



2022年夏と2023年秋に行われたA350-900型機の機内計測。お客さまにご協力をいただきながら、360度カメラを用いて、滞留の起きやすい場所などを計測した。

「これにより後から搭乗された窓側のお客さまを通すために起こる滞留や干渉が減り、A350-900型機の満席時で、約50秒の短縮が見込まれます。」

新たな搭乗方法

新しい搭乗方法では、混雑が起きやすかったグループ3以降の区分を変更しました。グループ3では、後方座席のお客さまに加え、前方窓側席のお客さまを、共にご案内することにしています。また、機体右舷の座席のお客さまについては、機首側のボーディングブリッジを使用する運用に変更しました。



JALが取り組む新しい空への挑戦を皆さまにお伝えします



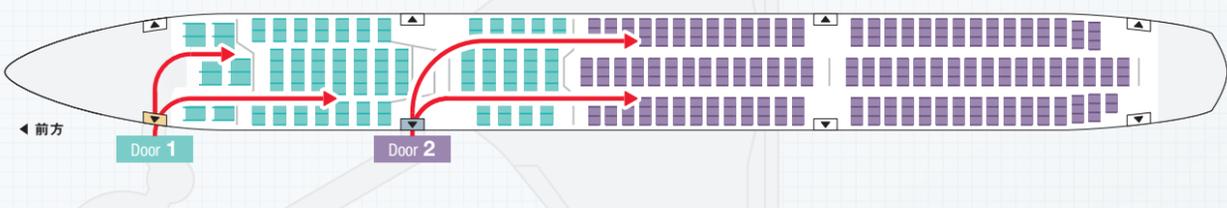
東京科学大学との共同研究で検証 搭乗方法を変えて混雑を減らす

「ご搭乗時の混雑緩和と飛行機の定時性向上を目指し、初めて学術的なアプローチを取り入れました。東京科学大学（*）環境・社会理工学院の大佛俊泰教授は、建築・都市空間の環境要素と人々の行動特性における法則性解明のスペシャリストです。今回はA350-900型機での満席時のお客さまの動きについて、2年前から計7便を計測し、シミュレーションモデルを構築していただきました。搭乗順などを変えながら、複数のシナリオを約1000回試行し、現在の運用に辿り着きました」（布施）

機内へのご案内をよりスムーズに
本日のご搭乗に際し、お客さまのご搭乗グループ番号は何番でしたか？
JALではこれまで、エアバスA350-900型機など、多くのお客さまにご搭乗いただく国内線ワイドボディ機では、グループを5つに分けてお客さまを機内へご案内していました。
今年9月からこの搭乗方法を変更し、4つのグループ分けでお客さまを機内へご案内するとともに、空港と飛行機をつなぐボーディングブリッジの使用方法も見直し、皆さまがよりスムーズにご搭乗できるようにしています（*）。

ボーディングブリッジ使用通路

Before



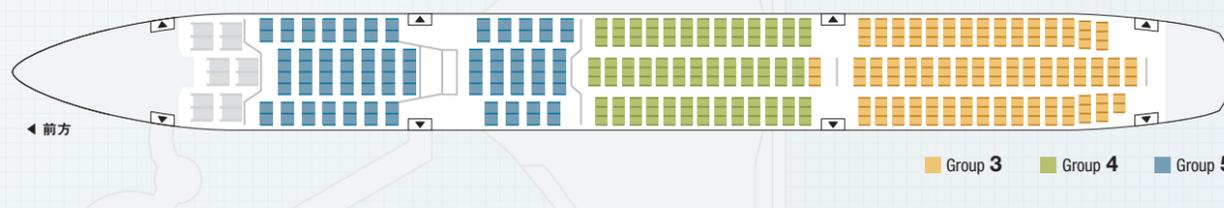
After



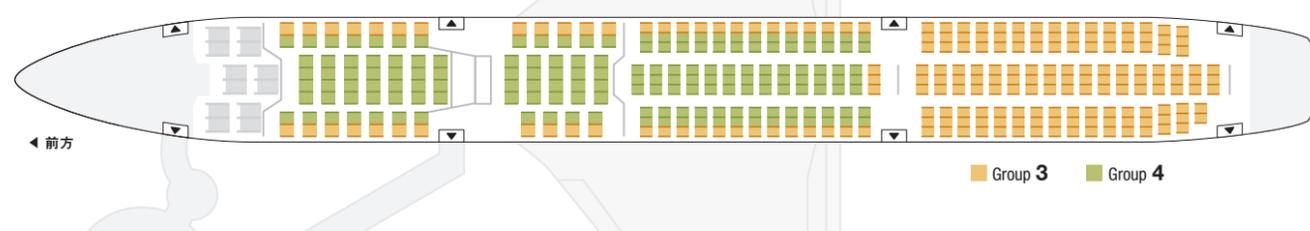
前方のドアは、前方座席のお客さまに加え、後方右舷のお客さまにご使用いただく運用へ変更

ボーディンググループ設定

Before



After



ワイドボディ機のグループ3では、後方座席と共に、前方窓側・非常口座席のお客さまをご案内

※イラストは搭乗イメージを簡略に表したものです。

「Challenge JAL」などJALグループのさまざまな取り組みは、下記JAL Webサイトをご覧ください。

www.jal.com/ja/



左から、東京科学大学 環境・社会理工学院の大佛教授、JAL CX推進部の藤井、布施。

「搭乗がスムーズになったというお声もいただき、搭乗方法変更の効果が表れていることを実感しました」（藤井）
JALグループはこれからも、安全・安心で快適な空の旅を実現するために、さまざまなスペシャリストと連携しながら、カスタマーエクスペリエンスの最大化に取り組んでまいります。

*1 一部機材で異なる運用となる場合があります。
*2 東京工業大学、東京医科歯科大学の統合で設立。

Group	Before	After
—	事前改札	
Group 1・2	優先搭乗	
Group 3	40番以降 + 非常口座席	40番以降 + 窓側席 + 非常口座席
Group 4	20番以降座席	すべてのお客さま
Group 5	すべてのお客さま	—

変更なし

搭乗所要時間が短縮されます