

(別紙)

2003年度4月以降のJALグループ国内線新サービス及び名称の統合について

2003年度4月より、国内線において、「親しみやすく、温かい」を基本コンセプトとして、JAL/JAS便とも同様に充実したサービスをご提供いたします。

特にご高齢のお客様などお手伝いが必要なお客様に対するサービスを「常にお客様に“笑顔”で喜んでいただけるように、私たち自身も“笑顔”で良いサービスを提供したい」との考えから「JALスマイルサポート」として体系化し、新しいサービスの提供や充実を図って参ります。(下記1参照)

また、その他のサービスについても、その内容の充実を図るとともに分かりやすい名称に統一致します。(下記2参照)

1. “JALスマイルサポート(お手伝いが必要なお客様へのサービス)”のサービス内容

	対象旅客	サービス名称	セクション別サービス内容		
			予約・問い合わせ先	空港	機内
JALスマイルサポート	幼児連れのお客様	ベビー おでかけサポート		ベビーカー貸出し 優先搭乗	専用毛布貸出し お母さん向け小冊子配布 (空の旅のしおり) おむつ交換台・紙おむつ ミルク作りのお手伝い 幼児用ノベルティ
	お子様の一人旅	キッズ おでかけサポート	スマイルサポート デスク JAL 0120-37-8625(新設) JAS 0120-186-283(新設)	優先搭乗 機内・お出迎え人までのご案内 お母様(お見送りの方)から客室乗務員へのサポ-トメッセージの作成	子供用ノベルティとして夏休み等 お子様のご利用の多い期間に、子供用の本等をプレゼント サポートメッセージのフォローアップ
	妊娠中のお客様 (新設)	ママ おでかけサポート		優先搭乗	妊娠中のお客様向け小冊子 (幼児連れのお客様用と共用)
	65歳以上のお客様	シニア おでかけサポート		優先搭乗 機内・お出迎え人までのご案内 空港用車いす	機内用車椅子 搭乗記念カ-ドの提供
	お身体の不自由なお客様 ご病気やおけがをなされているお客様	プライオリティゲスト サポート	プライオリティゲスト センター JAL 0120-747-707 JAS 0120-177-283(新設)	優先搭乗 機内・お出迎え人までのご案内 空港用車いす	機内用車椅子 目の不自由なおお客様への安全のしおり ・機内サービスのご案内 筆談ボ-ド

2. サービス名称統合

	JAS(現状)	JAL(現状)	03年度統合名称
女性優先化粧室 (機内)	「フローラルルーム」	「エレガンスルーム」	「フローラルルーム」
事前座席指定 (予約)	「楽しくシートリクエスト」	「事前座席指定サービス」	「事前座席指定サービス」
アドバンスチェックイン (空港)	アドバンスチェックイン「楽だくん」	「いつでもチェックイン」	「アドバンスチェックイン」
リターンチェックイン (空港)	「お帰楽チェックイン」	「日帰りチェックイン」	「リターンチェックイン」
大型楽器お預かり (空港)	「楽器(ラッキー)ボックス」	サービス名称はなし	「楽器(ガッキー)ボックス」
手荷物宅配	「JASビ-ド宅配便」(空港 指定場所) 「JASビ-ド宅配便」(自宅 指定場所)	「JAL宅配便サービス」(空港 指定場所) 「JALビ-ドアップサービス」(自宅 指定場所)	「JAL宅配便サービス」(空港 指定場所) 「JALビ-ドアップサービス」(自宅 指定場所)
ラウンジ (空港)	「レインボーラウンジ」 「JASラウンジ」	「サクララウンジ」 「JALラウンジ」	「サクララウンジ」(基幹空港) 「JALラウンジ」(地方空港)
機内誌 機内エンターテインメント総称 機内ビデオ 機内オ-ディオ	「アルカス」 (特になし) 「レインボービジョン」 「スカイプログラム」	「ウインズ」 「JALエンターテインメントネットワーク」 「JALスカイステ-ション」 (特になし)	「スカイワード」 「JALエンターテインメントネットワーク」 「JALスカイスクエア」 (特になし)

以上