4 月 11 日まで国内線運賃で障害者割引運賃は 40%引きであったが、現在はセイバーとフレックス運賃から 20%割引されているが、割引感がなく割高ではないでしょうか。他社は現在、障害者割引運賃が継続されており、御社も以前のように障害者割引運賃を再度設定してほしい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 昨年 4 月より、障がい者割引は普通運賃から一律の割引を実施するのではなく、各運賃(フレックス、セイバー、スペシャルセイバー等)から 20%を割引する制度に変更させていただきました。ご利用いただく路線やご購入いただくタイミングによって異なりますが、特にスペシャルセイバーなど早期に予約いただく場合においては、従来の障がい者割引運賃よりお得に購入いただけるようになったケースが多いと考えております。 ご利用実績やお客さまのご意見を伺いながら今後の運賃設定について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)
11.	円安により海外旅行者が減る中で、貴社の取組を教えてください	好調に推移する訪日需要に加えて、日本を経由する北米＝東南アジア間の需要のさらなる獲得に向けて取り組んでおります。また、レベニューマネジメントの最適化や有料付帯サービスの拡充などにより単価の維持向上を図ってまいります。 日本発の海外旅行需要についても、就航 70 周年のハワイ線中心に、セール運賃の展開等を通じて継続的に需要喚起を図ってまいります。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
12.	国際線のお得なキャンペーン実施してほしい	2023 年度には、国際線就航 70 周年を記念したタイムセールやボーナスマイルキャンペーンなどを実施いたしました。今後もマーケット環境を見ながらタイムセールを設定する等、お客さまにお得に感じていただけるキャンペーンを検討してまいります。どうぞご期待ください。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
13.	円安が続く個人消費者の国際線の利用が減ることが予想されるが、どのような対策を検討しているか知りたい。特に、競合他社と差別化できるような内容を期待する。	円安環境下、日本発アウトバウンド需要については回復が遅くなっております。セール運賃の展開等を通じて継続的に需要喚起を図ってまいります。 一方、インバウンド需要は好調に推移しており、訪日需要に加えて、日本を経由する北米＝東南アジア間の需要のさらなる獲得に向けて取り組んでおります。また、レベニューマネジメントの最適化や有料付帯サービスの拡充などにより単価の維持向上を図ってまいります。中でも、今後国際線基幹路線に順次投入されるエアバス A350-1000 を通じて、競合他社にはない高品質なサービスの提供を目指してまいります。どうぞご期待ください。 (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
14.	ハワイ路線のライバル社への対抗はエアバス A350-900 が就航してから改めて検討するのか？例えばスーパーリゾートエクスプレス（リゾッチャ）の復活。	当社のハワイ路線は、首都圏の羽田発着便、大阪・名古屋発着便を運航しており、夏季には成田＝コナ線も運航しております。また、提携パートナー社であるハワイアン航空運航便へのコードシェアも実施しており、利便性の高いネットワークを提供しております。また、2023 年度は運航 70 周年を記念して、70 年前の初便航路をたどるホノルル線チャーター便の運航によってお客さまに感謝を伝えるとともに、セール運賃等の販売を通じて需要喚起をはかってまいりました。 新たな機材の導入を待つことなく、今後もお客さまにご満足いただけるようなサービスやキャンペーンの展開を検討して参ります。 例えば、6/5 より JAL Mahalo 運賃を販売開始しております。 JAL Mahalo 運賃とは、ハワイ線限定の環境/文化への想いを込めた新運賃となります。長年友好関係を築いてきたハワイ州との連携を通して販売促進に努めてまいりますので、今後もご期待いただけますと幸いです。 （ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎）
15.	2024 年度ゴールデンウィークの国内線輸送実績において、同業他社に大きく劣後していたが、その理由及び影響をどのように分析しているのか。巻き返し施策を検討しているのかについてご教示いただきたい。	当年実績については、レベニューマネジメントの強化によって搭乗率は競合他社を上回り、大きく劣後したとは考えておりません。引き続き、マーケット環境や競合動向を見ながら、メリハリのある運賃設定を行うなど収入最大化に取り組んでまいります。 （ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎）
16.	燃油サーチャージが高額になる状況が続いており、運賃とのバランスが偏っていると感じている。今後のサーチャージ設定に関する考え方はどう考えているか。有償・特典（長距離路線ではマイル価値が減少していると考え）とともに考え方を伺いたい。	燃油費は費用に占める割合が大きく、かつ燃油市況は短期間に大きく変動することがあり、経営に与える影響が大きいものです。 燃油サーチャージ金額の設定に関しては、燃油高騰分を上回らない適正範囲で実施しており、改定条件も予め公開して透明性にも配慮しております。 お客さまにはご負担をおかけし大変恐縮ではございますが、持続的な事業運営のために必要な制度のためご理解いただけますと幸いです。 （ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎）

8. 国内線・国際線(ご予約)に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	質問ではないのですがよくシステムエラーが発生いたしました。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。お手数ですが、しばらく時間を置いてから再度お試しください。(システムメンテナンスなどにより、一時的に停止している場合があります。システムメンテナンス情報をご確認ください。)となります。ネットの脆弱性をなんとかしてほしい。	ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 2023 年 4 月からの国内線運賃リニューアル以降、ご予約・ご購入にかかわる Web サイト・アプリにレスポンスが悪い・うまく接続できない等の不具合が発生していると認識しております。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、システムの品質向上と安定稼働に努めてまいります。
2.	アプリ・Web での予約体験が、他社に比べ非常に良くない。エラーがよく出たり、応答も遅い。去年の新料金へのリニューアル後に顕著。もう 1 年経つが、殆ど改善されていないため、速やかな対応をお願いしたい。	(デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)
3.	リニューアル後、予約をする際にエラーが多発して大変困りました。予約サイトの安定運用をお願いします。	
4.	去年のシステム変更から表示されなくなった、ダイナミックパッケージも含めて、高知花巻とか高知仙台の地方と地方を結ぶコードシェア便の乗り継ぎ情報が表示されません。非常に不便になったので、なんとか以前の状態に戻せませんか？	乗り継ぎ運賃に関しましてご不便をおかけして申し訳ありません。 去年のシステム変更以降、乗継運賃の設定がある旅程のみ空席照会できる仕様となりました。このため一部乗継運賃の設定がない路線においては表示されない状況となっております。システム上登録可能件数に限りがございますが、お客さまのご意見を伺いながら、運賃設定対象路線を順次拡大していく所存です。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
5.	ホームページの更新により、地方からの乗り継ぎの予約がとても不便になった。スタッフに聞いてもそうなんですと不便なことが分かっている。なのに全く改良されない。ぜひ改良してほしい。	(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
6.	視覚障害者向けのウェブサイト構築、当事者によるフライト利用やウェブ予約のユーザーテストは行われているか。	お客さまとのより良いコミュニケーションを実現し、全ての方々がスムーズにご利用いただけるウェブサイトを提供するため、アクセシビリティの向上が重要な取り組みであると認識しております。 全ての方々がわかりやすく、円滑に情報入手いただけること、そして当社のサービスをご利用いただく上でのバリアを低減することを目指しております。 当社では、国際基準に適合したアクセシビリティガイドラインを整備・運用しており、視覚障がいをお持ちのお客さま向けには、読み上げソフトなどに対応したウェブサイト設計を行っております。 また、ウェブサイトの企画運営に障がいを持った社員自身が携わり、当事者へのアンケート調査を通じた改善箇所の把握などに取り組んでおります。今後も、国際基準に基づくガイドラインに準拠したウェブサイトの運用を徹底してまいります。さらに、定期的なテストの実施、特定した問題点の速やかな修正、外部のアクセシビリティ専門家の知見の活用などにも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 執行役員 崎原 淳子）
7.	予約の段階で、羽田空港搭乗(降機)アクセスがバスになる確率を知りたいバスは詰め込み過ぎで不快	ご搭乗時に不快な思いをおかけすることになり、申し訳ございませんでした。 どの駐機場を使用するかは、当日の運航状況によって変動するため、ご予約の段階ではお伝えしておりません。 一方で、できるだけ多くのお客さまに搭乗橋を使って搭乗・降機いただけるよう、日々工夫を重ねオペレーションを行っております。 今後も空港ビルさまや他航空会社さまとも連携し、サービス向上に努めてまいります。 （空港担当 執行役員 堀尾 裕子）
8.	JAL サイトの特に予約ページ周りで、ブラウザキャッシュ関係の制御に起因しているとみられるエラーが発生しやすい状況が継続しています。知識のない方は回避出来ず予約を諦めるレベルの状態になるにも関わらず一向に解決されておりません。また、JAL アプリも不安定な挙動が多く見られ、競合他社に比べるとサイト/アプリともに安定性が劣っていると感じます。改善の目処は立たないのでしょうか。	ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 JAL サイトの不具合の中にはブラウザキャッシュの制御に起因しているものも含んでおり、これらについては順次修正を行っております。また、JAL アプリの不安定な挙動についてもストア内のレビューにて多くのコメントをいただいております。今後もどなたでも安心してご利用いただけるよう改善に順次取り組んでまいります。 （デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介）

No.	ご質問	ご回答
9.	HP 上で予約(変更)を行う際ハングアップすることが多々あります。ネットワーク設備の増強が必要と考えますが、現状認識及び今後の予定をお聞かせください。	ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 ご予約・予約変更の際にシステム処理に時間がかかる場合があります、一定の時間内にシステムが回答できずにタイムアウトエラーとなっている状況と認識しております。システム処理スピードの短縮に取り組むとともに、時間がかかってもタイムアウトが起きない仕組みの改善にも取り組んでまいります。 (デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)
10.	アマデウスに変わってから、スマホでの予約のレスポンスが悪いように思います。予約ページのレスポンス向上についてどのようにお考えですか？	ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 レスポンスにつきましては不安定な状況を認識しており、これまでも改善対応を実施してまいりましたが、未だに不安定な状況が発生することがあります。継続的にレスポンス向上に取り組む、改善を図ってまいります。 (デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)
11.	web サイトの予約ページがやりづらい、見にくい。一覧できるようなスタイルにしてほしい。国内海岸とも。リニューアル予定はあるか？	ご不便をおかけいたしまして、申し訳ございません。 国内線では、昨年4月に運賃体系を変更しWEBサイトをリニューアルしております。これに伴い、以前のWEBサイトの使い勝手に慣れたお客さまから、一部使いにくいというお声は頂戴しております。ご指摘頂いた操作性につきましては、喫緊の重点課題と認識しており、現在WEBサイト、JALアプリを含むデジタルチャネル全体での操作性向上を図るべく対応を進めております。今後、デジタルチャネルの重要性はますます大きくなる中で、ストレスなく気持ちよく使っていただけるよう、速やかに改善を進めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
12.	3名で予約を入れましたが、一部変更ボタンがるにもかかわらず、変更はエラーとなります。半年前にもできず、電話をし修正しています。システム改修ができていません。さらに、往復のうち 往路便だけを変更したのに、なぜか関係ない復路料金が上がります。SEさんは何をしているのでしょうか？ユーザーに対していつまで迷惑をかけるのでしょうか？	貴重なご意見を賜りありがとうございます。また、ご連絡頂いた不具合事象について、タイムリーに対応できておらず誠に申し訳ございません。 2023年4月に実施した国内線運賃リニューアル以降、ご予約・ご購入にかかわるWebサイト・JALアプリにおいて一部の操作でエラーが発生しており、お客さまにご不便をお掛けしていることは承知しております。今回、ご指摘頂いた不具合も、その一部である可能性がございます。これらの不具合は、お客さまに対する影響の大きさに基づいて順次改修を進めておりますが、未だに全ての不具合には対応できていない状況でございます。お客さまには引き続きご不便をおかけすることとなりますが、より良いサービスを提供できるよう、システムの改善に全力を尽くしてまいります。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)

9. 国内線・国際線(商品・サービス)に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	カスタマーハラスメントで、現場の方々が疲弊されていると思います。優秀な人材を守るためにも、取締役の方々から身分を問わず、悪質な場合は出禁対応をするなどの対応を、お願いします。	ご質問ありがとうございます。 悪質な迷惑行為やカスタマーハラスメントから社員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応が取れるよう規程を配備し、体制を構築しております。また、警察や弁護士など外部専門家と連携の上、適切に対応してまいります。今後も全てのお客さまに安心・快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
2.	利用客の過剰な要求や叱責および威圧的言動などのいわゆるカスタマーハラスメントに対する考えかたや取り組みを教えてください。機内でも空港でもこのような事案に遭遇すると、居合わせたこちらも良い気分ではなくなります。従業員の皆様の負担も軽減できるような取り組みを期待します。	(カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
3.	本年正月の海保機との衝突事故を契機にペットの座席での同乗について検討を進めているとの報道があるが、その後の検討状況はどうなっているのか。また、座席での同乗を認めるのであれば騒音や匂い、またアレルギーへの対策はどのように進めるつもりなのか、その点は如何。	ご質問ありがとうございます。 ペットの機内同乗へのニーズがあること、また動物アレルギーをお持ちの方などを含めて様々なご意見があることも認識しております。社内でも議論しましたが、ペットが機内に同乗した場合に発生する音や匂い、アレルギーをお持ちの方への影響などを考慮いたしますと、現時点ではペットの機内同乗サービスを導入することは難しいと考えております。
4.	同業他社では全便にてペット同伴サービスが開始となりましたが、JAL グループでは開始する予定でしょうか？アレルギーがある人間としては搭乗しているリスクを考えると現在同社の運航便は避けている現状です。	今後も全てのお客さまがご利用になりやすい環境をつくり、安心・快適な旅の提供を目指してまいります。
5.	ペット同乗の検討はどこまで進んでいるか。個人的にはアレルギーがあり、反対します。	(カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
6.	国内線はクラス J を廃止して国内線ファーストクラスに力を入れた方がよくないか？	貴重なご意見ありがとうございます。 現時点で今後の国内線のクラス構成について具体的に決まったことはございません。 多様化するお客さまのニーズ・ご意見を踏まえ、中長期的な需要動向、機材計画などから総合的に判断してまいります。
		(カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)

No.	ご質問	ご回答
7.	JAL モール、機内販売の売上／利益は、全売上／利益の中でどのような位置づけですか？長年、JALに乗っていますが、機内誌に掲載の品のセンスが極端に偏っていると感じます。もっと魅力的にできる余地が大きいと感じています。誌面も今のスマホの時代、改善できると感じます。この部分でも今後、計画があるようでしたら伺いたいですし、今、どのようにとらえているかお聞かせ願いたいです。よろしくお願いします。	JAL モール / 機内販売の売上は、コマース事業の売上高の約 1 割を占めており、物販事業の中では非常に大きく、事業の中核と位置付けています。 また商品に関しても貴重なご意見ありがとうございます。過去の実績をふまえ商品は検討しておりますが、これまで以上にデータ活用による商品分析・強化を進め、JAL 限定の商品の取り扱いも増やしながら、より多くのお客さまに機内販売をお楽しみいただけるよう取り組んでまいります。 カタログにつきましては、すべてのお客さまに商品をご覧いただけるよう冊子とデジタルカタログの 2 つの形式でご用意しておりますが、スマートフォンをご利用されるお客さまが多い現状も鑑み、より皆さまが読みやすいようレイアウト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)
8.	国際線以外でも、森伊蔵を購入できるようにしていただきたい。	機内販売商品の販売条件は、販売元と個別の取り決めによって決定しています。「森伊蔵」については、森伊蔵酒造さまとの取り決めにおいて、国際線のみでの販売とさせていただいております。今後も引き続きお客さまに満足いただけるような商品・サービスの展開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)
9.	5 月 23 日の接触事故で同僚が搭乗しており、その振替手続きの初期に JAL グランドスタッフの習熟不足から誤りが発生。その精算手続きが 28 日に至っても揉めていた。JAL のホスピタリティは失われているのではないか。	ご同僚の方に、ご搭乗時に不快なお思いをおかけすることになり、申し訳ございませんでした。貴重なコメントを頂きありがとうございます。 お客さまのニーズを汲み取り、適切なご案内ができるよう今後もスタッフの教育・訓練に取り組んでまいります。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)
10.	かつて実施されていた旅行積立で受け取った JAL 旅行券の期限が徐々に近づく中で使い勝手が悪く、憂慮しております。オンライン登録により Web サイト内で使用できる仕組みを導入していただきたいのですが、計画はございますでしょうか？	ご不便をおかけして申し訳ありません。 JAL 旅行券は WEB やお電話で予約は可能となっておりますが、お支払いについては金券である JAL 旅行券原券の回収をもって支払いとさせていただいており、いまのところオンラインでのお支払いの計画はございません。しかしながら、現在ご予約からお支払いまでオンラインで完了するよう、新しい旅行積立のサービスを計画しておりますので、サービスが開始しましたら、ご利用をご検討いただけますと幸いです。 (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
11.	株主が株主優待で航空券又は旅行券を使用したときの声かけがあれば嬉しいです。例　〇〇様ご利用ありがとうございます御座います。	ご利用誠にありがとうございます。 株主割引券をご利用され、ご搭乗されるお客さまが、法人でのご利用やご家族・ご友人といったケースなども多く、株主さまご本人とは限らないこと、また、株主さまであることが周りのお客さまに伝わってしまうことを遠慮されたいというお客さまもいらっしゃるから、一律にお声掛けをすることは難しいと考えております。株主の皆さまへは、株主総会をはじめとして、さまざまなコミュニケーションの場を通じて、日ごろお支えいただいている感謝をお伝えしてまいりたいと考えております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
12.	御翔印について、離島路線や周年版などが高額転売されているほど人気があると思われる。例えば機内販売限定品を出すことや収集家向けの企画旅行商品を出すなど相乗効果を図れないか。	貴重なご意見ありがとうございます。 御翔印の目的である「地域への誘客促進」を実現するための特別版御翔印や他社との協業御翔印につきましては、引き続き検討を重ねてまいります。また、この３月に発売された「るるぶ御翔印で楽しむ空港さんぽ」(JTB パブリッシング)のように、御翔印をきっかけとした航空需要喚起、相乗効果を図る施策についても検討をしてまいります。 （ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎）
13.	機内サービスについて先日、搭乗した際に気流の悪化により機内サービスを途中で中断されたが、２ 割程の乗客がサービスを受けることが出来なかった。こういったことは今後も起こり得ることなので、機内サービスのドリンク提供を紙パック飲料に変更したら良いのではないかと思う。そうすることで客室乗務員は機内安全業務に専念できるのでないかと考えられるのだが、いかがでしょうか？	貴重なご意見をありがとうございます。 国内線のドリンクサービスに関するご意見として承りご回答いたします。 機内ではご希望のお客さまにドリンクを提供しておりますが、天候などの理由により安全を優先させサービスを中断させていただくこともございます。お客さまからは温かいお飲み物のご要望も多く、紙パック飲料に変更いたしますと温かいお飲み物を含めお選びいただくドリンクの種類が限定されてしまいます。 お客さまのご要望にお応えしご満足いただくために、現行のサービスを継続いたしますが、全てのお客さまに寄り添うサービスを引き続き検討してまいります。 （カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子）
14.	紙製ストローについて。プラスチック削減については理解しているが、機内において子供の飲み物だけはプラスチックストローの選択肢も残していただけないか。飲むのが遅かったり、舐めたりしてぐちゃぐちゃになってしまいます。よろしくお願いします。	貴重なご意見をありがとうございます。 使い捨てプラスチック削減を目指して紙製ストローを採用していますが、お客さまにご指摘いただきました紙製ストローご使用の際の課題は認識しております。ご使用時にご不便をおかけしないよう、別素材の使用を含めて品質の改良を検討してまいります。 （カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子）

No.	ご質問	ご回答
15.	ファーストクラス優先搭乗についてファーストクラスがグループ 1 でダイヤモンド会員等と同じで長蛇の列に並ばされる、特に国際線は当該機の最上位乗客ではないか、なぜファーストクラス専用レーンをもうけないのか。また、国際線ファーストクラスカウンターからラウンジまでのサポートの予定はないか、最低でもラウンジから機内座席までサポートを実施するように。エアバス A350-1000 が就航開始したので新サービスとしても良いと思われます。	当社にとって、ファーストクラスご搭乗のお客さまとダイヤモンド・プレミア会員さまは最上位顧客であり、同等の地上サービスをご提供しております。また、現時点の運用に関しては、概ねお客さまから評価いただいているものと認識しており、現時点ではサービス変更の予定はございません。 なお、本年 1 月 24 日のエアバス A350-1000 型機のニューヨーク線の就航にあわせ、羽田空港国際線ターミナル内に新たに「JAL ファーストクラスエントランス」をオープンいたしました。こちらではファーストクラスのお客さまにチェックインから保安検査場通過まで優雅な旅の始まりを演出する最上級の空間をご提供差し上げています。 今後もお客さまの意見を参考にしながらサービス向上に努めてまいります。 （空港担当 執行役員 堀尾 裕子）
16.	優先搭乗でルールを無視して改札を通っている人を良く見るが、現場スタッフは引き止めもせずスルーしている。現場スタッフがルールを守らせる気がないなら正直者が馬鹿を見るだけなので優先搭乗のサービスを廃止してはどうか？もしサービスを残すのであれば、改札前に搭乗券の確認をするなどして対象グループかどうかチェックし、ルールを順守させてほしい。	ご搭乗時に不快な思いをおかけすることになり、申し訳ございませんでした。 優先搭乗については、多くのお客さまからご意見を頂戴し、社内でも検討を重ねてまいりました。2022 年 5 月からは、優先搭乗の際、対象は会員ご本人さまのみである旨のアナウンスを行うことや、分かりやすい案内表示などの取り組みも行っていました。その後、多くのお客さまから、お子さまやお年を召した方等と一緒の場合は優先搭乗時に同行したい旨、ご意見をいただき、2022 年 12 月以降は、ご同行の方の 1 人での搭乗が難しい場合、一緒にご搭乗いただけるよう柔軟な対応をとっております。 現在の運用に関しては、概ねお客さまから評価いただいているものと認識しており、現時点ではサービス変更の予定はございません。 今後もお客さまの意見を参考にしながらサービス向上に努めてまいります。 （空港担当 執行役員 堀尾 裕子）
17.	チェックインカウンターは新しくなったが高齢者やけが人にとっても冷たい。係員が居ても（介護などの経験がないのか）、コロナの前とは全く違う、とても気使いのない対応を複数回されました。残念ながら今の jal は「フルサービスキャリア」とは思えません。	ご搭乗時に不快な思いをおかけすることになり、申し訳ございませんでした。 国内空港のカウンター刷新を順次実施しておりますが、お手伝いが必要なお客さま向けに「スペシャルアシスタンスカウンター」を設置しております。 お客さまから頂いたご意見は空港で働く社員全員に確実に伝え、ご搭乗に際しお手伝いが必要なお客さまがより安心してご利用いただけるよう社員への教育を徹底いたします。 （空港担当 執行役員 堀尾 裕子）

No.	ご質問	ご回答
18.	中部国際空港(セントレア)のサクララウンジはいつから再開予定でしょうか。早めの再開を希望します。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 お食事内容や内装など、以前よりも高品質なラウンジサービスをご提供すべく、今年度中の営業再開を目指し、関係各所と検討・調整を進めております。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
19.	若年層の JAL グループのサービス利用状況についてどう考えるか。また利用増加に向けて方策はあるか。	将来にわたり長く JAL ファンになっていただけるよう、若年層のお客さまにお選びいただくことは非常に重要だと考えております。 昨年度は夏休み期間にお子さまとの空の旅を心から楽しんでいただきたいという想いを込めて、「JAL キッズサマーキャンペーン」を実施いたしました。また、満 12 歳以上 25 歳以下の方にご利用いただける「スカイメイト」の運賃を一部路線・期間限定にて値下げを行いました。 今後も若年層の方を含むすべての年代のお客さまに JAL グループのサービスをお楽しみいただくため、引き続き商品・サービスの検討を進めてまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
20.	広島空港だけ保安検査場の優先レーンが無いのはなぜでしょうか。せっかく上級会員になってもメリットが半減します。他社と共同で優先レーンを設置するよう民営化した運営会社へ申し入れしてもらえないでしょうか。このままだと優良顧客はどんどん新幹線に流れていきます。ラウンジを改装しても優先レーンが無いと意味がありません…	広島空港においては保安検査が共用となっており、当社固有の保安検査の用意が困難なことから、現状ではステイタス会員さまをはじめとした優先保安検査サービスが実現できておりません。ご期待にお応えできておらず、申し訳ございません。 当社のみならず関係各所・各社さまと連携の上、よりよいサービスを追求してまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)

10. 貨物郵便に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	貨物輸送部門をどのように伸ばしていくのか？数値的目標は？	「中期経営計画ローリングプラン 2024」において、2024 年度の貨物郵便収入は、1,670 億円(2023 年度対比で約 340 億円の増収)を目指しております。 貨物専用機事業の新規展開、戦略品目の輸送による単価の維持・向上などを通じて、目標達成に努めてまいります。 ご参考:「中期経営計画ローリングプラン 2024」12 ページ) https://www.jal.com/ja/investor/library/results_briefing/pdf/mmprp2024.pdf?240328) (貨物郵便担当 執行役員 木藤 祐一郎)
2.	フレイターをさらに活用した路線拡大計画の可能性についてお聞かせください。	当社は 2024 年 2 月に 13 年ぶりに貨物専用機の運航を再開し、現在ボーイング 767 型航空機 2 機体制で日本と東アジア間を運航しております。2025 年には 1 機を追加した 3 機体制による運航を予定しております。また、国内線ではヤマトホールディングスさまと共同でエアバス A321 型貨物専用機 3 機の運航をこの 4 月から開始しております。 まずはこのボーイング 767 型航空機・エアバス A321 型航空機を活用した貨物専用機事業を成功させるべく全力を尽くしてまいります。 加えてアジアと欧米間を日本経由で結ぶ貨物専用機のネットワークを整備し、旺盛なアジア＝欧米間の需要の獲得についても今後の貨物事業の成長には必要だと考えており、事業環境の急変等のリスクを考慮しつつ他社の貨物専用機の活用も検討しております。 将来的には、自社の貨物専用機による日本と欧米を結ぶ長距離路線の運航も目指していけるよう、一步一步着実に貨物事業を成長させていきたいと考えております。 (貨物郵便担当 執行役員 木藤 祐一郎)

No.	ご質問	ご回答
3.	ヤマトホールディングスと提携して運航しているエアバス A321-200 型機を使用した貨物専用機について。運航はスプリング・ジャパンに委託しているとのことですが、同社の主力機材はボーイング 737-800 型機であり、運用コストが余計にかかるように見えます。機材統一という LCC の基本からも外れており、今後のスプリング・ジャパンの収益性安定のためにどのような策を講じているのか、考えを教えてくださいと思います。	貴重なご意見を頂きましてありがとうございます。 スプリング・ジャパン社にとっては新しい機種の導入となりましたが、運航・整備面では当社が全面的にサポートすることに加え、スプリング・ジャパン社の運航乗務員にはエアバス A321 を操縦できるエアバス A320 のライセンスホルダーが在籍しており、就航までの期間で十分に準備を整えられる状況でした。 また、スプリング・ジャパン社は中国からのインバウンド需要を主なターゲットとした航空会社ですが、コロナ禍の中国側の検疫政策を経験した中で、この貨物便運航は収益を安定させるための新たな事業の柱として認識しており、事業基盤を強化することにつながっております。 これからも、ヤマトホールディングさまとスプリング・ジャパン社を含む JAL の両グループにとっての収益性向上、安定的な輸送力確保やサービス品質の維持・向上、「2024 年問題」などの物流における社会課題の解決に向けて、力を合わせて取り組んでまいります。 （路線事業担当 常務執行役員 ロス レグット）
4.	貨物事業についてヤマト運輸さんと貨物専用機を導入されましたが、今後の貨物事業の方向性について拡大・様子見・安定維持のどれになりますか？	当社は、コロナ禍の経験と物流を取り巻く環境の変化を踏まえ、貨物事業の持続的な成長を目指すべく積極的な事業展開を進めております。 2024 年 2 月には 13 年振りの自社貨物専用機となるボーイング 767 型航空機の運航を開始し、現在 2 機で日本と東アジア間を運航しております。2025 年には 1 機増やす予定です。 また、国内線ではこの 4 月からヤマトホールディングスさまと共同でエアバス A321 型貨物専用機 3 機の運航を開始しております。 今後の貨物事業の方向性ですが、まずはこの 2 つの貨物専用機事業を成功させるべく全力を尽くしたいと考えております。加えて、他社機材の活用などにより旺盛な需要が見込めるアジア北米線の供給の整備についても進めてまいります。 航空貨物事業の課題である収益の振れ幅の大きさをコントロールし、過度なリスクを避けつつ、安定性と成長性を両立させた貨物事業運営を行ってまいります。将来的には、自社の貨物専用機による日本と欧米を結ぶ長距離路線の運航も目指していけるよう、一步一步着実に貨物事業を成長させていきたいと考えておりますので、これからの貨物専用機事業にご期待下さい。 （貨物郵便担当 執行役員 木藤 祐一郎）

No.	ご質問	ご回答
4.	また物流関係の経験のある社外取締役の採用などはかんがえていますか。	社外取締役には実践的・多角的な視点から当社の経営への助言や業務執行に関する適切な監督を期待しており、多様性確保に留意し様々な分野に関する豊富な経験と高い見識や専門知識を有する者から選任すべきと考えております。 今後も当社の事業ポートフォリオや中長期戦略を踏まえながら、最適な人財を選任してまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）

11. オペレーションに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	増便地域の運行について、整備不良やパイロットの能力不足により遅延や到着遅れが多々生じていると感じます。先日は沖縄での着陸トラブルで、嘉手納基地に一時着陸し、5 時間もの間外に出られない状況となっていました。他航空会社の飛行機では、そのようなことは見受けられないのですが、貴社の運行に関する方針(安全面、定時発着、教育)について、具体的に示していただきたいです。	2024 年 5 月 31 日に那覇空港に着陸を予定していた当社運航便が米軍管理空港である嘉手納飛行場に目的地変更を行い、着陸後お客さまに機内で長時間お待ちいただくこととなりました。お客さまにご迷惑とご負担をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。当事例は出発前に予報されていなかった低い雲や濃い霧の影響で、那覇空港に着陸可能な基準を下回った天候状態となったことから、その時点で最も安全に着陸できると判断された嘉手納飛行場へ向かったものです。当日は給油作業開始までに時間を要したため、関係先と改めて調整を実施し、同様の事例が発生した場合に円滑に再就航できる体制づくりに努めてまいります。なお、同日には他社機も嘉手納飛行場に目的地変更を行い、再就航まで同程度時間を要しました。 安全運航は、お客さまの安心と信頼を得るために航空会社として守るべき最も大切な約束です。安全運航を最優先に、定時性を守るため、運航に関わるあらゆる部門・スタッフがさまざまな状況の中でも迅速かつ的確に行動できるよう教育を行っております。今後も安全性のみならず、定時性の向上にも注力してまいります。 (オペレーション担当 執行役員 下口 拓也)
2.	昨年夏に、伊丹発着の夜間の羽田便フライトが、滑走路運用に伴い大量に欠航する事態になっている。欠航したとは言え使用予定機材は羽田に回航されていた。一方で他社は遅延こそあったが大半のフライトを運航していた。国際線の接続などで利用予定だった乗客がそれなりの数で存在しており、私自身は被害がなかったが知人が複数被害にあった。顧客の利便性より翌日の機材繰りとししか思えないが、考えをお聞かせいただきたい。	2023 年 8 月に台風 6 号、ならびにこれに伴う伊丹空港混雑の影響を受け、伊丹発着便で欠航が発生し、ご搭乗予定のお客さまにはご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。 台風 6 号、ならびにこれに伴う伊丹空港混雑発生翌日の運航につき、他社がどのような調整を経て運航に至ったかは分かりかねますが、当社では航空機や乗務員の手配等ができず欠航とせざるを得ませんでした。天候等の影響により計画が乱れた場合は、予備の航空機、乗務員等を活用することにより、可能な限り運航維持に努めるとともに、これらの調整がつかずやむを得ず欠航が発生する場合においても、その前後便に座席数の多い航空機を投入する工夫などを通じ、お客さまの利便性確保に最大限努めてまいります。 (オペレーション担当 執行役員 下口 拓也)

No.	ご質問	ご回答
3.	利用者として高い定時運行性は魅力であるが、一方で航空は気象や混雑などによる不測事態や事故リスクが存在する。お客様の安全だけでなく、従業員の安全も大切と考えるが、従業員の安全確保への取り組みをおしえてほしい。	当社では、突然の揺れに備えて、飛行中の航空機が検知した揺れ情報を自動で地上のシステムに送信し、他の便と共有するアプリケーションの運用を開始いたしております。こうして得られたタイムリーな情報を、機内サービスを中止する判断や注意喚起のためのシートベルトサイン点灯などに役立てております。さらに、負傷防止対策を共有・議論する会議を設定し、JALグループ全体で防止に向けて取り組みました。 今後も飛行中の揺れによるお客さまや客室乗務員の負傷の低減に向けてさまざまな取り組みを進めてまいります。 （安全推進担当 常務執行役員 立花 宗和）
4.	定時運行。機材遅れは理由にならない。離陸順番待ちも管制塔指示理由だけでは無いはず。だったら飛行時間で取戻して欲しい。	お客さまにダイヤ通りの出発、到着をお約束している中で、ご迷惑をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。 遅延発生時には、安全に支障の無い範囲で管制官と調整し、飛行時間が短くなる高度や経路で運航する等、遅延幅を最小限に抑えるための取り組みを行っております。加えて、後続便での遅延を最小限に抑えるために、機材繰りの工夫や余裕のある折り返し時間の確保等に引き続き努めてまいります。また、地上での出発時には、安全を最優先のうえ機内での出発準備が整い次第、お客さまの機内へのご案内を可能な限り早く開始する等、定時出発のための取り組みを進めてまいります。 今後も遅延発生が多い便に対しては、根本原因の追究と改善策を講じてまいります。 （カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子）
5.	整備のツナギを変え過ぎでは？他社さんは基本仕様から何年変えていない？ また、JAL.JALEC 以外は違うデザインにすべき、確かにコスト面やどの職場も安全に絡むがやはり機体の整備部門は分けるべきと考えます。	貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございます。 作業中の安全性や機能性の観点から検討を重ねた結果、現仕様の制服は 2020 年 4 月から使用を開始しており、作業場所や作業内容の違いから整備士とグランドハンドリングスタッフでは異なるデザインを採用いたしました。 他社の制服刷新に関する詳細情報は分かりかねますが、今後も機能面やブランド面等を総合的に評価しつつ制服の在り方を検討してまいります。 （整備担当 常務執行役員 田村 亮）

No.	ご質問	ご回答
6.	(意見)HAC 便への搭乗や HND から hac 便の乗り継ぎが円滑でないと感じます。HND でC/Iしたのに CTS で乗り継げない。HAC でキャンセル待ちが叶わなかった時も「やっぱり大丈夫」そんな連絡を係員がしているなど、客側の立場で疑問に思うことが多いです。グループとして顧客に不信感を抱かせない対応であることを望みます。	貴重なご意見ありがとうございます。 お客さまがスムーズに乗継できますよう、スタッフの教育・訓練に取り組むとともに、地上交通機関・空港会社等の関係各所とも連携してまいります。 なお、23 年 4 月に乗継運賃を導入するなど、HAC をはじめ地域航空各社への乗継利便性の向上には継続して努めており、今後も JAL グループとして地域の人流拡大に貢献してまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)
7.	広島空港は CAT3 対応なのに、天候調整が多すぎる。もっと CAT3 対応資格操縦者を増やすべきでは？	当社では、カテゴリー3 精密進入の使用が想定される悪天候の場合において、カテゴリー3 資格未取得の運航乗務員の乗務が予定されている場合には事前に当該資格を保有する運航乗務員への交替を行う等の対応を行っております。 当該進入方式の使用にあたっては風の制限値、滑走路状態および地上施設等の制約事項がございますため、状況によっては天候調査や出発地への引き返し等の条件を付しての運航となることがございますことをご理解賜りますようお願い申し上げます。 (運航担当 執行役員 南 正樹)

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.	今後のマイレージライフスタイルの活用方法やこう言う制度にしたいなどのビジョンがあれば聞かせて頂ければと思います。	今後、ますます日常生活の様々なシーンでマイルをたまりやすく、特典航空券をはじめとする非日常体験にマイルをつかえる「JAL マイルライフ」を推進してまいります。 「ためる」シーンの拡大についてはスマホでの決済サービスである JAL Pay のサービスを開始し、また「つかう」面においては国内線における特典航空券 PLUS 開始や、限定席でのスポーツ観戦・演劇鑑賞などをマイルの交換特典として提供開始しており、今後もさらなる特典を拡充してまいります。 (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.	Life Status ポイント開始時に数百ポイントしか無い JGC 会員が 1500 ポイントになるよう調整したが、自力で Three star 以上を獲得した JGC 会員に対して不公平で本プログラムに積極的に関わらるだろう顧客層の意欲を著しく下げるものだった。一律 1500 ポイント付与する方法ではなく当該調整方法を採用した理由と「全会員一律 1500 ポイント付与」となるよう追加調整する意向があるか御教示願う。	Life Status プログラム開始に際して、既に JAL グローバルクラブ会員となられていたお客さま(2023 年 12 月までに JGC ご入会済みのお客さま)には継続してサービスをご利用いただけるように、一部のお客さまに 1,500 ポイントになるよう移行調整を実施し、航空搭乗実績については、過去に遡って新ステータスポイントに換算し付与しております。 現時点では、ご指摘いただいた「一律 1,500 ポイント付与」等の方法にて Life Status ポイントを調整することは検討しておりませんが、今後も JAL を継続してご利用いただいているお客さまに満足いただけるようなサービス・制度を検討して参ります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
3.	昨年末までで搭乗履歴が多い JGC と少ない JGC で、ライフステータスポイントが横並びになってます。それまでの搭乗履歴を加味したポイントの改善お願いいたします。	
4.	JAL グローバルクラブ達成基準です、駆け込み基準達成者には下駄をはかせ、長年ステータス維持者はなにも無し。不公平感が酷い。ポイントの調整をして欲しかった。	
5.	JAL Life Status プログラムの今後の拡充についてどう考えているのか。	JAL Life Status プログラムにつきましては、2024 年 3 月末に JAL グループおよび提携社特典の拡充や、Life Status ポイント積算サービスの拡大を実施しております。
6.	Life Status プログラムは、サービスを拡充し魅力度を向上することにより、更なる JAL ファンを増やすことにつながると考えるが、今後どのように取り組むのか。	今後もより多くのお客さまに継続的にサービスをご利用いただけるよう、ポイント積算対象として航空利用などに限らないライフサービスの増加や、特典強化のための提携社の拡大・パートナーホテルとのステータスマッチなど、様々な面から Life Status プログラムのさらなる拡充について検討して参ります。 (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.	Life Status プログラムのコンセプト(搭乗回数が少なくてもカードなどの利用で Status が手に入る)は良いのだが、メリットやポイントを手に入れる方法がわかりにくい。ベネフィットもホテルのエリートステータス(初年度だけ)とか、小手先だけのステータスしかなくてメリットがない※搭乗の多い JAL 派の人は OneHarmony 系にはいつも泊まっているので、上級ステータスが多いのでは？	JAL Life Status プログラムにつきましては、2024 年 3 月末に JAL グループおよび提携社特典の拡充や、Life Status ポイント積算サービスの拡大を実施しております。制度や特典の詳細につきまして、よりわかりやすい Web の記載となるよう検討して参ります。また今後もより多くのお客さまに継続的にサービスをご利用いただくため、ご満足いただけるような提携ホテルグループのステイタス特典やご旅行先でご活用いただける特典などのご用意を含め、様々な面から Life Status プログラムのさらなる拡充について検討して参ります。 (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.	2024 年以降ライフステータスポイントを貯めるのに巨額の金と時間が必要になったがこれで良いのか？	JAL Life Status プログラムでは、生涯にわたり継続的に JAL グループのサービスをご愛顧いただけるお客さまに JAL グローバルクラブの入会資格や特典をお届けすることをコンセプトとしております。JAL マイレージバンク会員である限り、生涯たまり続けるポイントのため、ご自身のスピードで JAL グローバルクラブを目指していただける制度となっております。 仮に年 10 回国内旅行でご利用いただく場合、5 ポイント×2 片道×10 回となり、年間で 100 ポイント獲得いただくことができます。この例でございますと 2.5 年で JMB elite 特典がご利用可能となります。さらに航空搭乗以外の JAL グループサービスのご利用により、さらにポイントを獲得いただくことが可能です。 今後も JAL を継続してご利用いただいているお客さまに満足いただけるようなサービス・制度を検討して参ります。 (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
9.	年10回程度旅行しようとする50代後半より高齢の人にとってJALグローバルクラブ会員資格を取得する事はほぼ不可能になりました。時間もあってお金もある人たちをJALに取り込むためにも年齢によって取得条件を変えるべきだと思いますがいかがでしょう	JAL Life Status プログラムでは、生涯にわたり継続的に JAL グループのサービスをご愛顧いただけるお客さまに JAL グローバルクラブの入会資格や特典をお届けすることをコンセプトとしております。JAL マイレージバンク会員である限り、生涯たまり続けるポイントのため、ご自身のスピードで JAL グローバルクラブを目指していただける制度となっております。仮に年10回国内旅行でご利用いただく場合、5 ポイント×2 片道×10 回となり、年間で 100 ポイント獲得いただくことができます。この例でございますと 2.5 年で JMB elite 特典がご利用可能となります。また JMB elite でもグレードに応じて提携ホテルグループのステイタス付与をはじめとする特典などをご利用いただくことが可能です。お客さまのご年齢により、取得条件を変更することは現時点では検討しておりませんが、今後も JAL を継続してご利用いただいているお客さまに満足いただけるようなサービス・制度を検討して参ります。 (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.	JGC 入会への Life Status ポイント 1500pt は高すぎるのではないのでしょうか。また議決権行使でポイント付与は有難いですが、株式保有年数でも年数に応じたポイント付与を検討頂きたいです。	JAL Life Status プログラムでは、生涯にわたり継続的に JAL グループのサービスをご愛顧いただけるお客さまに JAL グローバルクラブ入会資格や特典をお届けすることをコンセプトとしております。JAL グローバルクラブの入会基準につきましては現時点では変更の予定はございませんが、随時お客さまに満足いただけるようなサービスの展開・入会基準を今後も検討して参ります。仮に年10回国内旅行でご利用いただく場合、5 ポイント×2 片道×10 回となり、年間で 100 ポイント獲得いただくことができます。この例でございますと 2.5 年で JMB elite 特典がご利用可能となります。さらに航空搭乗以外の JAL グループサービスのご利用により、さらにポイントを獲得いただくことが可能です。 また、当期より、株主さまとして当社をお支えいただくとともに、重要な権利である議決権を行使いただくご縁を、JAL Life Status プログラムの対象といたしました。本プログラムを通じて、株主の皆さまに、株主割引券による国内線ご搭乗をはじめ、JAL のさまざまなサービスに触れていただきたいと考えております。なお、Life Status ポイントは、生涯で積算いただけるポイントであることから、ぜひ株主としてより長く当社をお支えいただき、毎年のポイントをお貯めいただきたいと考えております。株主さまへの Life Status ポイントのあり方については、株主の皆さまからのお声なども踏まえつつ、今後も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)

No.	ご質問	ご回答
11.	2024 年 1 月に始まった Life Status ポイントには段階があり、1,500 ポイント以上がグローバル会員になれるとあるが、現状到達するには壁が大きすぎると感じる。カードでの毎月の支払いも獲得・マイルポイント数も対象外でホームページ上でもポイントとマイルが表示されているの残りを数字で表すようにする考えがあるのか今一度検討いただけないでしょうか。できるなら 1,000 ポイント以上にしてほしい。	JAL Life Status プログラムでは、生涯にわたり継続的に JAL グループのサービスをご愛顧いただけるお客さまに JGC 入会資格や特典をお届けすることをコンセプトとしております。 JAL カードのご利用につきましては、2,000 ショッピングマイル毎に Life Status ポイントを 5 ポイントを積算する仕組みとさせていただいております。またショッピングマイルプレミアムへのご加入により、よりマイルと Life Status ポイントをためやすいサービスもご用意しております。また、当社 JAL Web サイトのログイン後の画面では、サービスカテゴリ毎に Life Status ポイント獲得までの達成状況をご確認いただくことが可能となっております。現時点では、JAL グローバルクラブの入会基準につきましては変更の予定はございませんが、随時お客さまに満足いただけるようなサービスの展開・入会基準を今後も検討して参ります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
12.	新ステータスに移行に伴い、JGC Three Star の基準に満たすように新プログラム移行ポイントが付与されたのですが、長年 JAL を利用しているユーザーと 2023 年に JGC 資格を取得した人と同列に扱われるのが少し腑に落ちないです。JGC 歴に応じて、ポイントを付与して欲しいです。	2024 年 1 月の JAL Life Status プログラム開始に際して、既に JAL グローバルクラブ会員となられていたお客さま(2023 年 12 月までに JGC ご入会済みのお客さま)には継続してサービスをご利用いただけるように、一部のお客さまに新 JGC 入会基準である 1,500 ポイントになるよう移行調整を実施しております。 また、これまで JAL を継続的にご愛顧いただいているお客さまにも、新プログラムをお楽しみいただけるように航空搭乗実績については、過去に遡って新ステータスポイントに換算し付与しております。長年 JAL をご利用いただいておりますお客さまは、より上位グレードを目指していただける内容としておりますが、今後もサービス内容について検討して参ります。 (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.	ライフステータスポイントが導入されたが旧 JGC 会員は一律 1500 ポイント付与 3 スターなのが疑問。1500 ポイント+過去の搭乗実績ポイントにするべきでは？私は過去の搭乗実績から約 1300 ポイントで調整ポイントが足されたが、それでは今までの搭乗実績がノーカウントされた感じがする。旧ライフマイルタイムの国内搭乗 300 回でワンスタータグを目指してたのに、大変残念。せめて記念タグは復活させてほしいです。	

No.	ご質問	ご回答
14.	「JAL Life Status プログラム」について、とても良い取り組みであると思います。しかし、JAL グローバルクラブ会員になるための要件がかなり厳しくなりました。今後、JAL グローバルクラブ会員を目指す人がかなり減るのではないかと危惧しています。現代では多種多様な輸送サービスがあります。JAL グローバルクラブ会員制度はお客様に JAL を選んでいただく重要な施策の一つであると認識しておりますが、経営陣の皆様のご認識をお伺いしたく存じます。	新しい Life Status プログラムではポイントの減算はなく、また生涯を通してご自身のペースでステイタスを目指していただける制度となっております。 本プログラムでは、JAL カード本会員を対象に「JMB elite」、「JMB elite plus」の2つの特典を新設しており、JAL グローバルクラブへのご入会を目指すまでの間、所定の Life Status ポイント数まで到達したお客さまにも新たにサクララウンジご利用特典等をご用意しております。仮に年10回国内旅行でご利用いただく場合、5ポイント×2片道×10回となり、年間で100ポイント獲得いただくことができます。この例でございますと2.5年でJMB elite 特典がご利用可能となります。さらに航空搭乗以外の JAL グループサービスのご利用により、さらにポイントを獲得いただくことが可能です。 これまで以上に幅広い特典をご用意することにより、今後も多くのお客さまへ JAL グループのサービスをご利用いただくことを目指しております。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
15.	JAL Life Status プログラムについて、個人的には非常に良い取り組みと考えておりますが、一方でプログラム実施前と比較すると特典の取得等が長期的な運用となったことから短期的には特典等の獲得を目指した顧客の流出及び他社サービスへの乗り換えに繋がらないかということを懸念しております。本件について JAL Life Status プログラムの顧客確保等の見通しについてご回答いただけますと幸いです。	JAL Life Status プログラムは、対象サービスのご利用実績に応じて積算される生涯実績ポイントである「Life Status ポイント」の総保有数に応じ「JAL グローバルクラブへの入会資格」や「Star グレード」をご提供するプログラムです。 本プログラムでは、JAL カード本会員を対象に「JMB elite」、「JMB elite plus」の2つの特典を新設しており、JAL グローバルクラブへのご入会を目指すまでの間、所定の Life Status ポイント数まで到達したお客さまにも特典をご用意しておりますため、さらなる顧客の獲得につながると考えております。また従来の FLY ON プログラムも継続しており、今後もより多くのお客さまへ JAL グループのサービスをご利用いただくことを目指しております。 (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
16.	JAL Life Status プログラムにおいて、JGC 入会后 Four Star 以上の特典に人生をかけて目指すメリットを感じるものがほとんどない。特に Five・Six Star 以上でもワンワールドエメラルドが付与されない事は、ワンワールドエメラルドが付与される British Airways のライフタイムゴールドメンバーシップと比較して明らかに劣っているが、それに対し御社はどう考えているのか。	ご期待にお応えできておらず、申し訳ございません。 JAL Life Status プログラムにおいては生涯実績におけるステイタスであることから、oneworld エメラルドを付与する予定は現時点ではございませんが、JAL のサービスを長年ご利用いただいているお客さまに満足いただけるように他社動向も分析し、サービス改善・展開に努めて参ります。 Life Status ポイントを貯めるという観点では、非航空サービスのご利用もポイント積算の対象としておりますので、日常の場面でも多く貯める機会を他社以上にご用意しております。 今後も JAL グループのサービスをぜひご愛顧いただけますよう、お願い申し上げます。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
17.	JAL グローバルクラブが改悪された、今後株主に対してはもう少し優待できるようなサービスに変更する予定や考えはないですか。	JGC Life Mileage における特製タッグ終了以外は、JAL グローバルクラブのサービス内容に変更はなく、4 月より提携社特典が追加されております。JAL Life Status プログラムではより上位のステイタス(グレードが6つ、JGC より上位に3つのグレード)を目指していただけるプログラムです。6 つの Star グレードは、生涯の JAL グループご利用実績を前提とした基準を設けておりますが、JAL 便搭乗はもちろん、これまでにはなかったライフスタイルサービス(非航空)のご利用実績でも新ステイタスポイントがたまる仕組みとなっております。 株主のみなさまには議決権の行使によりステイタスポイントが加算される運用を開始いたしましたので、より早くより上位のグレードを目指していただけます。ステイタス会員(JGC)向けのサービス・特典と株主さま向けのサービス・特典について両者をそれぞれさらなる改善を図ってまいります。 なお、株主優待の考え方については、招集ご通知もあわせてご参照ください。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
18.	JAL グローバルクラブ FIVE STAR の黒タグを何故銀製から銅製としたのか？JAL グローバルクラブのタグを一つの具体的な目標として長年 JAL を支援して来た者への裏切りです。今すぐ是正されることを希望します。節約するところが違います。	ご期待にお応えできておらず、申し訳ございません。 旧 JGC Life Mileage は終了し、新たに JAL Life Status プログラムが開始されております。ご指摘いただいた特製タッグの記念品についてもプレゼントは終了しておりますが、Life Status プログラムではこれまでの特典に加えて、新しく提携パートナー社の特典等もスタートしております。既にご好評いただいている特典も多くあり、今後もより一層 JAL グループをご利用いただけるようサービス展開を実施して参ります。 (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
19.	ダイヤモンドメタル会員です。従前の Stars 記念タグを廃止された点に疑問をいただいています。現在 JAL グローバルクラブの 1500 ポイント達成でタグ獲得した以降、6000 の 5stars 達成まで記念タグのプレゼントはなく、継続的に JAL 便利用するインセンティブや魅力が少ないと考えています。この点競合他社に劣っていると考えています。マイルとの交換など有償でもいいので、一定の区切りでタグを発行するのはいかがでしょうか。	ご期待にお応えできておらず、申し訳ございません。 旧 JGC Life Mileage は終了し、新たに JAL Life Status プログラムが開始されております。ご指摘いただいた特製タグの記念品についてもプレゼントは終了しておりご提供の予定はございませんが、Life Status プログラムではこれまでの特典に加えて、新しく提携パートナー社の特典等もスタートしております。既にご好評いただいております他社プログラムとのステイタスマッチなどの特典も多くあり、今後もより一層 JAL グループをご利用いただけるようサービス展開を実施して参ります。ご意見ありがとうございます。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
20.	昨年の「JGC Life Mileage」の改定により亀タグ制度が廃止されたことに対して質問いたします。今回の改定によりロイヤルカスタマーの支出がどれくらい減少したのでしょうか。亀タグ制度の維持費用と比較してもロイヤルカスタマーの支出減に対する逸失利益の方が大ききと推測が出来ます。計算可能な数字であるため、どれくらいの影響があったかをお示しいただきたいです。	旧 JGC Life Mileage は終了し、新たに JAL Life Status プログラムが開始されております。ご指摘いただいた特製タグの記念品についてもプレゼントは終了しておりますが、Life Status プログラムではこれまでの特典に加えて、新しく提携パートナー社の特典等もスタートしております。 お客さまのご利用金額の推移についてはお答えいたしかねますが、既にご好評いただいている新規特典などによる増収効果もあり、今後もより一層 JAL グループをご利用いただけるようサービス展開を実施して参ります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
21.	特典航空券利用の場合もLife Statusポイントの付与を考えて頂きたい。	Life Status ポイントについては、マイル積算対象運賃にてご搭乗いただき、マイル積算された場合を対象としております。特典航空券については、特典航空券自体が特典であり、マイル積算対象外のため Life Status ポイント付与対象外となります。現時点では変更することは考えておりませんが、貴重なご意見としてサービス検討の際の参考に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)
22.	100 株以上の保有で議決権を行使すると Life Status ポイントがもらえるとありますが、何ポイントもらえるのでしょうか？	100 株から 500 株未満の方は 2 ポイント、500 株から 1,000 株未満の方は 10 ポイント、1,000 株から 2,000 株未満の方は 20 ポイントといった設計となっております。詳細は、当社 Web サイトをご覧ください。 (https://www.jal.com/ja/investor/stockholders_meeting/) (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
23.	毎年の定時株主総会で議決権を行使いただくと Life Status ポイントが積算されることは今年からですか。	議決権行使に伴う Life Status ポイントの積算は、本年6月の第 75 期定時株主総会から、積算の対象となります。 なお、積算は次の条件をすべて満たした場合に限らせていただいております、この確認のため、積算時期は 11 月頃を予定しております。 (積算条件①3 月末日の基準日で 100 株以上の当社株式を保有、② 同年 6 月の定時株主総会で議決権を行使、③ 同年 9 月末日の基準日まで連続して同一株主番号で株式を保有、④ 株主さま専用サイトにご登録いただき、JAL マイレージバンク(JMB)お得意様番号を 9 月末日までに登録。) ぜひ、条件をご確認の上、議決権行使いただき、Life Status ポイントをお貯めいただきたいと考えております。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
24.	保有株式数によって、Life Status ポイントが貯まるということですが、これには、株式の長期保有について考慮されていません。長期保有に対してプラスポイントを付与しても良いのではないのでしょうか。	当期より、株主さまとして当社をお支えいただくとともに、重要な権利である議決権を行使いただくご縁を、JAL Life Status プログラムの対象とさせていただきました。 Life Status ポイントは、生継続保有に関する追加のポイント積算はございませんが、ポイント自体が継続保有に関する追加のポイント積算はございませんが、ポイント自体が生涯で積算いただけるポイントですので、株主さまとして、より長く、より多くの株式をご所有いただき、当社をお支えいただくことにより、ポイントをおためいただけます。 株主の皆さまには、株主割引券による国内線のご搭乗や、JAL グループのさまざまなサービスのご利用でポイントをためていただき、ラウンジのご利用などの特典のあるステータスを獲得いただきたいと考えております。 なお、株主さまの Life Status プログラムのあり方については、今後とも、株主の皆さまからのお声なども踏まえつつ、検討をまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
25.	保有株主数に対する Life Status ポイントの付与数が少ないのではないか。長期保有者に対する優遇(3 年以上は 2 倍にする等)も検討してほしい。	当期より、株主さまとして当社をお支えいただくとともに、重要な権利である議決権を行使いただくご縁を、JAL Life Status プログラムの対象とさせていただきます。 Life Status ポイントは、生涯で積算いただけるポイントですので、株主さまとして、より長く、より多くの株式をご所有いただき、当社をお支えいただくことにより、ポイントを毎年おためいただけます。 株主の皆さまには、株主割引券による国内線ご搭乗や、JAL グループのさまざまなサービスのご利用でポイントをおためいただき、ラウンジクーポンをご提供する「JMB elite 特典」や「JAL グローバルクラブ入会資格」を獲得いただきたいと考えております。 なお、株主さまへのポイント付与数を含めた Life Status プログラムのあり方については、今後とも、株主の皆さまからのお声なども踏まえつつ、検討をまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
26.	株主に対する Life Status ポイントをもっと優遇してほしい。一定の条件を満たした株主にスターを一つプラスなどの優遇を希望します。	
27.	個人株主は JAL が好きで応援している方も多いと思いますが、そうした株主の議決権行使に対する Life Status ポイントは貧弱と思います。500 株未満だと 2 ポイントと聞いて驚きました。昨年いわゆる「修行」で 50 回搭乗して JAL グローバルクラブに駆込み入会された方には 1,500 ポイント未達部分を調整ポイントを付与、多いと 1,000 ポイント以上と聞きますと、株主の扱いってこんなもんかと寂しい気がします。改善を期待します。	
28.	招集通知 30 ページに株主優待制度としてマイルや e ポイントの進呈の予定はないと記載されていますが、今年から議決権行使をした株主に Life Status ポイントを付与するとあります。マイル等の付与はしないとしながら、一方で Life Status ポイントの付与を始めた目的について知りたいです。	株主優待制度は、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えで設計しております。また、本制度は、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。 マイルの進呈は、直接的に費用となる場合があることから、企業価値向上につながる優待制度としては馴染まないものと考えており、導入の予定はございません。 一方、Life Status ポイントについては、直接的に費用になるものではなく、また、生涯で積算いただけるポイントですので、株主さまとして、より長く、より多くの株式をご所有いただきたいと考え、導入いたしました。 株主の皆さまには、本プログラムを通じて、株主割引券による国内線ご搭乗をはじめ、JAL のさまざまなサービスをご利用いただきたいと考えております。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
29.	Life Status ポイントの付与は年1回のみですか？優待券同様に年2回になりますか？	議決権行使に伴う Life Status ポイントの積算は、株式の所有のご継続に加えて、定時株主総会での議決権行使に伴うものであるため、年に1回となります。なお、積算は次の条件をすべて満たした場合に限らせていただいております、この確認のため、積算時期は11月頃を予定しております。 (積算条件①3月末日の基準日で100株以上の当社株式を保有、②同年6月の定時株主総会で議決権を行使、③同年9月末日の基準日まで連続して同一株主番号で株式を保有、④株主さま専用サイトにご登録いただき、JALマイレージバンク(JMB)お得意様番号を9月末日までに登録。) ぜひ、条件をご確認の上、議決権行使いただき、Life Status ポイントをお貯めいただきたいと考えております。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
30.	議決権行使でステータスポイント付与という仕組みは大賛成だが、継続保有に何のインセンティブも無いため、株主優待券と同じように権利日前後のクロス取引で獲得する者が多いと思う。それでは株価向上に全く寄与しないため、株式の長期保有を促すよう、継続保有者にはステータスポイントを保有年数分乗じるなどの、インセンティブを与えた方が良く考えるが、そのような株式長期保有者への優遇策は今後導入する気はないのか？	株主の皆さまに、当社の株式を長期にわたり保有いただけるよう、まずは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。この度は、議決権行使への Life Status ポイント積算をご評価いただきましてありがとうございます。 ご案内の通り、毎年おためいただけるポイント数は、同一株主番号での3月末日および9月末日の両方の時点で保有されている株式数に応じた積算としておりますが、これは主として通年で株式を保有いただきたいとの考えに基づいております。法令に基づいて株主名簿が更新される年2回のタイミング以外には、基本的には保有状況の確認ができないため、実務的には両日での保有株式数を参照とせざるをえませんことを、ご理解いただければ幸いです。 また Life Status ポイントは、継続保有に関する追加のポイント積算はございませんが、ポイント自体が生涯で積算いただけるポイントであることから、株主さまとして、より長く当社をお支えいただくことにより、ポイントをおためいただけます。 株主の皆さまには、株主割引券による国内線のご搭乗や、JAL グループのさまざまなサービスのご利用でポイントをおためいただき、ラウンジのご利用をはじめとしたさまざまな特典のあるステータスを獲得いただきたいと考えております。当社株式をより長く保有いただけるよう、株主の皆さまからのお声なども踏まえつつ、今後も検討してまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
31.	JAL 便への生涯搭乗マイル数に対するインセンティブを復活して頂けませんか。生涯搭乗マイル数への Respect は航空会社としての基本だと思います。過剰なものは不要で基本的に TAG だけでも良いと思います。その際国際線と国内線を区別する必要も無く、シンプルに合計で良いと思います。	長年に渡る JAL グループのご愛顧に感謝いたします。 旧 JGC Life Mileage は終了し、新たに JAL Life Status プログラムが開始されております。ご指摘いただいた特製タッグの記念品などについてもプレゼントは終了しており、再度ご提供の予定は現在ございませんが、2024 年より新たに開始した JAL Life Status プログラムは、JAL グループ便のご搭乗が生涯を通じてステイタスポイントとして加算され続けます。長年のご利用により積算されるポイントに応じたステイタスグレードと特典をご用意しておりますので、どうぞ引き続き JAL グループをご愛顧ください。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
32.	マイレージ修行と呼ばれる高頻度で航空利用する人達がいることテレビで報道されている。今般のライフステータスプログラムの開始によって航空利用による修行を行う人員が減少すると考えられる。1 今まで修行を行っていた人の大まかな人数(グローバルクラブ会員数?)は何名程度であるか?2 修行をする人員の増減の見通し及び経営への影響をどの程度予想しているかの 2 点を可能な限り回答して欲しい。	これまで当社の FLY ON ステイタス獲得および JAL グローバルクラブ入会資格を満たすことを目指して搭乗いただくお客さまがいらっしゃることは認識しております。 当社としてそのようなお客さまの人数は正確に把握しておりませんが、新しい Life Status プログラムではポイントの減算はなく、また生涯を通してご自身のペースでステイタスを目指していただける制度となっております。 本プログラムでは、JAL カード本会員を対象に「JMB elite」、「JMB elite plus」の 2 つの特典を新設しており、JAL グローバルクラブへのご入会を目指すまでの間、所定の Life Status ポイント数まで到達したお客さまにも新たに特典をご用意しております。これまで以上に幅広い特典をご用意することにより、さらなる顧客の獲得につながると考えております。 今後も多くのお客さまへ JAL グループのサービスをご利用いただくことを目指しております。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
33.	2024 年は fop ステイタス獲得に向け国内線 2 倍キャンペーンは行いますか。またコロナ前に実施されていた fop ステイタス会員向けに 1 年間選んだ月対象 fop2 倍は行われないのでしょうか。年単位での特典は継続した売上につながると思い質問です。曖昧ではなく明確なお答えをお願いいたします。	FLY ON ポイントを特典とした各種搭乗施策については、恒常的な特典ではなく期間限定のキャンペーンとして実施しております。現時点で 2024 年に実施が確定しているキャンペーンはございませんが、その時々の販売状況や運航状況、社会情勢を鑑みて、実施有無・内容・期間・対象路線を検討しております。実施を予定するキャンペーンの詳細につきましては、今後もタイムリーに JAL ホームページなどでご案内いたします。 (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
34.	経営戦略にもなるかもしれませんが、家族でマイルを使って搭乗できる仕組みの復活を希望します。子供が得する仕組みを持つことで必ず親もついてくることが売り上げも上がるのではないかと考えます。	ご意見ありがとうございます。 JAL カード家族プログラムでは、家族それぞれがためたマイルを特典交換の際に合算し、家族でご利用いただける仕組みをご用意しております。また JAL 特典航空券については、ご自身のマイルで 2 親等以内のご家族の分まで予約いただけます。国内線運賃や特典航空券の制度については、よりお客さまにわかりやすく、ご利用いただきやすい改善に努めております。マイルをつかったご旅行でもお子さまやご家族連れにご利用いただきやすい仕組みの実現に向け検討を重ねております。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
35.	おとも de マイルがなくなって家族旅行に行けなくなった。高齢でもとても利用しやすくてよかった。復活してください。	ご意見ありがとうございます。 どこかにマイルはその特性(4路線の候補をご提示しお楽しみいただく)に適う発地にてサービスを拡大してまいりました。現時点で中部国際空港発着への拡大の計画はございませんが、ご意見は今後のサービス改善・企画の参考に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)
36.	「どこかにマイル」についての質問です。中部国際空港(セントレア)発を追加する計画はありますか？最近 ANA を利用する機会(那覇、鹿児島、福岡など)が増え、中部圏民の株主としては JAL にも頑張ってもらいたいです。	ご意見ありがとうございます。 どこかにマイルはその特性(4路線の候補をご提示しお楽しみいただく)に適う発地にてサービスを拡大してまいりました。現時点で中部国際空港発着への拡大の計画はございませんが、ご意見は今後のサービス改善・企画の参考に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)
37.	利用可能席数の増加に対する方針(議決権行使とステータスポイントに関連付けた施策はとても良いと考えます。)	ご意見ありがとうございます。特典航空券のご利用に関するご質問と解釈いたしました。 特典航空券の座席は基本マイルに追加マイルを加算いただくことで、空席がある限り利用可能席数等の制限なくご利用いただける制度(特典航空券 PLUS)を導入し、ご好評をいただいております。今後もよりご利用いただきやすい特典航空券制度・施策の実現に努めてまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
38.	JAL カードの VISA タッチ決済を早く Google Pay に対応してほしい。	ご意見ありがとうございます。 現時点で対応時期は未定であるものの、JAL カード利便性向上を目指し、JAL・Visa カードの Google Pay 対応についても提携カード会社と検討しております。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
39.	JAL カードに関して、ブランドにより関連サービス(JALPayチャージやGooglePayなど)に利用できる・できないがあることでユーザの利便性が低下しているように見えますが、ユーザの獲得のために改善などは考えていますでしょうか？	ご意見頂きありがとうございます。 またご指摘の点につきましてはご不便をおかけし申し訳ございません。JAL カードの利便性と利得性を向上すべく、共同で JAL カードを発行するアライアンスパートナーの皆様と鋭意検討して参ります。 (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
40.	先日、旅行会社の国内ツアーで JAL 便を往復計4便利用した。ツアーのためマイレージや Life Status に反映されないのは了解するが、生涯フライトに記録されないのは残念だ。JAL ファンとして実際にフライトしているのに、それが記録されないのはとても寂しい思いがする。JAL への親近感醸成のため、実際にフライトした事実は申告すれば何かに反映されるようにできないものか？	ご期待にお応えすることができておらず、申し訳ございません。 生涯フライト記録につきましては、ご利用いただく航空券に JAL マイレージバンクのお得意様番号が登録されていることが条件となりますが、反映されていなかったことが要因と考えております。現状では旅行・ツアー運賃につきましてはマイル積算対象外となるものもございますが、お客さまに満足いただけるようなサービスを今後も検討して参ります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
41.	JAL のウォーキングのアプリのマイルをもっと貯めやすくして欲しい。他社の同様のアプリの方が貯めやすい	「歩いて」マイルをためるだけでなく、これまで以上に各地域にあるチェックインスポットの充実を図ることでマイルをためる機会を増やしてまいります。今後の企画にご期待ください。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
42.	商品券などと同じようにマイルも失効するかと思います但其分をキャンペーンなどで消費者に戻すことは考えていないのでしょうか？	失効分をお客さまに直接還元するのではなく、お客さまのマイルができる限り失効することが無いようなサービス構築に取り組んでおります。JAL Pay における少額マイルからの交換サービスなど、今後もよりマイルをつかいやすい商品開発に取り組んで参ります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
43.	JAL Life Status プログラム開始時の JAL グローバルクラブ会員への対応に関するホームページ記載事項が実際の運用と大きく乖離しており、その点を指摘し記載通りの対応を求めたが、担当部署の説明は自己都合の解釈によりごまかすのみで、全く解決に至らなかったため、株主として社長宛に回答と対応を求める文書を 5 月上旬に送ったが、未だに何らの連絡もない。企業倫理やコンプライアンスにも関わる株主からの指摘を無視する企業体質なのであろうか。	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、当社に至らぬ点があり、お客さまの誤解を招くホームページへの記載についてご指摘をいただいた事例、および回答に時間を要してしまった件について、当社 JMB 事務局及びお客さまサポート室にて担当させていただきました。 本件に関してお客さまへはすでに回答させていただいておりますが、今後もより分かりやすいホームページでのご案内の徹底、およびご意見を頂戴した際は迅速に事実確認を実施し、より高品質なサービスを提供できるよう社員一同努めてまいります。 (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.	離島等への国内貨物航空輸送はドローンによる配送の実証実験が様々な企業で行われていますが、JAL ではドローンを活用した業務や新しい運用等が行われているのでしょうか	ドローンは、物流、インフラ点検、災害対応など幅広く、社会課題を解決する新しい空のインフラとして活躍が期待されています。当社は、ドローン事業の提携パートナーと協働のうえ、自治体や企業様が様々な用途にてドローンを安全・安心に導入いただけるよう、航空の安全運航ノウハウを活かしたドローン・ソリューションを展開するなど、ドローンの本格的な社会普及を目指しています。2024 年 2 月には、奄美瀬戸内町にて、地元自治体様とドローン運航会社を共同設立のうえ、災害時の救援物資輸送や生活日用品を定期配送するなど、島の暮らしを支えるドローン事業を開始しました。今後、ドローンをはじめ様々なモビリティが繋がることで、交通・物流ネットワークを維持するとともに、新たな人、モノの移動の創出に貢献してまいります。なお、当社のドローンの取り組みは、当社 Web サイトでも御覧いただけます。 https://www.jal.com/ja/air-mobility/#JAL-DRONE (イノベーション担当 執行役員 鈴木 隆夫)

14. サステナビリティに関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	近年、「sustainability」から「impact」へシフトする企業が増加している。前者はリスクに対する守りの側面が強いが、貴社グループとして impact・機会創出に向けた今後の方針と具体的な取り組み状況についてご教示願いたい。	ご指摘のとおり、ESG 経営には、リスクの観点からの守りの側面と、機会と捉えた攻めの側面があると認識しています。 当社は、リスクの観点では、環境負荷の低減や人権の尊重など、サステナビリティの取り組みを推進するとともに、情報開示を強化し、ESG 社外評価において構成銘柄に選出され、それが当社の企業価値向上に繋がっていると考えております。 Impact・機会創出など攻めの側面として、中期経営計画ローリングプラン 2024 に掲げた、「関係人口の人数」と「地域との関わり度」を数値化し、持続的にその向上に努めることで、2030 年には「関係・つながりの総量」を 2023 年対比 1.5 倍に拡大させることを目指す社会インパクト目標を設定しました。今後は上記の取り組みを推進・強化し、関係・つながり総量を増やしていくことで、社会的・経済的価値を創出してまいります。 (ESG 推進担当 執行役員 野田 靖)
2.	御社の数十年単位での長期的な成長のために、GX が急務です。SAF の開発にも関与することで、SAF による GX を促進するとともに、SAF 製造・流通にかかわる経済を活性化し、そこから利益を上げることを検討してはいかがでしょうか？	中期経営計画ローリングプラン 2024 で中長期に取り組むテーマの一つとして掲げているとおり、GX 戦略の重要性については同様の認識です。 SAF については国産 SAF の拡大が重要と考え、業界の垣根を越えた様々な連携を進めていますが、今後は廃食油以外に SAF の原料の種類を拡大していくことが課題になると認識しています。その課題へ対応するためには、あらたな「人・モノの移動」や「人・モノのつながり」を増やしていくことが必須であり、この点において当社の強みを活かした取り組みを進めていくことで、国産 SAF 拡大をきっかけに経済的価値や社会的価値の創出につなげていきたいと考えています。 (調達担当 執行役員 中川 由起夫)
3.	環境対策とネットワーク拡充の両立のための取り組みとして、昨年の株主総会では鉄道など他の交通モードとの連携について言及があったと思います。検討の具体的な内容や進捗をお聞かせください。競合である鉄道との連携による、事業への影響を心配しています。	当社中期経営計画にも掲げておりますが、環境への対応と関係人口を拡大するためのネットワークの拡充は、重要な事業課題と捉えております。他社との連携の進捗については、営業機密のため具体的に申し上げられません。引き続き、地上モードとの連携含めて最適なネットワークの構築に努めてまいります。 (路線事業担当 常務執行役員 ロス レゲット)

No.	ご質問	ご回答
4.	コスト高になっても SAF の使用範囲を拡大して行く意思がありますか？	現状 SAF の価格はジェット燃料の 2 倍以上と費用への影響がありますが、当社 GX 戦略において SAF は重要な役割を果たすものであり、2030 年 SAF 使用量 10% の目標達成に向けて計画的に SAF を調達していく考えに変わりはありません。ただし、費用影響を最小化すべく、当面は補助金制度による価格低減効果が得られる米国西海岸を中心に調達し、そして 2030 年までには国際的に競争力のある価格での国産 SAF の供給が開始される予定ですので、今後の市場動向に応じて適正な価格で調達を進めていく方針です。あわせて JAL Corporate SAF Program を通じた環境価値の販売なども進め、費用影響のさらなる低減をはかってまいります。 (調達担当 執行役員 中川 由起夫)
5.	NASA、ニコン、オーウエルと連携し試験中であるリブレット加工は、もし成果が望ましいものであるならどの程度の機種で導入を考えているのでしょうか。	脱炭素社会の実現に向け環境に配慮した航空技術の発展を目指す取り組みとして、国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構(JAXA)、オーウエル株式会社、株式会社ニコンと共に、リブレットを施工したボーイング 737-800 型機による飛行実証試験を 2022 年 7 月より進めてまいりました。 2023 年 11 月に大面積施工が完了したボーイング 737-800 型機 1 機については、耐久性、美観性に加えて、燃費改善効果の検証を現在も継続しております。検証の結果、燃費改善効果が認められた場合は全ての機種への展開を含めて検討してまいります。 (整備担当 常務執行役員 田村 亮)
6.	SDGsの一環としてバイオフューエルの導入・使用が行われていますが、バイオフューエルの自前での調達にあたり、国内での生産者へのサポート(量産体制の整備など)を具体的に行っているのか教えてください。昨今の中東情勢のように、戦争が起これば、原油の輸入が滞る可能性があり、運航など多方面に影響が出ると思います。	SAF については国内の原料を利用する国産 SAF の拡大が課題と考え、共通の課題認識のもと 21 年 10 月に ANA 社と SAF に関する共同レポートを発信しました。また 22 年 3 月には民間の有志団体である「ACT FOR SKY」を立ち上げ、23 年度からは「持続可能な航空燃料(SAF)の導入促進に向けた官民協議会」へ参画し、官民連携して SAF に関わる課題解決に向けた取り組みを進めています。また、24 年 4 月に横浜市にて、SAF の原料の一つである廃食油を家庭から回収する取り組みも開始しました。 なお、さらなる国産 SAF 拡大のためには廃食油以外を原料とする SAF が重要となるため、当社は業界の垣根を越えた連携を通じて様々な SAF プロジェクトに参画しており、早期の商用化に向けて引き続き取り組んでまいります。 (調達担当 執行役員 中川 由起夫)

15. 人財に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	従業員のベアアップについて(上げていく方向か)	人財への投資は持続的な企業価値向上を実現するための重要な要素であると考えております。そのため、中期ローリングプラン 2024 では、人財投資を行ったことによりエンゲージメント向上と価値創造を実現、得られた成果を社員へ還元し、それをさらなるエンゲージメント向上と価値創造に繋げる好循環を目指していくことを明記しております。ベースアップは社員還元の 1 つと考えており、エンゲージメントと価値創造の向上とともに、継続していきたいと考えております。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
2.	社員への厚生待遇改善に関しての今後のビジョンが聞きたいです	人財への投資は持続的な企業価値向上を実現するための重要な要素であると考えております。そのため、中期ローリングプラン 2024 では、人財投資を行ったことによりエンゲージメント向上と価値創造を実現、得られた成果を社員へ還元し、それをさらなるエンゲージメント向上と価値創造に繋げる好循環を目指していくことを明記しております。厚生待遇の改善についても社員への還元の一つと考えており、前述の考えに則ってエンゲージメント向上と価値創造とともに今後とも実施していく予定でいます。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
3.	シンガポール航空はボーナスが 8 カ月分など聞いています。航空関係に関わる全ての人々が安全・安心・楽しく運航できるように対価のアップをお願いします。それによって、多くの人たちが航空関係で仕事がしたいと夢が持てるようにお願いします。	ご指摘の通り、人財の確保においては待遇が充実していることが、重要であると考えております。今年度は物価上昇を上回る月 12,000 円のベースアップを実現するなど、待遇の改善に努めております。今後も継続的に企業価値を高め、社員への還元を行い、より多くの方々に働きたいと思ってもらえるような企業を目指してまいります。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
4.	CA の教育は素晴らしいと思いますが、その頑張りに対して賃金も含めて十分報いていないように感じるが、人材確保のため待遇改善の予定は計画されているか。	客室乗務職を含む社員への教育研修は重要な人的投資と捉え実施してきております。待遇についても人的投資の一環として重視しており、2024 年度についても物価上昇を上回る月 12,000 円ベースアップを行っております。また、業績連動賞与の仕組みを再導入し、社員の頑張り適切に報いることとしております。これらを通じて、今後にも必要な人財を適切に確保してまいります。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)

No.	ご質問	ご回答
5.	経営上の数字として、コロナ前の水準に戻ったこと、一安心です。当時、人の配置などにおいては、スムーズにいなかった部分もあったかと思います。その顛末について開示できる範囲で教えてください。	コロナ禍においては運航便数の大幅な減少により、客室乗務員を始めたとした一日あたり1,600名規模の多くの社員に社外出向をしてもらいました。多くの社員が社外出向をしたことにより、結果的に通常では得られない様々な経験を積むことができました。こうした経験は社員の能力伸長に繋がり、今では新たな事業創出など、今後のJALグループの成長に寄与するものとなっております。 その他経営全般については、統合報告書「JAL REPORT」をご参照ください。 https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index_2023a.pdf?231018 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
6.	能力を伸ばすための人財投資としての、グループ内外への出向・派遣先はどのようなところがあるのでしょうか。	社員に、今までとは異なる環境で多種多様な経験を積んでもらい、個々の能力を伸ばしていくことを目的に、積極的にグループ内外への出向・派遣を行っています。 2023年度は年間で450名規模の出向・派遣を行っており、今後も年間500名規模で実施していく予定です。ご質問にありました出向・派遣先の企業名は相手先との関係もあるため、詳細なお答えは控えさせていただきますが、自治体や民間企業では運輸業やサービス業など、幅広い業界への出向・派遣を行っています。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
7.	2025年に女性管理職比率 29.8%⇒30%の目標を掲げてますが、目標を立てるにあたり、組織全体の男性と女性社員の比率などでの統計的な考察はされているのでしょうか？マスコミ報道など、女性管理職比率(数字)だけが一人歩きしていますが、組織全体の男女比率が偏った企業では、能力ではなく性差が管理職昇格に有利働きます。結果的に組織の能力・エンゲージメント低下につながることを心配します。	女性管理職比率については、男女比等の人員構成も考慮し、目標値を設定しています。 JALグループの約半数は女性であり、女性の活躍は当社の企業価値を向上するにあたって、欠かせない要素であると考えています。 そのため、女性管理職比率の目標値を設定していますが、評価・登用は能力本位で行っており、性差が有利に働いたり、女性管理職比率の目標ありきの登用にならないよう努めております。 今後も能力に応じた登用を進め、一層の企業価値向上を図ってまいります。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)

No.	ご質問	ご回答
8.	元旦の羽田空港での事故機に搭乗されていたパイロット、CA さんを社内表彰される予定はありますか？ぜひ表彰してあげて下さい。国が表彰すべきと思いますが。	乗務員に対して気にかけていただき感謝申し上げます。 1 月 2 日の事故に関して、まずは事故により、お亡くなりになられた海上保安庁の関係者の方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。また、お客さまやご家族の皆様、関係の皆様には大変なご心配、ご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。 当該便に乗務した乗務員は、自身の生命が脅かされるような事態にあっても、冷静且つ基本に忠実に業務にあたってくれたと考えており、そのような対応を行った社員を誇らしく思っております。一方で、現時点では事故原因が判明していないことから、表彰等を行える環境にあるとは考えておりません。 （人財担当 常務執行役員 大堀 哲）
9.	社員への還元が少ないと今後優秀な人材が貴社に喜んで入社、転職という流れができないと思うがどう考えているか。事実知り合いからは社員を大事に思っていないということを聞き、退職者が一向に減らないという声も聞く。大丈夫なのか。	人財への投資は持続的な企業価値向上を実現するための重要な要素であると考えており、中期ローリングプラン 2024 でも生み出された価値を社員へ還元していくことを明記しております。今年度より業績連動型賞与の仕組みの再導入やベースアップを行うなど、社員の頑張りに報いるよう努めております。 人財の流動の高まりにより退職者は一定数おり、コロナ禍期間中は一時的に下がったものの、日本航空における退職率は毎年 2%前後で推移しております。一般的に見て高い水準にあるとは考えておりませんが、今後も少しでも多くの社員にエンゲージメント高く、長く働いてもらえる環境を整えていきます。 （人財担当 常務執行役員 大堀 哲）
10.	ICAOでは、機長から路線の機長(ATP)へ昇格する一つの要件として、最低限の機長(PIC)としての必要経験時間を定めています。日本の航空法もこれに準じています。ところが、日本航空では、この要件を満たさずに路線の機長へと昇格させています。副操縦士としての時間の半分を機長としての時間とみなす、という骨抜き規則で、ズルをしているのです。規定を遵守する姿勢は、必要不可欠と考えますが如何でしょうか？	当社としては、国の法令・通達を遵守し定期運送用操縦士としての要件を満たしております。 機長として乗務するためには、定められた飛行経験を満たした上で定期運送用操縦士の技能証明を取得する必要があります。この飛行経験の要件は当社独自に定めているものではなく、国が定めている航空法に基づいているものであり、これを満たさずに定期運送用操縦士の資格を得ることは出来ません。そのうえで、当社で機長になるためには航空法で定められている飛行経験よりも多い時間を有することを求めています。 従い国により規定されている航空法はもちろん、それを上回る社内規定に基づき機長として昇格することからも適切に対応しております。 （運航担当 執行役員 南 正樹）

No.	ご質問	ご回答
11.	運航乗務員の採用に関して自衛隊(防衛省)を退職した人は、退職後2年を経過し40歳になるまで採用しないよう、国土交通省が航空会社に指導していると聞きいた。事実なら、職歴で実質的に職業が制限されるため、職業の自由の侵害と思える。日本航空は国土交通省から上記の指導を受けているか。また、指導を受けて従う場合、コンプラ的な問題とも考えられるが、どのような考えと対応をしているのか知りたい。	当社の操縦士の採用は自社養成、航空大学校・私立大学等からのライセンス保有者のみであり、自衛隊退官者は現在、対象としておりません。 (運航担当 執行役員 南 正樹)
12.	様々な理由から、公共交通のドライバー不足が話題となるが、御社のパイロットの確保についてはどうなっているのか？	本邦において2030年代に特定の世代の大量退職を迎えること、またポスト・コロナとなり世界的に航空各社のパイロットの採用が拡大傾向にあることを認識しております。 こうした状況のもと、入社後に当社内で乗員として養成する「自社養成」候補者の採用、入社の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」の卒業生の採用、また定年退職後の再雇用制度の拡充の検討など、将来の事業計画を成り立たせるために、さまざまなリソースからの乗員確保の取り組みを適切に実施してまいります。 (運航担当 執行役員 南 正樹)
13.	グランドハンドリングの人手不足対策にはどのような対策を講じていますか？	グランドハンドリングに携わる社員の採用活動強化を進めておりますが、並行して社員にとってやりがいを持って長く働ける魅力のある職場環境整備にも努めております。また、業界全体で、空港業務の魅力を高めていく取り組みを推進しております。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)
14.	グランドハンドリング要員をはじめとする人員不足が事業運営・拡大において支障となることが既に顕在化していますが、処遇改善等の対応は十分に行われておりますでしょうか。現業軽視とは思っていませんが、ESG(人財)での高い理想を着実に具現化することに取り組むべきだと思いますがいかがでしょうか(航空業界を代表する企業としての社会的責任もあると思います)。	賃金などの待遇については業界内の他社水準等を踏まえながら、必要に応じて見直しを行い、採用競争力の維持向上と人財の確保に努めております。 また、グランドハンドリングに携わる多様な人財の声を踏まえながら、やりがいを持って長く働ける魅力のある環境整備に引き続き努めてまいります。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)

No.	ご質問	ご回答
15.	『全社員でコスト抑制に取り組みました』とありますが、頑張った社員には何かしらの還元があったのですか？株主配当より頑張った皆様への還元が行われるべきです。破綻後は乗務員さんが空港間移動をする際エコノミーだけになったそうですが、長距離国際線ではビジネスに空きがあれば積極的に使えるようにしてあげてほしいです。いつも乗務員さん達にとてもよくして頂いているので、そんな乗務員さん達を大事にしてあげて下さい。	株主還元は経営の最重要事項の一つではありますが、人財への投資も持続的な企業価値向上を実現するための重要な要素であると考えております。そのため、中期ローリングプラン 2024 では、人財投資を行ったことによりエンゲージメント向上と価値創造を実現、得られた成果を社員へ還元し、それをさらなるエンゲージメント向上と価値創造に繋げる好循環を目指していくことを明記しております。ご質問にありました乗務員の空港間移動については、移動時間や移動後の乗務の有無等を考慮したうえで、ビジネスクラスを使用する運用を 2024 年 4 月より開始しております。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
16.	JAL の社員が理不尽なカスハラ、パワハラを受けていたことを知っていて黙認していたのではないか？人財である社員の苦しみを放置していたら役員の資格はないと考えるがいかがか？	カスタマーハラスメント全般についてのご意見としてご回答申し上げます。 悪質な迷惑行為やカスタマーハラスメントから社員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応が取れるよう規程を配備し、体制を構築しております。また、警察や弁護士など外部専門家と連携の上、適切に対応してまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
17.	現在の客室乗務員のジェンダーバランス改善は、女性管理職比率増加と同時に取り組むべき課題と考えます。日本の航空会社における客室乗務員のジェンダーバランスの偏りは、海外の航空会社や他産業・業種と比較すると異常とも言えます。現在の客室乗務員のジェンダーバランスに関し、男女別の人数を公表いただくことをお願いするとともに、会社としての考え方をお聞きしたいです。	現在客室本部は、多様な人材が輝くことができる職場を目指しております。 現在の在籍者に占める男性比率は 2%程度です。ただ、近年の採用数に占める男性比率は約 5%程度に増加しております。採用段階では性別による区別は行っていないですが、実際に男性の応募はまだまだ少ないのも現状です。 今後はこの仕事の魅力ややりがいを発信し続けていくことで、男女問わず、客室乗務員としてやる気のある方々の応募の増加につなげられるよう努力してまいります。 (客室担当 常務執行役員 中野 淳子)

16. DX 戦略に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	AI の活用について伺いたい。日進月歩で AI 関連の SaaS が充実していく中、まさか JAL が自社基盤での AI アプリケーション開発など愚かな行為をしていないか確認したい。もし仮に、ユーザー企業である JAL が AI の自社基盤開発を行うのであれば、開発費用と人的工数の無駄であり、また自社アプリに固執することは他社との競争優位性も大きく損ねることであり、株主として容認できない。	ご指摘の点につきましては、開発費用や工数・工期の無駄が発生しないようクラウド（SaaS）を含む選択肢の中から、機能・性能・セキュリティを総合的に評価した上で最適な環境を選択し、AI 活用を図っております。 (デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)
2.	JAL の航空券予約のサイトのエラーが頻発しているのが把握されていますでしょうか。X で「JAL システムエラー」で検索すると毎日のようにエラーが報告されています。サイトの可用性が他社に比べて著しく低いと感じますが、このような指標の監視は行っていますでしょうか。行っている可用性は何%でしょうか。また、エラーによる機会損失についてどのようにお考えでしょうか。改善策と合わせて教えていただきたいです。	ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 WEB サイト上の不具合につきましてはこれまでも把握と解消に努めてまいりましたが、今後も継続して更なる改善を図ってまいります。また、システムの可用性については指標の一つとして管理をしておりますが、お客さまへのサービスは複数システムの組み合わせで提供させて頂いているため具体的な割合が申し上げにくい状況です。 ご購入いただく機会を逸失しているケースがあることを認識しており、引き続き不具合解消による機会提供の最大化に努めてまいります。 (デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)
3.	アプリの不具合が常態化しており、社員の皆様も不具合である事が当たり前のようになってきているように感じます。このような状態は企業価値を大きな下げますし、何より従業員の方々のモチベーション低下、繰り返す謝罪対応に大きなストレスを抱えているのではと思います。不具合解消への道筋と納期を公に示し、実行して頂きたいと思いますが、如何でしょうか。	ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。 スマートフォンアプリの不具合につきましては順次対応を進めており、今後も大小の改善を含めた対策を検討中です。対応内容や計画は日々変化しておりますので一概に申し上げにくいのですが、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。 (デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)

No.	ご質問	ご回答
4.	貴社のサイバーセキュリティに対する姿勢についてご教示ください・プライオリティ・会社のコア情報の漏洩や不正アクセスに関する対策（DDos 攻撃やハッキングに関する対策）・安全運航を脅かすサイバー攻撃に対するセキュリティ対策言える範囲で OK ですので規模感の予算と具体的な対策を教えてくださいまた、サイバーセキュリティについて WEB サイトで告知を行なってみてはどうでしょうか貴社の益々のご発展を祈願しています！	運航影響や個人情報保護などサイバー対策を重視し、セキュリティのグローバルスタンダードや国のガイドを踏まえた上で、対策を行っています。 具体的には、「人・組織」、「方針・ルール」、「技術面の対策」を軸に、CISO や社内委員会の設置、24 時間監視体制の構築、全社員へのセキュリティ研修、JAL グループにおける情報セキュリティに関する基本方針・社内規程の整備、情報漏えいや不正アクセスなどのサイバーインシデントへの対策、IT インフラを所管する組織での ISO27001 取得等の取り組みを実施しています。 Web サイトへの取り組みの告知につきまして、当社 Web サイトに掲載しております。 (https://www.jal.com/ja/sustainability/governance/riskmanagement/information-security/) 予算感の開示につきましては、外部の悪意ある攻撃者に対して、攻撃の標的となり得る弱点を示唆する可能性があり、セキュリティリスクに繋がることから、具体的な金額規模の開示は控えさせていただきます。一方で、DJSI や ISO27001 の認証取得など、外部からの評価を得ており、サイバーセキュリティについての品質強化は確実に実施できており、今後もより一層強化を進めて参ります。 （デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介）
5.	ロボットや AI の導入などによる省力化省力化の取り組みについて現在実施しているもの、今後取り入れるもの、ことについて教えてください。	社内情報の検索や、社内文書作成など、社内業務における社員の補助や代行に AI やロボットを活用することに取り組んでいます。 今後、お客さまサービスの迅速化・品質向上に資する業務支援や各種の自動化を実現するための、ロボットの構築に取り組んでいます。 （デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介）

No.	ご質問	ご回答
6.	同業他社と比較すると、搭乗体験は JAL の方が優れていると感じるも、公式アプリと HP の UX に関しては劣っているように感じる(エラーメッセージが頻発する、更新が遅い、重いなど)。アプリや WEB サービスなどのプロダクト設計に関する人材の獲得、育成はしっかりと行われているのか。事業戦略上、優先度が低いのか、コストをあまりかけたくない領域という認識なのか、今後の見通しが気になっている。	ご不便をおかけいたしまして、申し訳ございません。また、貴重なご意見ありがとうございます。ご質問頂いた点につきましては、喫緊の重点課題と認識しております。 人財に関しましては、社内育成に加え、専門人財への待遇改善を行いつつ、随時経験者採用等も実施することで、グループ会社を含む JAL グループ全体で必要な人財の確保を図っております。また、必要に応じて社外専門家の参画を求めるなど、技術に関する最新情報の取得にも努めております。 WEB サイト、JAL アプリを含むデジタルチャネルの方向性について、全体での体験向上を図るべく、ストレスなく気持ちよく使っていただけるよう、速やかに改善を進めてまいります。 短期的には、探しやすい情報掲出や機能の拡大を行うなど、基本部分の使いやすさを向上いたします。中長期的には、デジタルチャネル全体で、「誰もが理解できるシンプルさ」を追求してまいります。 引き続き、変化し続ける当社のデジタルチャネルをご愛顧頂ければ幸いです。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)

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.	株価についてですが、2015 年 8 月 7 日には 4710 円の値を付けました。24 年 5 月 31 日現在約 2000 円もの差があります。23 年度業績はコロナ前の 2019 年を上回る実績だったのに株価がなかなか上がってきません。会社としての目標株価があれば教えていただきたいです。また目標を設定した理由も合わせてご回答いただきたく宜しくお願い致します。	ご期待に沿えず申し訳ございません。 株価については常に経営として注視しておりますが、株価の目標値は定めておりません。株価を上昇させるため、中期経営計画で掲げている成長戦略を着実に実施し利益を上げていくとともに、適正な株主還元を今後も進めてまいります。また、IR 活動を通じて市場と継続的な対話を続け、当社の経営戦略について深くご理解いただき、適正な株価水準を維持できるよう努めてまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
2.	同業他社に比べると株価がさえないが、株価の目標はあるか。	ご期待に沿えず申し訳ございません。
3.	長期にわたり同業他社との埋まらない株価の差を感じる。どういった経営戦略で株価も含めた業界1位になれるか知りたい。	当社および同業他社の株価については常に経営として注視しておりますが、株価の目標値は定めておりません。株価を上昇させるため、中期経営計画で掲げている成長戦略を着実に実施し利益を上げていくとともに、適正な株主還元を今後も進めてまいります。また、IR 活動を通じて市場と継続的な対話を続け、当社の経営戦略について深くご理解いただき、適正な株価水準を維持できるよう努めてまいります。
4.	同業他社の株価に大きく劣っている事への反省、対策	(グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
5.	ライバルの同業他社より株価は低迷している。同等のレベルまで株価アップ対策が講じる必要あるではないか？	ご期待に沿えず申し訳ございません。
6.	JAL 株価が同業他社の株価に対して 300 円以上の差をつけられて寂しくて思っている。この差を挽回する事は出来るのか？何か方策を練っていますか？	同業他社の株価については常に経営として注視しております。株価を上昇させるため、中期経営計画で掲げている成長戦略を着実に実施し利益を上げていくとともに、適正な株主還元を今後も進めてまいります。また、IR 活動を通じて市場と継続的な対話を続け、当社の経営戦略について深くご理解いただき、適正な株価水準を維持できるよう努めてまいります。
7.	競合他社の株価に比して自社の株価の現状は低すぎると考えないか？財務の維持向上以外での株価対策を行う考えは無いのか？	(グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)

No.	ご質問	ご回答
8.	株価の低迷、配当の低さ、更には株主優待券の魅力のなさ(早割の方が安価でありメリットが感じられない)について改善策策定をお願いしたい。	ご期待に応えられず申し訳ございません。 株価については常に経営として注視しております。株価を上昇させるため、中期経営計画で掲げている成長戦略を着実に実施し利益を上げていくとともに、適正な株主還元を今後も進めてまいります。また、IR 活動を通じて市場と継続的な対話を続け、当社の経営戦略について深くご理解いただき、適正な株価水準を維持できるよう努めてまいります。また、株主還元については今後も成長投資の資金や強固な財務体質を確保しつつ、継続的・安定的な配当を中心に積極的に還元していく方針です。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
9.	株価を上げるための具体的な計画があるのか？	
10.	現状、業績に株価が比例していない。会社としてはどのように考えているか。	
11.	近年の株価低迷に対して、会社としての企業価値向上に向けた具体的なアクションについてお伺いしたい。	
12.	株価が上がって来ない理由をどう受け止め対象する考えがあるのか聴きたい	株価について、ご期待に沿えず申し訳ございません。 株価が上がらない要因は様々に考えられますが、コロナ禍を経て航空事業に対する市場のリスク認識が高まったことが一つの要因と考えております。 コロナ禍を経て当社では事業構造改革を進めており、マイルやコマースなどの非航空事業を成長の一つの柱としております。このような中期経営計画で掲げている成長戦略を着実に実施し利益を上げていくとともに、適正な株主還元を今後も進めていくことで株主様、および市場の期待に応えていく所存です。また、IR 活動を通じて市場と継続的な対話を続け、当社の経営戦略について深くご理解いただき、適正な株価水準を維持できるよう努めてまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
13.	最近の株価低迷の原因が何であると考えており、そしてどのような対策を今後取るのか教えてください。	
14.	低迷する株価を向上させる為の具体的な株価対策を教えてください。	
15.	利益水準はコロナ前に戻ってきたが、株価はずいぶん下がったままの状態をどのように解消していくお考えでしょうか。	
16.	なぜ一株 3000 円台に戻らないのですか？	
17.	コロナ前の株価に戻っていない状態が続いているが、どのような IR 活動や株価対策をされているのか具体的にご説明していただきたいです。	
18.	・コロナ前から大きく下がった株価をもとに戻す施策は考えられていますか？・JAL の利益を追求すれば株価が上がるとお考えですか？	
19.	株価をコロナ前の3500円以上に戻す為に、具体的にどのような経営戦略を打っていますか？	

No.	ご質問	ご回答
20.	ここ数か月で株価が下落を続けており、連日年初来最安日が連続している状況にある。株価の上昇に向けて具体的な取り組みを教えてください。(株価が下落しても問題ないと考えているのであれば、そのむねを回答してほしい)	株価については常に経営として注視しております。 株価を上昇させるため、中期経営計画で掲げている成長戦略を着実に実施し利益を上げていくとともに、適正な株主還元を今後も進めてまいります。また、IR 活動を通じて市場と継続的な対話を続け、当社の経営戦略について深くご理解いただき、適正な株価水準を維持できるよう努めてまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
21.	株価の下落(コロナ禍前水準に遠く及ばない件)について、経営として対策するのか、また対策するのであれば対策をどう講じるのか。	(グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
22.	株価対策について、具体的な対応を考えているのか。	
23.	還元を沢山して戴けませんか増やすのは将来のためですまずは身内から株主を増やしてください期待してます	株主還元は経営の最重要課題の一つであり、配当性向 35%程度以上、総還元性向概ね 35～50%程度を目安の水準としております。今後も成長投資の資金や強固な財務体質を確保しつつ、継続的・安定的な配当を中心に積極的に還元してまいります。 なお、2024 年度の配当予想額は 80 円、配当性向は約 35%となる見込みです。業績が予想を上回る場合には配当性向の水準を考慮して配当額を検討してまいります。また、株主と社員の共通の利益の追求という観点で、社員持株会を設置しており、今後とも、加入者の増加、掛金の増額等に向けて、取り組んでまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
24.	株主還元として自社株買いをしないのは何故か。コロナ禍に新株発行で希釈されているのだから、自社株買いは大きな株主還元ではないか。	株主還元は経営の最重要事項の一つであり、自己株式取得も選択肢の一つとして捉えております。財務体質維持のための借入金返済や成長投資のための内部留保等、様々な要素を考慮した上で、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も積極的に考えてまいります。投資の増える足許の状況下では配当による還元を中心に考えていきたいと思っております。
25.	コロナ禍で増えた発行済み株式をどのように削減していきますか	
26.	コロナ禍の危機で公募増資を行っているが、現在コロナ禍前以上の利益が出ており、配当も復活している中で、自社株買い等により発行株式数をコロナ禍前の発行数まで戻す予定はないのでしょうか？	
		コロナ禍に行った公募増資では皆さまのご支援を賜り、大変感謝しております。中期経営計画でも 2025 年度の EPS を公募増資前を上回る 290 円レベルとすることを目標としており、成長戦略を着実に遂行し目標達成に向けて努めてまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)

No.	ご質問	ご回答
27.	コロナ禍で実施した公募増資により株数が増えました。自社株買いをできるだけ早く実施し、株価を安定させ、配当による歳出を抑制すべきと考えます。(意見)	株主還元は経営の最重要事項の一つと認識しております。 剰余金の処分案については財務体質維持のための借入金返済や成長投資のための内部留保等、様々な要素を考慮した上で決定しております。株主の皆様への還元については、配当性向35%程度以上、総還元性向概ね35～50%程度を目安の水準としております。今後とも、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も積極的に考えてまいりますが、投資の増える足許の状況下では配当による還元を中心に考えていきたいと思っております。コロナ禍に行った公募増資では皆さまのご支援を賜り、大変感謝しております。中期経営計画でも2025年度のEPSを公募増資前を上回る290円レベルとすることを目標としており、成長戦略を着実に遂行し目標達成に向けて努めてまいります。 なお、2024年度の配当予想額は80円、配当性向は約35%となる見込みです。業績が予想を上回る場合には配当性向の水準を考慮して配当額を検討してまいります。 (グループCFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
28.	コロナ禍が終わり、御社の業績が回復しているにもかかわらず、御社の株価は停滞しています。そろそろ自社株買いを行ってはどうかと思うのですが、方針はいかがでしょうか。	当社では利益水準と将来のキャッシュフローの見込みに基づき適正な還元を進めております。コーポレートガバナンス報告書で謳っている通り、配当総額と自己株式取得額の合計額を踏まえた総還元性向について概ね35%から50%となるよう努めてまいります。 財務体質維持のための借入金返済や成長投資のための内部留保等、様々な要素を考慮した上で、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も積極的に考えてまいりますが、投資の増える足許の状況下では配当による還元を中心に考えていきたいと思っております。 (グループCFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
29.	せっかく大谷翔平と解約しているのに球団と契約した他社に持っていかれている。今後どう活用するか？	当社はチームとの協賛契約は結んでおりませんが、大谷選手個人と契約をしており、当社予約サイトのトップページへの画像掲載や母の日の企画へのご出演などご協力いただいております。今後につきましても、皆さまに喜んでいただけるような大谷選手の企画を考えておりますので、どうぞご期待ください。 (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
30.	株主優待が同業他社に比べて見劣りしている。更に株価が低迷しているが株主還元について、今後拡大する予定はあるか？	同業他社との比較において、株主割引券の枚数等に差異があることは認識しております。 当社は、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。2025年度までの中期経営計画では、配当性向は 35%程度以上を目安としております。今後も利益の回復に沿って適正な還元を目指してまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
31.	「剰余金」とは、余った金銭と辞書に出ています。株主への配当金の還元は、余った金銭であるのでしょうか？ 丁寧な説明を希望します	株主還元は経営の最重要事項の一つと認識しております。 「剰余金」及び「剰余金の配当」という用語は、会社法上で用いられている用語です。会社法上定められた手続きに則り、財務体質維持のための借入金返済や成長投資のための内部留保等、様々な要素を考慮した上で決定しております。株主の皆様への還元については、配当性向(当期純利益に対する配当総額の割合)35%程度以上、総還元性向(当期純利益に対する配当総額+自己株式取得額の割合)概ね 35～50%程度を目安の水準としております。なお、2024 年度の配当予想額は 80 円、配当性向は約 35%となる見込みです。業績が予想を上回る場合には配当性向の水準を考慮して配当額を検討してまいります。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)
32.	優待は紙、WEB を永続してほしい。また株主に対しても株式配当(第三者割当)を検討してもらいたい。	当社では利益水準と将来のキャッシュフローの見込みに基づき適正な還元を進めております。コーポレートガバナンス報告書で謳っている通り、配当総額と自己株式取得額の合計額を踏まえた総還元性向について概ね 35%から 50%となるよう努めてまいります。 財務体質維持のための借入金返済や成長投資のための内部留保等、様々な要素を考慮した上で、継続的・安定的な配当に加え、自己株式の取得も積極的に考えてまいります。投資の増える足許の状況下では配当による還元を中心に考えていきたいと思っております。 したがって、株式配当(第三者割当)は検討しておりません。 (グループ CFO 副社長執行役員 斎藤 祐二)

No.	ご質問	ご回答
33.	破綻時注入された公的資金 3,500 億、免除された法人税 4,000 億をどのように国民に還元するつもりですか？	再上場は当時の財務状況を前提に行ったものであり、企業再生支援機構からいただいた出資金も再上場にともなう利益も含めたうえで、国庫にお返ししております。また、繰越欠損金制度は一般的な制度であり、多くの日本企業が利用しています。これは一般的な制度であり、当社に対する特例措置ではありません。 業界における健全な競争を通じて、航空ネットワークの維持に努め、品質・利便性の向上を追求することでお客さまのメリットやご期待に答えて参ります。JAL グループはこれからも国とお客さまにいただいたご支援を真摯に受け止め、ESG 戦略の推進により航空業界の一員として社会課題の解決に役立っていきたいと考えております。 （経営企画担当 執行役員 小山 雄司）

18. 株主優待等に関するご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	株式優待券の使い勝手が悪い。直前では予約できず、早期の予約では株式優待よりもっと割引率の高い運賃を選べる。株式優待の意味がありませんので改善を希望します。	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。このため日程や便によってはご予約が取りづらいことがあります、申し訳ございません。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)
2.	株主割引価格での割り当て席数を増やして欲しい	
3.	株主優待の座席数を増やしてほしい	
4.	株主優待割引の提供座席数が少なく利用したい便が満席の方が多々あるが、提供座席数の増席の考えはあるか。	
5.	株主割引券での割引が他セール価格よりも高くなってしまったことは如何なものかと思います。株主優待の価値が低下しています。	
6.	株主優待で予約が取れない。あまりにも座席数が少なすぎると思う。	
7.	ここ数年、株主優待券が早期に満席となり、使用したくても使用できない状況が非常に多い。決まった席数での提供では実質的に早割と変わらず、株主優待のメリットとして薄い。JR 東日本のように、空席さえあれば前日の予約でも優待料金で乗れるように設定すべきであると思う。株価も上がらない現状では株主であるメリットを感じず、昨年の株主総会でも同様の苦情が上がっていたと認識しているが、状況の改善は検討されているか。	
8.	株主優待券の運用において、座席数に制限を設けていますが、これでは必要な時に利用できません。あくまでも株主への還元の一環なので、過去のように通常の予約に時に利用できるように強く求めます。何のための「株主優待」か、よく考えてください。	

No.	ご質問	ご回答
9.	他社では、予約サイトで JAL のファーストクラスにあたる席の予約が取れるが、JAL の場合はファーストクラスが全席空席であっても全く予約枠が無いのは、株主優待が完全否定されている。従って、株主割引券が全く利用出来ないのは、如何なものか。株主軽視ではないか？	貴重なご意見ありがとうございます。 株主割引は、収入最大化の観点から、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。特にファーストクラスにつきましては、提供座席数も少ないため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。今後も株主の皆さまに対する優待面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、運賃設定の最適化を目指してまいります。
10.	株主優待として頂く国内線 50%割引券について、利用したくても満席であることが多いため、他社の割引券に比べ使いづらく、特にアップークラス利用時に不便を感じます。席数の違いなどあるかもしれませんが、改善して頂くことは可能かをお伺いできますと幸いです。	(ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
11.	国内線のファーストクラス運賃に対しての計上利益に関しまして、安売りをしない概念は分かりますが、当日に複数席がアップグレードができる状況のため、ファーストクラスのブッキングクラスを複数持ち、特典航空券と株主優待運賃の差別化を図る事で、株主への還元にも繋がると考えております。配当金を還元しても株価が上がらない状態であり、株主還元方法の見直しを図って頂きたい質問となります	株主割引は、収入最大化の観点から、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。特にファーストクラスにつきましては、提供座席数も少ないため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。ファーストクラスの予約クラスには限りがあるため、いくつかの運賃を同一の予約クラスにまとめる必要がありますが、ご提案いただきました予約クラスの活用方法を含め、今後も株主の皆さまに対する優待面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、運賃設定の最適化を目指してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
12.	運賃制度改定以来、株主優待運賃が高く枠がかなり少なくなった。対して低価格のセールが毎月開催されている。例えば株主優待券を使用してセール 1 時間前からの入場やアップグレードの優先などの株主優待運賃以外の還元ができないか。株主番号と JMB お得意様番号が連携できたのだから検討してほしい。	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。このため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。株主優待券を活用した、運賃以外の還元についてのご提案をありがとうございました。株主優待券は、株主様のご家族・ご友人の方のご利用、法人の株主さまの従業員の方のご利用なども多くございますため、株主番号と株主さまご本人のJALマイレージバンクお得意様番号の連携で対応できない状況も多く、ご提案いただいた内容を現時点で導入することは難しいと考えております。今後とも、株主優待をよりお使いいただけるよう、また企業価値向上につながるよう制度の運営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)

No.	ご質問	ご回答
13.	最近、株主優待での航空券購入枠が少ないので改善をして頂きたい。また他社のように購入時での株主優待番号の登録は不要とし、搭乗日までの登録として頂きたい。	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。このため日程や便によってはご予約が取りづらいことがあります、申し訳ございません。 なお、株主優待券の番号登録につきましては購入時に株主割引が適用できるかどうかを確認するため、発券時に必要としております。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)
14.	株主優待の枠が少なすぎて利用が困難。株主優待券の WEB 発行が始まり、株主自身による利用とそれ以外の利用を区別できるようになったのだから、株主自身の利用の枠については拡大してもらいたい。	日程や便によってはご予約が取りづらいことがあります、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。今後も株主の皆さまに対する優待面と企業価値向上に向けた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。また、株主優待の Web 発行開始に伴う座席コントロールの改善につきましてですが、株主優待券自体は譲渡可能であるため、株主本人様だけでなくご家族・ご友人でのご利用や法人でのご利用もございますので、本人に限定した運用は利便性を損ねてしまうため慎重に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.	株主優待割引運賃での搭乗が座席数制限上利用できないことがあります。全席満席の場合はやむを得ないですが、他の料金で空席がある場合、真の株主が登場する場合は利用できるようにして下さい。株主以外の者が金券ショップで株主優待券を購入、搭乗し、結果として真の株主が搭乗できないというのは、本末転倒と思います、JMB お得意様番号や優待券番号を連動させれば対応できると思います。	日程や便によってはご予約が取りづらいことがあります、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。また、株主優待券自体は譲渡可能であるため、株主本人様だけでなくご家族・ご友人でのご利用や法人でのご利用もございますので、本人に限定した運用は利便性を損ねてしまうため慎重に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)
16.	GW、お盆時期、正月時期に株主優待の予約が全然取れないこの時期の予約は株主優待券保有者ではなく、株主優先予約にしてほしいが検討していただけるでしょうか	日程や便によってはご予約が取りづらいことがあります、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。また、株主優待券自体は譲渡可能であるため、株主本人様だけでなくご家族・ご友人でのご利用や法人でのご利用もございますので、本人に限定した運用は利便性を損ねてしまうため慎重に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)

No.	ご質問	ご回答
17.	株主優待券を使用した航空券の予約が満席状態が多く難しく感じます。コロナ禍における公募増資による優待券の発行枚数の増加やコロナ禍で株主優待券の有効期限を1年半に延長による市中に出回る優待券の総数の増加がこれに起因すると考えます。新型コロナウィルスが5類に分類されるようになりましたので、株主優待券の有効期限を以前の1年に戻すこと、自社株買いによる発行株式数の減少を望みます。	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。 有効期限を1年半に延長した経緯といたしまして、航空券のご予約可能期間が330日前となったことに対応した利便性の観点もありましたことから、現時点において有効期限の変更は予定しておりません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 なお、株主還元方針といたしまして、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。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
18.	国内線50%割引の株主優待について。利用枚数の統計は存在しますでしょうか？また、存在する場合、発行枚数に対する利用枚数の割合はどの程度で推移していますでしょうか？	
19.	レストランやホテルでの優待制度がないのはなぜか？	株主優待制度は、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えで設計しております。 JALグループが直接営む航空事業についてはJALグループ国内線および旅行商品での割引を行っております。JALグループが直営を行っていないホテルについては、優待制度を創設することは現時点では困難と考えております。 JALグループをさらに知っていただくためのお得なキャンペーンは随時実施しており、グループ会社JALUXに関してはオンラインの総合ショッピングモールなどでのお得なキャンペーンを企画してきておりますので、今回いただいたご意見も今後の検討の際の参考にさせていただきます。 （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
20.	現状の株主割引券は予約枠の制限で使いたい時に使えずに使い物にならないクラスJへの当日アップグレードや空港売店の商品券など多用途に使えるようにして欲しい	株主優待制度は、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えで設計しております。また、制度は、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。 株主割引券を、当日アップグレードや商品券に転用いただけるようにした場合、これらの優待のご提供が直接的に費用となる場合があることから、企業価値向上につながる優待制度としては馴染まないものと考えており、導入の予定はございません。何卒ご理解のほど、お願いいたします。 なお、お使いづらいとのこと指摘を真摯に受け止め、よりご利用しやすく、かつ、企業価値向上に資する制度のあり方について検討をまいります。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
21.	株主割引券(国内線 100%割引)を新設または、片道 2 枚利用で 100%割引を可能にして欲しい。50%割引では魅力を感じなくなってから。	株主優待制度は、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えで設計しております。また、本制度は、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。 100%割引は収入とならないことから企業価値向上につながる優待制度としては馴染まないものと考えており、導入の予定はございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
22.	株主優待が使いづらい。金券ショップに売りに行った時に売り場の人がたくさん集まっているといていた。タカラトミーのようなグッズで還元するのはどうか？	株主優待制度は、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えで設計しております。また、本制度は、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。 新たな優待制度としてのグッズの進呈は、直接的に費用となる場合があることから、企業価値向上につながる優待制度としては馴染まないものと考えており、導入の予定はございません。 なお、お使いづらいとのこと指摘を真摯に受け止め、よりご利用しやすく、かつ、企業価値向上に資する制度のあり方について検討をまいります。 （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
23.	3月と9月の条件を揃えることは検討されていないのか。	株主優待制度は、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えとともに、より長く、より多くの株式をご所有いただきたいという考えに基づき、設計しております。また、株主割引券の発行枚数等の諸条件については、株式を継続的に保有いただく前提に立って、半年単位ではなく、年度単位で設定をさせていただいております。従いまして、3月および9月の発行枚数は、現時点で変更の予定はございません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
24.	印刷及び郵送コストの上昇により、紙券での優待券は廃止し、株主割引券または株主マイルの選択制にするのはいかがでしょうか。株主割引券は転売も横行しております。株主宛のマイル付与であれば更に個人投資家も増えるのではないのでしょうか。前向きなご検討をお願いいたします。	2024年度下期から、紙券での割引券の他に、Webでのお受け取りをお選びいただけるようにいたしました。紙の券でご確認いただくことなく、いつでもWebで株主割引券発券用コードをご確認いただいて、航空券をご予約いただけるようになりますので、ぜひご活用いただきたいと考えております。 なお、優待としてのマイルの発行については、直接的に費用となる場合があることから、企業価値向上につながる優待制度としてはなじまないものと考えており、導入の予定はございません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
25.	株主優待の航空運賃が高い。もっとメリットがある価格設定にしてほしい。セールなどに使えるようにするなど、株主に喜ばれるようにしてほしい。JMBで本人と家族が確認できる場合には転売できない代わりに、もっとセール並みに安くするなど、なにか工夫してほしい。	ご利用いただく路線や便の状況、購入いただくタイミングによって、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。 早期割引運賃は予約・購入日に条件があり、予約・購入後の変更ができない運賃となっております。一方で株主割引につきましてはご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることなどのルールも踏まえた運賃設定とさせていただいております。 株主割引の利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討を行ってまいります。また、株主優待券自体は譲渡可能であるため、株主本人様だけでなくご家族・ご友人でのご利用や法人でのご利用もございますので、本人と家族に限定した運用は利便性を損ねてしまうため慎重に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)

No.	ご質問	ご回答
26.	株主優待を割引料金より安価に設定しないのは何故ですか？株式の所有、JAL の利用に繋がる。ソーシャルメディアでの攪拌 PR 効果も期待できます。現状の割引シート数枠を活用して費用負担は簡単にコントロール出来ると思います。	ご利用いただく路線や便の状況、購入いただくタイミングによって、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。 早期割引運賃は予約・購入日に条件があり、予約・購入後の変更ができない運賃となっております。一方で株主割引につきましてはご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることなどのルールも踏まえた運賃設定とさせていただきます。 株主割引の利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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)
27.	株主割引券の利用価値が全くありません理由として①搭乗日によっては往復セイバーのほうが格段に安い②定期的に実施されるプロモーションのほうが格段に安い確かに株主割引は予約変更ができる②繁忙期は株主割引の方が安いメリットはある事は認識はしていますが現在の株主割引に替わる株主優待を早急に実施希望します。例えばダイナミックパッケージ割引率を大幅にアップするとかです。是非ご検討よろしくお願いいたします	ご利用いただく路線や便の状況、購入いただくタイミングによって、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。 一方で、早期割引運賃とは異なり、ご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただきます。なお株主割引は、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。このため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。 株主割引の利用実績や利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討を行ってまいります。また、株主優待でご利用いただけるダイナミックパッケージの割引率については 6 月より割引率を 2%→3%へ拡大しておりますので、ご利用を検討いただけますと幸いです。 (ソリューション営業担当 常務執行役員 越智 健一郎)
28.	株主割引券、早期購入に比べれば、割引率が低く使う機会がない。改善する気はあるか？	ご利用いただく路線や便の状況、購入いただくタイミングによって、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。一方で、早期割引運賃とは異なり、ご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただきます。 株主割引の利用実績や利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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
29.	JAL は同業他社と比較して株主優待券が使いにくい。早割のほうが安いし、早割が売り切れた便では、株主優待席の残もない。フレックスの残席がある限り、株主優待券が使えるようにしてほしい。	ご利用いただく路線や便の状況、購入いただくタイミングによって、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。一方で、早期割引運賃とは異なり、ご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただきます。なお株主割引は、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。このため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。 株主割引の利用実績や利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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）
30.	マイレージに株主優待を組入れて欲しい	JAL 国内線特典航空券は、2023 年度より、最小マイル数（「基本マイル数」）でご予約いただける席に空きがない場合でも、予測残席に応じて変動する追加マイルをご負担いただくことにより、ご予約が可能となる特典航空券 PLUS を導入いたしました。特典航空券 PLUS は、導入以来、大変ご好評をいただいております。
31.	株主割引券をマイレージでも使える様に出来ないか。現在の割引券はお得感が無く使い憎い。半分のマイレージで搭乗出来るようにすれば良くないか？	収入最大化を目的に設定がされた、特典航空券 PLUS の必要マイル数に対して、株主割引を適用することは、当社の企業価値向上に必ずしもつながらないため、株主優待制度としては馴染まないと考えております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 なお、株主割引は、上記のとおり、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、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。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。また、お得感については、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、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。株主割引運賃は早期割引運賃とは異なり、ご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能といった優位性もございます点を、ご理解賜りますようお願い申し上げます。 （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
32.	最近では毎月片道 8000 円程度で乗れるキャンペーン座席を時限販売しているが、株主優待もフレックスの半額ではなく同程度の金額で搭乗できる優待への変更を検討して欲しい。	タイムセールにつきましては、予約状況や競合の状況などを踏まえて適宜実施をしておりますが、常時設定しているものではございません。一方で、株主優待はタイムセールとは異なり、ご搭乗日当日まで常時予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただきます。 なお株主割引は、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。このため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。株主割引の利用実績や利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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)
33.	障害者登録をしています。株主優待より障害者料金の方が安いので優待を使っていません。このあたり、改善して障害者割引よりも株主優待を安くして欲しいです。	障がい者割引は障がい者の方のご支援を目的に設定させていただいておりますので、運賃設定の趣旨が異なる点をご理解いただけますと幸いです。その前提において、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、障がい者割引と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。一方で早期割引運賃における障がい者割引とは異なり、株主優待はご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただきます。 株主割引の利用実績や利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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
34.	株主割引券でなく、少し上乗せして最安値保障か株主専用セールや配当金でなく少し上乗せして JAL マイルか JALpay での還元は出来ないか？	株主割引に代えて、①最安値保証を行うことについては、株主割引は各ご搭乗日当日まで予約が可能であることと予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただいておりますことから、最安値でご提供した場合、収入最大化につながらないおそれがあることから、導入は困難と考えております。 また、②株主さま専用のセールについては、Web でご予約を承る際に株主さまであることを確認することが技術的に困難であり、また、仮に技術的に実現できた場合においても現在の株主割引券をご家族・ご友人や法人内でご活用いただいている株主さまの利便性が失われてしまうことを踏まえると、実現は難しいものと考えております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 続きまして、配当金に代えて JAL マイルや JAL Pay で還元を行うことについては、①当社は、株主の皆さまへの還元は、経営の最重要事項のひとつとして捉えており、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いること、また、②配当の種類を金銭以外として行う場合は、当社定款上、株主総会での決議が必要となり、さまざまな株主さまがいらっしゃる中において、現時点において金銭以外での配当をご希望される株主さまが少数と考えられることから、当社としては考えにございません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
35.	株主に対する工場見学等のイベントを積極的に実施してほしい。株主の JAL に対する印象がプラスになり、会社側の利益にもなる。	JAL グループを身近に感じていただき、事業への理解を深めていただけるよう、株主の皆さまに様々な特別なイベントをご用意しております。昨年度は 4 回(2 日)の整備工場見学に加えて、株主さま限定でエアバス A350-1000 型機の就航前ご見学会も開催させていただきました。今後も、株主さまに当社を身近に感じていただき、事業への理解を深めていただけるよう、新たな見学イベントの検討や回数などについて、株主の皆さまのご意見を踏まえて検討してまいります。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
36.	東京以外にも見学できるところを増やして欲しい。自分は神戸に住んでいるので神戸空港、遠くても伊丹だと嬉しいです。また、遠くの方は機内食試食会なんかもあれば JAL 愛が増えるのではないのでしょうか。人件費が余分にかかって無意味でしょうか	JAL グループを身近に感じていただくとともに、事業へのご理解を深めていただけるよう、株主の皆さまに、羽田地区の整備工場見学会など、様々な特別なイベントをご用意しております。年度によりましては大阪地区などで開催しております。今後とも、株主の皆さまからの新たなご提案やご意見を踏まえて、よりよいイベントを検討してまいります。
37.	株主向けイベントを地方空港で開催してほしい	（総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
38.	株主向けの工場見学の頻度と枠を増やしていただくと共に株主以外の一般向け工場見学との差別化を図っていただきたい。例えば、株主のみ特別に見学できるルートなど付加価値をつけて株取得のメリットをアピールいただきたい。	株主さま向けの工場見学は、一般の方々の枠と別枠として、多くの方にご参加いただきやすい土日開催とさせていただいております。また、航空機をご見学いただく時間を通常より長く取り、内容もより航空機を体感いただけるものとしております。 この他、2023 年度においては、株主さま限定でエアバス A350-1000 型機の就航前ご見学会も開催させていただきました。工場見学については、大変ご好評をいただいておりますことから、開催日程の追加も検討してまいります。 今後も株主さま向け企画の充実を図っていく一方で、株主さまならではのメリットを十分に訴求できていない点については、ご指摘も踏まえ、今後、JAL 株主さま専用サイトでのご案内の改善などを検討してまいります。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
39.	継続保有したくなるような魅力的な特典を増やして欲しい	株主の皆さまに、当社の株式を長期にわたり保有いただけるよう、まずは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。加えて、優待制度として、これまでも、長期間ご所有いただいた株主さまには、追加で国内線割引券をお送りしてまいりました。 また、いわゆる優待制度とは異なりますが、当期より、株主さまとして当社をお支えいただくとともに、重要な権利である議決権を行使いただくご縁を、JAL Life Status プログラムの対象とさせていただきました。Life Status ポイントは、継続保有に関する追加のポイント積算はございませんが、ポイント自体が生涯で積算いただけるポイントですので、株主さまとして、より長く、より多くの株式をご所有いただき、当社をお支えいただくことにより、ポイントをおためいただけます。 今後とも、より一層、当社株式を継続して保有いただけるよう、検討を重ねてまいります。 （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
40.	現在の株主優待券は株数あたりでみると大株主に不利であり、株主への利益還元は保有株数に応じて平等であるべきだという考えに反していると思います。優待券の割り当て方針についてのお考えをお聞かせください。	株主の皆さまへの還元は、経営の最重要事項のひとつとして捉えており、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。その上で、株主優待制度につきましては、利益の還元という観点とは別に、当社の商品サービスを体験いただくことで、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きたいとの考えの下、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。 なお、国内線の株主割引券の発行枚数につきましては、抑制あるいは発行自体を廃止すべきという考えの株主さまもいらっしゃることもふまえ、現在の内容とさせていただいております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
41.	株主割引券は一部の急な出張時にしか有効性はなく一般の人が旅行などで使えるよう早期割引運賃より安く航空券を販売して欲しい。	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご利用いただく路線や便の状況、購入いただくタイミングによって、早期割引運賃と比較し株主割引がお得になるかは異なってまいります。一方で早期割引運賃とは異なり、ご搭乗日当日まで予約が可能であること、予約・購入後も変更が可能であることも踏まえた運賃設定とさせていただきます。 株主割引の利用実績や利便性と収入最大化のバランスを考慮しながら、今後の価格設定の検討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）
42.	以前、株主に配布していた壁掛け用のカレンダーを有料でも良いので作ってください。	2012 年の再上場を機に、株主優待制度を見直すとともに、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いたしました。以降は、株主さまに対して、JAL オリジナルカレンダーをお送りしておりません。何卒、株主還元方針につきまして、ご理解をお願い申し上げます。 なお、JAL オリジナルカレンダーをお求めいただけます場合には、JAL ブランドコミュニケーションWeb サイトにて販売店舗などをご確認いただけます。店舗により在庫状況が異なり、すでに完売となる場合もございますのでご了承ください。 (https://www.jalbrand.co.jp/calendar/shop/) （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
43.	株主優待より安価な運賃がある国内線運賃の割引では、フルサービスキャリアであるJALの良さを広め、企業価値向上への貢献は限定的ではないでしょうか。それなら、国内線ならクラスJやファーストクラスの利用券や、国際線ならビジネスクラスの割引など、よりフルサービスキャリアらしい上質なサービスを感じられる内容に見直した方が、よりJALの良さをを感じられると思いますし、他社との差別化も図れると思います。	株主の皆さまへの上位クラスのご利用券のご提供は、ご利用券の仕組みを導入・運用するにあたって追加的な投資・費用が発生することから優待制度としての設定は予定しておりません。 また、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、お得な割引運賃を多様なラインナップでご用意させていただいております。このため、あいにく国内線の 50%割引と同程度の優待を国際線で行う予定はございませんが、国際線に関する優待制度として、海外旅行商品の割引券をご用意させていただいております。割引率を従前より拡大しておりますので、ぜひご利用を検討いただければ幸いです。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
44.	特にビジネスクラスに搭乗する際、もっと株主にとってメリットのある具体的な優待を検討して欲しい。プレミアム焼酎を全路線で購入できるとか、美味しいお酒や紅茶が機内で飲めるとか。単に株主優待券を渡しているだけでは、株主優待にならない。実際、先日外国へ行った際は、コストだけ見て他社にしました。何か搭乗する際のメリットがあれば、JAL にしたと思います。	ご利用誠にありがとうございます。 ご搭乗のお客さまが株主さまであることを認識できないこと、また、株主さまであることが周りのお客さまに伝わってしまうことを遠慮されたいというお客さまもいらっしゃるということから、機内で株主さま向けに追加的なサービスをご提供することは難しいと考えております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
45.	サクララウンジ等利用する際、JAL グローバルクラブ会員と株主との差別化を図っていただきたい。サービス面では株主としてのメリットはあまり感じられません。	ご利用誠にありがとうございます。 ご搭乗のお客さまが株主さまであることを認識することができないこと、また、株主さまであることが周りのお客さまに伝わってしまうことを遠慮されたいというお客さまもいらっしゃるということから、ラウンジ等において追加的なサービスをご提供することは難しいと考えております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
46.	JAL を様々な面を知ってもらう、工場見学、オンライン説明会、その他イベント企画をさらに質量ともに拡充してほしいと考えていますが、現時点で今後のビジョンがあれば教えていただきたい。	工場見学、オンライン説明、その他イベント企画については、株主の皆さまからのご意見・ご要望を踏まえ、新規企画の開催、開催回数・場所の見直しを図っております。 2023 年度においては、株主さま限定でエアバス A350-1000 型機の就航前ご見学会も開催させていただきました。工場見学については、大変ご好評をいただいておりますことから、開催日程の追加も検討してまいります。内容の充実としては、通常の工場見学会より航空機をご見学いただく時間を通常より長く取り、内容もより航空機を体感いただけるものとしていることなど、株主の皆さまのご関心にあわせた質の向上に努めております。各種企画へのご参加をお待ちしております。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
47.	株主優待に関し、ラウンジ利用出来たら嬉しいですが、今後検討しておりますでしょうか？	従前より、株主の皆さまから、株主優待の一環として、ラウンジのご提供に関するご要望をいただいておりますが、FLY ON プログラムとの関係や、一部のラウンジを有償サービスとして販売していること、更にはラウンジのキャパシティなどの観点から、優待制度としての設定は予定しておりません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
48.	同業他社のような株主優待 WEB サービスを整備してほしい	他社様の「株主優待WEBサービス」につきまして、公開されている情報がないため詳細が定かではない中での答えとなりますが、当社でも本総会を機に、JAL 株主さま専用サイトを全面的にリニューアルいたしました。JAL 株主さま専用サイトでは、株主総会に関する各種機能の他、国内線株主割引券の Web 受取(ご希望の方のみ)、各種イベントのお申込み、お得な情報のご案内などを行ってまいりますので、ぜひご活用ください。 今後とも、株主の皆さまによりよいサービスを提供できるよう、努めてまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
49.	株主向けに Life Status ポイントの付与が開始される。個人的に、長期保有としてのルールは理解できるが、自社サービスにしてはポイント付与数が少ないように感じた。Life Status ポイントを付与することとなった経緯と積算ポイント数を決めた経緯について詳しくご説明いただきたい。	当期より、株主さまとして当社をお支えいただくとともに、重要な権利である議決権を行使いただくご縁を、JAL Life Status プログラムの対象とさせていただきました。Life Status ポイントは、生涯で積算いただけるポイントですので、株主さまとして、より長く、より多くの株式をご所有いただき、当社をお支えいただくことにより、ポイントをおためいただけます。株主の皆さまには、株主割引券による国内線ご搭乗や、JAL グループのさまざまなサービスのご利用でポイントをおためいただき、ラウンジクーポンをご提供する「JMB elite 特典」や「JAL グローバルクラブ入会資格」を獲得いただきたいと考えております。 なお、積算ポイントについては、他のサービスをご利用いただいた際のポイント数などを踏まえて決定いたしました。株主さまへのポイント付与数を含めた Life Status プログラムのあり方については、今後とも、株主の皆さまからのお声なども踏まえつつ、検討をまいります。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
50.	株主向けに life status ポイントや FOP(FLY ON ポイント)の還元を拡充して欲しい。	当期より、株主さまとして当社をお支えいただくとともに、重要な権利である議決権を行使いただくご縁を、JAL Life Status プログラムの対象とさせていただきました。Life Status ポイントは、生涯で積算いただけるポイントですので、株主さまとして、より長く、より多くの株式をご所有いただくことにより、ポイントをおためいただけます。 株主の皆さまには、株主割引券による国内線ご搭乗をはじめ、JAL グループのさまざまなサービスに触れていただき、ラウンジのご利用などの特典のあるステータスを獲得いただきたいと考えております。また、株主割引券による国内線ご搭乗を通じて、FLY ON ポイントについても、ぜひおためいただきたいと考えております。 （総務担当 執行役員 野田 靖）
51.	国際線用の株主優待券の導入、或いは、代わる優待サービスの導入のご予定はありませんか？もし、ないようでしたら検討はできないでしょうか。難しいようであれば、その理由をご回答いただけるとありがたいです。	旅行の決定からご出発までのリードタイムの長い国際線については、予約可能期間や変更可否などに応じた、お得な割引運賃を多様なラインナップでご用意させていただいております。このため、あいにく 50%の割引をご提供する国内線と同様の優待制度を、国際線に導入する予定はございませんが、国際線に関する優待制度として、海外旅行商品の割引券をご用意させていただいております。割引率を従前より拡大しておりますので、ぜひご利用を検討いただければ幸いです。 （総務担当 執行役員 野田 靖）

No.	ご質問	ご回答
52.	新型コロナで半年延長されている株主割引券の有効期限は1年に戻さないのか	有効期限を 1 年半に延長した経緯といたしまして、航空券のご予約可能期間が 330 日前となったことに対応した利便性の観点もありましたことから、現時点において有効期限の変更は予定しておりません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
53.	議決権の行使を株主専用サイトから投票、または MUFG の投票ウェブサイトに飛べるようにしてほしい。わざわざ QR コードを読み取ったりするのが億劫	議決権の際のご不便に対し、お詫び申し上げます。よりストレスフリーに、株主さまの重要な権利である議決権行使を行っていただけるよう、また JAL 株主さま専用サイトもよりご活用いただけるよう、検討および対応を進めてまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

19. その他のご質問

No.	ご質問	ご回答
1.	最近は事前に質問募集する会社が増えていますが、これだけ 1 つ 1 つの質問に丁寧に回答する会社はおそらく他にはなく、感銘を受けました(「お答えを差し控える」ばかりの、最近の政治家も見習ってほしいものです)。質問数も多く、これだけ個人投資家からの関心が高ければ、たまには土日株主総会を開催してはどうでしょうか。	個人の株主さまの人数が非常に多いことから、土日に株主総会を開催することで、ご来場いただける方が増える可能性はありますが、開催には、設営費用および運営費用の大幅な増加が見込まれることから、現時点では行う予定はございません。 一方で、多くの個人の株主さまのご関心事項にお応えするべく、事前質問の受付および事前のご回答、並びに遠方の方もご視聴いただくことのできる総会当日の全編ライブ配信および後日のアーカイブ配信を行っているところでございます。 今後も、株主総会を通じた、株主の皆さまとのコミュニケーション強化を図ってまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
2.	今回から事前質問を 1 人 1 問の制限を設けたと思いますが、どうしてですか？前回まではなかったと思います。制限を設ける理由を知りたい。①今回は質問が多いと見込まれるからですか？(事故があり安全面に対しての質問など)事前に質問しているのであれば、少し締め切り等を早めたりして返答できるのでは？また、質問が予め予測できるのであれば、情報を盛り込んだ資料を提供してください。質問に制限を設けることに反対します。	昨年いただいたご質問の総数を勘案し、また総会当日の質疑応答の際にもお一人さま1問でお願いしていることも踏まえ、JAL 株主さま専用サイトでの事前質問の受付は、お一人さま1問とさせていただいたうえで、昨年よりご質問に対して、事前に Web にて回答を公開する取り組みを行っております。 なお、締め切りについては、株主さまにご質問をご検討いただくお時間をご提供するため、招集ご通知がお手元にご到着してから概ね1週間後まで受け付けることとしており、早期化は難しいと考えております。また、これまでのご質問の傾向から、株主の皆さまのご関心が高い、「株主還元方針」および「株主優待制度」については、招集ご通知に掲載しておりますが、今後もしもご関心が高いと思われる事項は、電子提供制度に基づくインターネット掲載とあわせて、必要な資料をご提供してまいります。何卒ご理解のほど、お願いいたします。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
3.	2010 年大晦日の不当解雇から 14 年。赤坂氏が「解決する」と発言してから 8 年が経つ。解雇された者達は筆舌に尽くし難い年月を過ごして来た。御社の人権方針に反する行為が自らの手で続いている。昨今の不安全事故はその様な経営陣の思想と通底していると思う。御巣鷹の事故の四つの教訓を忘れていないか？現場第一主義、即ち解雇問題を誠意を持って解決し風通しのよい職場風土を作ることが優先されるべきではないでしょうか？	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などあらゆる努力を行いました。それでもなお、職種別に設定した削減目標を達成することができず、やむを得ず 2010 年末に 165 名の社員を整理解雇するに至りました。 その後、整理解雇に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います。法的には最終決着しておりますが、いわゆる労使の問題として、組合とその後長きにわたり真摯に話し合いを継続してまいりました。 2018 年からは雇用を軸とした解決案を提案してまいりましたが、2022 年 6 月に会社から、働き方の幅を拡大し、希望者全員に対して業務委託契約による在宅でも実施可能な就労機会の提供というあらたな提案も実施致しました。 その結果、整理解雇当時から、長きにわたり話し合いを継続してきた、大部分の被解雇者を構成する組合(日本航空乗員組合と日本航空キャビンクルーユニオン)との間では、2022 年 7 月に整理解雇の争議を終結することを確認し、解決に至りました。 現在、2021 年 4 月に発足した、会社からの解決案に同意を頂けなかった一部の被整理解雇者で構成される組合(JAL 被整理解雇者労働組合)との間で話し合いを継続しています。今後とも会社の提示した解決案にてご理解を得られるよう、真摯に対応してまいります。 経営破綻においては、多くの方にご迷惑をおかけし、多くの社員が会社を去らなければなりませんでした。何よりこのような出来事を二度と繰り返さないことが、我々の責務です。 当時の反省と支えてくださった皆さまへの感謝の思いを常に心に刻み進んで参ります。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)
4.	2 年前に 2010 年の解雇争議を一部の労働組合と合意して終結させたが、その時の解決内容は仕事を業務委託で2年間提供するというものであった。それは解決金ではないとのことだったが、ではこれまでにその業務によりどれだけの利益があがったのか、あがってないのか明らかにしてもらいたい。	業務委託については、定例業務の他、ご自身の経験・知見をいかした、サービス等に対する改善提言等を行って頂いており、当社の施策を検討する際の参考とさせていただいております。 改善提言等には現場経験やシニアとしての目線など、さまざまな気づきがふくまれており、当社の価値向上につながっていると考えられますが、具体的な金額を算定することは困難です。 ご理解をお願いいたします。 (人財担当 常務執行役員 大堀 哲)

No.	ご質問	ご回答
5.	役員持株会制度について、得られる株主優待券をどうするのか？飛行機も搭乗日当日出発直前に乗れるスカイメイトや高齢者割引の使えない年代に販売してほしい。鉄道会社はように切符販売を見直して欲しい。	当社の中長期的な企業価値の持続的向上および株主の皆さまとの利害の共有をより一層促進する観点から、役員が当社の株式を保有することは重要であると考えており、それを実効的に進めるための具体的対応として役員持株会や業績連動型株式報酬制度を設けております。 株主の皆さまとの利害共有が目的であるため、役員が株主の皆さまと同様の権利・義務を享受することは妥当と考えており、ご要望にお応えすることは難しいと考えますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。今後とも株主の皆さまの期待に沿えるよう役員が一丸となって企業運営を行ってまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）
6.	社長は今も CA として乗務されていますか？	客室乗務員としての現場経験を活かしながら、現在は代表取締役社長の任に専念しております。客室乗務員としてのキャリアに加えて、安全推進本部や客室本部長、カスタマー・エクスペリエンス本部長としての経験をもとに、今後は、企業経営環境が複雑化する中であっても JAL 固有の価値観を磨き続け、さらに改革を推進できるリーダーとして当社を先頭に立って牽引してまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）
7.	ジェンダーに関する質問です。鳥取さんが社長になられて主に男性からの嫉妬や嫌がらせはあったりしましたか？そういうことがないといいなと思いますが、あったとしたら助けてくれる人がいたり平等な職場環境であればいいなと望んでいます。	ご質問いただいたような事実はございません。 新社長のリーダーシップのもと全取締役が一丸となって中期経営計画を完遂し、その先の持続的な成長・発展、企業価値の向上につなげていくべく取り組んでおります。 ジェンダーバランスを含めて取締役会の構成員の多様性を確保して、より適切な経営判断につなげていくことが重要であると認識しております。 取締役や執行役員、その他マネジメントにおける多様性をより一層広げていくため、今後も優秀な女性社員が実力を十分に発揮できるよう登用機会を増やしていくとともに、将来の当社を牽引する女性社員を多数輩出できるように人財育成に努めてまいります。 （秘書担当 専務執行役員 柏 頼之）

No.	ご質問	ご回答
8.	昨秋の自動チェックイン機改修後、毎回(6 空港、十数回)チェックインできなかった。地上職員は不具合を認識しており、「ご意見・ご要望」の回答は「現在、当不具合は解消している」であったが、不具合は継続しており、回答は途絶えた。組織の機能不全、自浄能力不全に陥っているとの懸念を抱き、蟻の一穴の例えもあり、事前質問した。詳細を確認し、体質、しくみ、過負荷の懸念に対する株主への回答願う。	IC カードの読み取り不具合でご不便をおかけしていることにお詫び申し上げます。 不具合につきましては、複数のご申告を受け調査を進めておりましたが、お得意様番号が 00 または 000 から始まる一部の JAL マイレージバンクカードならびに JAL カードにおいて自動チェックイン機にて適切に認識できないことが判明いたしました。現在、正しくお得意様番号を特定できるように改修作業を進めており、2024 年 7 月を目途に改修が完了する見込みでございます。この旨は、別途個別にご回答させていただきました。 また、本件につきましては、社内の情報連携が不足していたことにより、原因特定および対策までに時間を要しただけでなく、拙速なご報告によりご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。この度頂戴したお声を真摯に受け止め、役員をはじめ、社内で共有するとともに今後はさらに品質管理を強化し、再発防止に向けて十分注意してまいります。 安全運航を基盤に、安心してお選びいただける航空会社となれるよう努力を重ねてまいりますので誠に勝手なお願いではございますが、今後とも変わらぬご愛顧賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。 (デジタルテクノロジー担当 執行役員 鈴木 啓介)
9.	機内に搭載の「スカイワード、その他」の雑誌類は廃止はしない？！他社は雑誌類は搭載されていないのでは	いつも機内誌をお楽しみいただきありがとうございます。 機内誌の廃止について現時点では具体的に決まっていることはございません。機内誌をお楽しみいただいておりますお客さまのご意見、地球環境への影響等を考慮しながら、今後慎重に判断してまいります。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
10.	メールの IR 情報について、JAL を騙る迷惑メール対策として HTML はそのまま表示にしている。テキストのみのメールにならないか。情報は公式 HP にアクセスして見ればいい。	IR メールのご購読ありがとうございます。 IR メールは、株主の皆さまの関心が高い決算や株式にかかわる事項を速やかにご案内するため、情報を掲載する Web サイトの URL を掲載しております。今後は、いただいたご指摘も踏まえ、JAL 株主さま専用サイトでのご案内を充実させていくことも含め、よりよいご案内に向けて検討を進めてまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
11.	貴社の SNS として、Bluesky でのアカウントを作成できないでしょうか。X でのアカウント作成と投稿がされていますが、ご存じのように X はインプレッション目当ての投稿や政治的主張が強すぎ、特に 123 便墜落事故関係の陰謀論が目に残ります。貴社の投稿や航空機の運航状況を知る妨げとなっています。タイムラインが見やすい Bluesky で貴社のアカウントを作成していただき、投稿をしていたら大変助かります。	SNS における当社の投稿を確認しづらい状況が生じているとのことで、ご不便をお掛けし申し訳ございません。 SNS において当社から発信をするにあたり、既存のアカウントの枠に捉われず、効果的なプラットフォームの活用も検討してまいりたいと存じます。Bluesky のアカウント開設が期待されていることを認識いたしました。貴重なご意見を賜り、誠に有難うございます。 (広報担当 執行役員 野田 靖)
12.	素朴な疑問なのですが、第 75 期としていますが、会社更生法適用になっても、期は連続して通算しているため、「75 期」なのでしょうか。	ご質問ありがとうございます。 ご高察のとおり、会社更生法の適用を受けましたが、会社は存続しており、期を通算しております。なお、期数は、再生に伴う合併において存続会社となった日本航空株式会社のものとなります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
13.	NPO 法人〇〇への寄付を行っているが、これは社会的信用を毀損する行為足り得るので自主的に、速やかに取りやめてほしい。	ご質問の団体さまは子供の夢応援マイルにご協力いただいておりますが、当社からの寄付は行っておりません。子どもの夢応援マイルは、相対的貧困家庭の子どもたちへの支援という趣旨に賛同いただける会員のみなさまからマイルを寄付いただき、JAL として子どもたちへ価値を提供する企画です。 当該団体さまとのお取引については適切な選定プロセスを経て企画にご協力いただいております。引き続きお取引先の適切性については継続して確認してまいります。 (マイレージ・ライフスタイル事業担当 執行役員 大森 康史)
14.	心に残ったサービスを提供した職員をお知らせする株主専用ポストを設置してはいかがか？直接お礼は伝えることはできないが、本人に伝わるロジックは必要かと。	株主さまとして、またお客さまとして、当社スタッフへのお礼をお伝えしたいとお心遣い、誠にありがとうございます。JAL 株主さま専用サイト内に、ご意見・ご要望をお寄せいただける機能を設置いたしておりますので、その機能をご利用いただけましたら、株主さまのお声を当該社員にお届けするようにいたします。 (総務担当 執行役員 野田 靖)

No.	ご質問	ご回答
15.	ケータリングに関しまして、御社のケータリング業務は全て JAL グループである JRC が担うべきと考えておりますが、いつまで JRC と他社の 2 社に委託させるのでしょうか。	貴重なご意見をありがとうございます。 ケータリングを一社限定ではなく二社体制とすることで、競争を通じて費用及び品質の両面における効果を最大化できると考えております。現時点においては、ケータリング会社それぞれの強みを生かしつつ、経費を最小化し高品質な機内食を提供できる二社体制を継続する予定でございます。 (カスタマー・エクスペリエンス担当 執行役員 崎原 淳子)
16.	通知状安全等私の関心高い内容分かり易く記載感謝。重箱隅だが株主専用サイト登録「個人情報取扱」でニュースやDM等販促目的の利用を許可させられます。私は詳細を窓口に問合せたが、職員の方への負担の心配等で自身も心的負担感じた。デフォルトメール配信有で後で自身で変更要なのも残念。質問「株主、マイル、通販等の個人、関連情報利用。望めば負担なく断れる規約・サイト改善に継続し取組む事も選ばれる企業の為必要では」	招集ご通知の内容について、わかりやすいとお言葉をいただきましてありがとうございます。一方、JAL 株主さま専用サイトの個人情報の取り扱いにつきまして、詳細につきましてお問い合わせをいただきまして誠に恐れ入ります。 JAL 株主さま専用サイトにおける株主さまのご関心の高いと思われる情報を、いち早くお知らせすることなどを目的として、メールアドレスなどのご登録をお願いいたしております。一方で、ご質問をいただいたような個人情報利用の株主さまそれぞれのお考えへ寄り添った対応ができるよう、今後の JAL 株主さま専用サイトの改善に取り組んでまいります。 (総務担当 執行役員 野田 靖)
17.	羽田空港〇〇〇〇の建物賃貸借契約について。現在は、定期建物賃貸借契約で来年までの契約となっているが、翌年以降の契約期間や年間賃料の見通しは、どのように想定しているのか。契約更新後の年間賃料は、現行の年間賃料と同水準と考えてよいか。	賃貸借契約の内容および各種事項等については、守秘義務が定められており、生憎と開示をいたしかねますが、今後予定されている設備老朽化対応に応じた賃料負担は想定しております。当社として妥当な水準で契約できるよう、契約期間も含めて当事者間で協議してまいります。 (経営企画担当 執行役員 小山 雄司)
18.	先日、海外便の往復便を利用させていただきました。往路の羽田空港で座席変更をしていただき、その際、復路の便の座席変更もお願いしました。羽田空港のスタッフから、チャンギ空港へご連絡しておきますからご安心ください。とのお話をいただき、出発しましたが、帰国時のチャンギ空港で御社駐在スタッフから、そのような連絡は受けていないと言われ、大変不愉快な思いをしました。スタッフ間の連絡体制はどうなっていますか？	ご搭乗時に不快な思いをおかけすることになり、申し訳ございませんでした。申し送り事項のあるお客さま情報について、空港間での情報の引継ぎを日常的に実施しております。 今回はいずれかの連絡系統で、引継ぎが漏れてしまったものと考えております。今後、このようなことがないように確実な情報の引継ぎに努めてまいります。 (空港担当 執行役員 堀尾 裕子)

【ご質問以外のご意見等】

No.	
1.	頑張ってください
2.	確認したい。
3.	特にありません
4.	特になし

以 上