

JAL グループの「2004年度の営業・サービス」について

～すべてJAL便名に統一し、ますます利用しやすくわかりやすく！～

2004 年 1 月 7 日

第 03123 号

JAL グループは、事業会社再編によって完全統合する 2004 年 4 月以降の営業・サービスについて取りまとめました。

JAL グループは、2002 年 10 月に持株会社を設立し JAL と JAS を経営統合して以来、「ご利用しやすく、わかりやすい」をキーワードに、お客様へ提供する商品・サービスの充実ならびに販売体制の強化に努めて参りました。いよいよ完全統合を迎える本年4月には予約発券・空港システムの統合を実施し、全ての商品・サービスを JAL ブランドに統一することにより、各種サービスを更に深化させ、より「親しみやすく、温かい」サービスを体系化いたします。

“Dream Skyward.” 新たな価値を次々と生み出したい。それが私たちの「空」にかける想いです。2004 年、JAL グループはニューヨークヤンキースの松井秀喜選手をイメージキャラクターとして、更なるサービスの向上、利便性の向上に向けて「新しいドラマははじめます」。

I. 便名体系の変更

- (1) 従来 JAL 便名・JAS 便名で運航しておりました便を、全て JAL 便名に統一します。
- (2) 国内線の便名を 4 桁化し、地区毎の「わかりやすい」便名体系にいたします。

(国際線定期便は従来どおり 3 桁、国際線貨物定期便は従来通り 4 桁のままです)
(別紙1 参照)

なお、2004 年度の路線便数計画については 1 月下旬に発表を予定しております。

II. 旅客サービス関連

1. 予 約

- (1) 2004 年 4 月 1 日受付分より、ご予約ご案内のフリーダイヤル番号を国内線は「0120-25-5971」に、国際線は「0120-25-5931」に統一します。(従来の JAL 便のフリーダイヤル番号です)
- (2) その他のご予約・ご案内・各種サポートデスク等の電話番号も統一します。
(別紙2 参照)

- (3) ホームページ(www.jal.co.jp)・携帯電話予約等のインターネット予約サービス、企業向け出張サポートサービス「JAL ONLINE」は、システム統合により、予約の変更・追加機能の拡充、お支払い手段の拡充、予約確認・購入フロー操作の統一により、より使いやすいサービスを提供いたします。
- (4) すべての携帯電話および L モードのサイトメニューも、「JAL グループ」として統一いたします。

2. 空 港

(1)国内線

- ①カウンター : 国内線各空港では、4月よりカウンターを統合し、より迅速なチェックインとご利用しやすいレイアウトで皆様をお迎えいたします。
- ②ラウンジ : 国内線ラウンジの再編を実施いたします。
また、4月より国内線ラウンジを全面禁煙といたします。
(成田空港を除く)
* 国際線のラウンジにつきましては変更ありません
- ③自動チェックイン機 : 2004 年度中に、現金での航空券ご購入ならびに携帯電話による搭乗手続きにも対応可能な新型自動チェックイン機に置き換えてまいります。
- ④マイレージ登録機 : 一部の空港を除き国内線各空港の便搭乗待合室ならびにラウンジ内に、新型マイレージ登録機(JAL マイルコーダー)を設置します。この新型マイレージ登録機ではマイル登録に加えて、新たに会員のマイル実績照会や JAL からの情報発信などの機能を設け、利便性を一層向上いたします。
(2004 年 1 月末、展開完了予定)

(2)国際線

①自動チェックイン機の設置促進

現在成田空港でご好評いただいております自動チェックイン機を増設するとともに、関西空港・羽田空港にも新たに設置し、一層の手続き簡素化・迅速化を図ります。

3. 時刻表

- (1)国内線 : JAL 便名への統一、予約をはじめとする各種サービスの一元化を機に、より「利用しやすく見やすい」時刻表に改訂いたします。
(2004 年 4 月版より)
- (2)国際線 : 運賃情報を新たに追加する等、より「利用しやすく見やすい」時刻表に改訂いたします。(2004 年 4-5-6 月版より)

4. 新制服

4月より、空港・市内カウンター、機内ともに、新制服で皆様をお迎えします。



地上社員

客室乗務員

Ⅲ.. 貨物サービス関連

本年4月より、全ての国内空港で、貨物、および郵便取扱いサービスの統一化を図り、貨物および郵便受付、引渡し窓口を一元化いたします。

以 上

別紙1 : JAL グループ国内線新便名体系(概要)

別紙2 : 予約・案内窓口電話番号一覧

JALグループ国内線新便名体系（概要）

1．新便名体系導入のポイント

(1)お客様へ判り易い便名体系に

- ・出発エリア別に便名を取り纏め、北方便から便名を割り振りました。

(2)関連会社を含めたJALグループ全体の便名体系を統一

- ・JALグループとして便名重複を避けており、便名から路線がわかります。
- ・JALグループ各社が同一路線に就航する場合にも、運航会社に関わらず、出発時間の早い便からの通し便名を基本としています。
- ・JTA・RAC便については、当面現行便名（3桁）を継続しますが、将来的には本便名体系に組み込むことを想定し、便名枠を確保しています。

2．新便名体系

< 羽田発着路線 - 全て千番台 >

羽田～方面		便名帯
幹線	～札幌	1000～1099
	～伊丹	1500～1599
	～関西	1300～1329
	～福岡	1700～1759
	～那覇	1900～1939
幹線以外	～北海道	1100～1199
	～東北・北陸	1200～1299
	～近畿・四国	1330～1499
	～中国	1600～1699
	～九州	1760～1899
	～奄美/石垣/宮古/久米	1940～1999

< 羽田発着路線以外 - 出発エリア別に整理 >

出発エリア	便名帯
伊丹・関西	2000～2599
北海道	2700～2899
東北・北陸	2900～2999
成田	3000～3099
名古屋	3100～3399
中国・四国	3400～3499
九州以南	3500～3899
臨時便・季節増便等	2600～2699
	3900～3999
	4000～4999

- ・2004年4月1日運航便より新便名となります。
- ・路線毎の具体的な便名は、1月下旬の2004年4,5月ダイヤ申請時に最終決定いたします。

以　上

窓口名称		営業時間	番号区分	番 号	番号統一日時
国内線					
国内線ご予約・ご案内		年中無休 24時間 2200-0530はスカイナビ対応	フリーダイヤル	0120-25-5971	2004/04/01 00:00
			有料ダイヤル(札幌)	011-232-3690	
			有料ダイヤル(東京)	03-5460-0522	
			有料ダイヤル(名古屋)	052-265-3369	
			有料ダイヤル(大阪)	06-6344-2355	
			有料ダイヤル(福岡)	092-733-1280	
			有料ダイヤル(沖縄)	098-863-8522	
ビジネスサポートダイヤル		年中無休 24時間 2200-0530はスカイナビ対応	フリーダイヤル	0120-25-9219	2004/04/01 00:00
			有料ダイヤル(札幌)	011-207-7716	
			有料ダイヤル(東京)	03-5476-7716	
			有料ダイヤル(名古屋)	052-242-5350	
			有料ダイヤル(大阪)	06-6344-7716	
			有料ダイヤル(福岡)	092-734-7716	
			有料ダイヤル(沖縄)	098-867-7716	
バーゲンフェア専用ダイヤル		売出期間の 09:30-20:00	フリーダイヤル	0120-25-7450	2004年2月以降の バーゲンフェア売出し日 09:30
			有料ダイヤル(札幌)	011-210-8844	
			有料ダイヤル(東京)	03-5460-8844	
			有料ダイヤル(大阪)	06-6205-8844	
			有料ダイヤル(福岡)	092-733-8844	
スマイルサポートデスク		年中無休 05:30-22:00	フリーダイヤル	0120-25-0001	2004/04/01 05:30
			有料ダイヤル(札幌)	011-242-2525	
			有料ダイヤル(東京)	03-5445-2525	
			有料ダイヤル(大阪)	06-6205-2525	
			有料ダイヤル(福岡)	092-734-2525	
プライオリティ・ゲストセンター (国際線・国内線共通)		年中無休 09:00-17:00	フリーダイヤル	0120-747-707	2004/04/01 09:00
			有料ダイヤル(東京)	03-5460-3783	
ファックス予約・案内サービス (国際線・国内線共通)		年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-606	2004/04/01 00:00
スカイナビ	JMB会員のお客様	年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-223	2004/04/01 00:00
			有料ダイヤル(東京)	03-5796-9348	
	一般のお客様	年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-222	2004/04/01 00:00
			有料ダイヤル(東京)	03-5796-9345	
	おでかけダイヤル (空席状況・発着状況)	年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-123	2004/04/01 00:00
			有料ダイヤル(東京)	03-5796-9349	
国際線					
国際線ご予約・ご案内 (JAL・JALウエイズ)		年中無休 08:00-21:00	フリーダイヤル	0120-25-5931	2004/04/01 08:00
			有料ダイヤル(札幌)	011-232-1144	
			有料ダイヤル(東京)	03-5460-0511	
			有料ダイヤル(名古屋)	052-265-2580	
			有料ダイヤル(大阪)	06-6344-2365	
			有料ダイヤル(福岡)	092-733-0852	
			有料ダイヤル(沖縄)	098-862-7411	
プライオリティ・ゲストセンター (国際線・国内線共通)		年中無休 09:00-17:00	フリーダイヤル	0120-747-707	2004/04/01 09:00
			有料ダイヤル(東京)	03-5460-3783	
ファックス予約・案内サービス (国際線・国内線共通)		年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-606	2004/04/01 00:00
空港発着ターミナル案内(成田)		年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-002	-
空港発着ターミナル案内(関西)		年中無休 24時間	フリーダイヤル	0120-747-003	-