



足腰の負担が減り
笑顔が増えました



足元が安定するので
安心してご案内できます

「Challenge JAL」などJALグループの取り組みは
下記JAL Webサイトでご覧いただけます。

➔ www.jal.com/ja/

「Embrace new Challenges JAL」をご愛読いた
だき、ありがとうございました。今後は新たな形で
JALグループの姿をお届けしてまいります。
どうぞお楽しみに。



部門の垣根を越えた挑戦

「スニーカーを導入する」。言葉にすると簡単に聞こえるかもしれませんが、しかし「サービス向上と働きやすさを両立させる」「JALグループへの信頼感を損なわない」スニーカー運用の最適解を見つけるには、多くの検討が必要でした。担当したのは空港企画部と客室品質企画部による、部門を越えたプロジェクトチーム（右ページ写真）。働く場所は異なりますが、接客の最前線を担うという点で、ベクトルを同じくしています。

「議論を重ね、空港と客室の業務特性を踏まえた新たな着用基準を作ることができました。お客さまからも『機能的でいいですね！』『いい取り組み』とあたたかいコメントをいただくことが

多く、ホッとしています」「単なる靴の種類の変更」ではなく、社員一人一人がその日の体調や業務にあわせて最良の選択をし、万全の状態でお客さまと向き合うための新しい形の挑戦です。皆さまと触れ合う一瞬一瞬を大切に、より高い品質の安全とサービスをお届けしながら、時代にあわせた柔軟な働き方へと向かう。その大切な一歩です」と語るチームメンバー。

「動きやすさ」を手に入れた私たちの足取りが、皆さまの旅をより安心して心弾むものにできますよう、JALグループは社員の活
力をお客さまの笑顔に変えて、安全で快適な空の旅を目指してまいります。



R REPORT

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

Embrace new Challenges **JAL**

スニーカー解禁でサービス向上と働きやすさを両立 JALの“足元”改革

日本のフルサービス
キャリアとして初の
スニーカー運用です

現場の社員の健康が
安全とサービスを
支えています



足元の
選択の幅を
広げました

制服との調和も
大切にしています



空港本部と客室本部へのスニーカー導入を担ったチームメンバー。左から空港企画部旅客サービス企画グループの松田理子、Abdul Halim Anisah、客室品質企画部企画・運営グループの関口明子、川本直也。

*JAL、J-AIR、JAC、HAC、JTA、RACの6社。

JALの制服にスニーカー 新時代のおもてなしの形

ご搭乗に際し、空港カウンターで、あるいは機内で、ふとスタッフの足元に目を留め、新鮮な驚きを覚えた方もいらっしゃるかもしれません。JALグループは2025年11月から、客室乗務員と空港のグラウンドスタッフが、業務用の履き物としてスニーカーを選べるようになりました。これはJALグループ6社（*）、国内外約1万4000人を対象とした、日本のフルサービスキャリアとして初の挑戦です。

空港や機内での仕事は、足元に大きな負荷がかかります。靴の更新スパンは3カ月から半年ともいわれ、多い日は約2万歩、距離にして10km以上歩くことも珍しくありません。「足腰への負担を軽く」「もっと機動的に動きたい」——現場からの声に応え、より生き生きと働ける環境を整えること。それがより安全安心なサービス、そしてお客さまへのおもてなしにつながると、JALグループは考えました。

運用開始後、社員からは「足元の負担が減ったことで、気持ちにも余裕が生まれ、これまで以上にお客さまへ意識を向けられるようになった」という声が聞かれるようになっていきます。