

JALグループの「2004 年度営業・サービス」について(第 2 弾)

2004 年 1 月 23 日

第 03134 号

JAL グループは、この度、2004 年度の国内線・国際線営業・サービス施策(第 2 弾)を取り纏めました。(第1弾は 2004 年 1 月 7 日付 JAL GROUP NEWS 03123 号で既報)

JAL グループは、「ご利用しやすく、わかりやすい」をキーワードとして、JAL ブランドに統一された「親しみやすく、温かい」サービスを展開してまいりました。今回は、国内線サービスとして、「JAL ペットクラブ」を新設しペットとご一緒に旅行されるお客様のサポート体制を強化、また、国際線では、ファーストクラス機内食メニューの事前予約受付を行う等、お客様からのご要望が強かったサービスを取り入れ、更に「ご利用しやすくわかりやすい」サービスを展開することと致しました。

“Dream Skyward.” 空に限りない夢とよろこびを。

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、「ご利用しやすく、わかりやすい」サービスと商品づくりに努める JAL グループにご期待下さい。

1. 国内線

(1) JAL ペットクラブを新設して、ペットとご一緒にの空の旅「ペットとおでかけサービス」を更に充実。

◆ペットとおでかけサービス

「JAL ペットとおでかけサービス」とは、お客様の大切な家族であるペットとご一緒にの旅を、より身近にご利用いただけるサービスです。

◆JAL ペットクラブを新設

- ・JAL ペットクラブにご入会いただき、「ペットとおでかけサービス」ご利用の際に JAL ペットクラブ会員証をご提示いただくと、ご利用のたびにポイントがたまります。
- ・JAL ペットクラブのご入会は JAL マイレージバンク会員の方に限らせていただきますが、入会金・年会費等は不要です。
- ・ポイント数に応じて、貸出用ペットクレート料金やペット料金の無料サービス、JAL オリジナルグッズのプレゼント等素敵な特典をご用意しております。

◆ペット料金をわかりやすく

- ・路線毎に、檻の重量を含めた全重量に対して適用していたペット料金(10kg 相当が最低料金)を、路線に応じて1檻あたりの料金とし、1,000 円～5,000 円までの1,000 円刻みのわかりやすい体系に変更します。(2004 年 3 月 1 日より)
- ・貸出用ペットクレート料金を1檻 500 円に変更します。(現行は1檻 520 円)

◆主要空港では、専用カウンターにてお預かりいたします。

(詳細はホームページ：www.jal.co.jp/5971/index_pet.htmlをご参照下さい)

(2) JAL スマイルサポートを更に充実し、お手伝いの必要なお客様がご利用しやすい空の旅をサポートいたします。

- ◆全国の空港で貸出用ベビーカーを増配備し、より多くのお客様にご利用いただけるようにします。
- ◆機内に幼児用のお菓子を搭載します。

(3) 手荷物サービス(有料)を充実し、手ぶらで快適な旅をサポートいたします。

JALピックアップサービス(お客様ご自宅等⇒指定場所へ手荷物配送)及び宅配便サービス(出発空港⇒ご自宅等へ手荷物配送)を「JAL手ぶらでおでかけサービス」として受付体制及びサービス内容の充実を図ります。

◆受付体制

- ・インターネット予約を開始し、24 時間予約可能とします。
(詳細はホームページ : www.jal.co.jp/tebura/ をご参照下さい)
- ・ご予約、お問い合わせ窓口を「手ぶらダイヤル(0120-917-250)」に一元化致します。
- ・受け付け時間を拡大します。(現行 09:00~18:00 ⇒ 08:30~20:00 に拡大)

◆サービス内容

所要日数の短縮や時間帯指定の細分化等、サービス内容を順次充実させてまいります。

2. 国際線

(1) JAL シェルフラットシート機材投入路線が拡大します。

JAL エグゼクティブクラス「SEASONS」JAL シェルフラットシートを、2 月より、成田＝パリ線(JL405/406 便)の全便に投入し、更にご利用しやすくなります。

JAL シェルフラットシート装着機材は、既に成田＝ロンドン線／ニューヨーク線の全便に投入しており、2004 年中に成田＝パリ線(JL415/416 便)を始め、成田＝シカゴ線／フランクフルト線／ロサンゼルス線／サンフランシスコ線にも順次拡大して参ります。

(詳細はホームページ : www.jal.co.jp/inflight/inter/ をご参照下さい)

(2) ファーストクラスサービスを拡充します。

◆新 F クラス拡大

JAL ファーストクラス「JAL NEW SKYSLEEPER SOLO」を、2 月より、成田＝ロンドン線(JL401/402 便)に導入致します(当初は隔日運航)。「JAL NEW SKYSLEEPER SOLO」は、既に成田＝ニューヨーク線(JL006/005 便)に導入し、ご好評を頂いておりますが、2004 年中に成田＝シカゴ線にも順次拡大して参ります。

(詳細はホームページ : www.jal.co.jp/inflight/inter/ をご参照下さい)

◆機内食事前予約受け付け開始

6 月以降の出発便ファーストクラス機内食(リフレッシュメント／朝食を除く一食目)の事前予約を 5 月 1 日より承ります。ご出発前日までにご予約いただければ和食・各種洋食の中からご希望のメニューを機内にてご用意いたします。(一部の便を除く)

(3) 「リゾッチャ」サービスが充実します。

従来からハワイ、グアム、サイパンなどリゾート路線に展開している「リゾッチャ」サービスを見直し、より多くのお客様にお楽しみいただけるよう、サービス内容の充実を図ります(2004年4月～)。

- ・ヘッドレストカバーをはじめとする機内用品デザインを一新します
 - ・リゾッチャ特製ワイン/スパークリングワインを提供します
 - ・デザートメニューをグレードアップします(成田発ホノルル便)
 - ・機内ビンゴゲームの景品を一新します
- (詳細はホームページ : www.resocha.jal.co.jp をご参照下さい)

(4) 携帯電話・PDA・Lモードからの国際線予約が更に便利になります。

取り扱い路線を、従来のホノルル、コナ、グアム、サイパン、ソウル、プサンの7都市に加え、アジア、中国、オセアニアの全33都市に大幅に拡大します。更に、ご予約・ご購入画面の流れも見直し、ますますご利用しやすい機能を提供いたします。

(5) 機内インターネット接続サービス(CBB)を導入します。

2004年12月より、機内インターネット接続サービス(CBB)を導入し、機内でのeメール送受信やインターネットの閲覧等が可能となります。当初は成田＝ロンドン線より導入し、順次長距離路線を中心に、導入路線を拡大してまいります。

以 上

添付: JAL スマイルサポートサービス概要

添 付:

JALスマイルサポートサービスの内容

斜字部分が新規

	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
J A L ス マ イ ル サ ポ ー ト	幼児連れのお客様	<u>ベビー</u> <u>おでかけサポート</u>		<u>ベビーカー貸出し</u> <u>(全国空港で増備:2003.12~)</u> 優先搭乗 関連施設案内 (授乳室・医務室) その他お手伝い	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 その他お手伝い <u>幼児用菓子の搭載 (2004. 4~)</u>
	お子様一人旅	<u>キッズ</u> <u>おでかけサポート</u>	<u>スマイルサポート</u> <u>デスク</u> 0120-25-0001 *3/31までは	優先搭乗 お母様 (お見送りの方) から CAへのメッセージカードの作成 (希望者) 機内・お出迎え人までのご案内 その他お手伝い	子供用の本プレゼント (図鑑・パズル・クイズ) 子供用ノベルティ その他お手伝い
	ご妊娠中のお客様	<u>ママ</u> <u>おでかけサポート</u>	0120-37-8625	優先搭乗 その他お手伝い	妊娠中のお客様向け小冊子 (幼児連れのお客様と共用) その他お手伝い
	65歳以上のお客様	<u>シニア</u> <u>おでかけサポート</u>		優先搭乗 機内・お出迎え人までのご案内 空港用車椅子 その他お手伝い	機内用車椅子 搭乗記念カード その他お手伝い
	お身体の不自由な お客様 ご病気やお怪我を なされているお客様	<u>プライオリティゲスト</u> <u>サポート</u>	<u>プライオリティゲスト</u> <u>センター</u> 0120-747-707	優先搭乗 機内・お出迎え人までのご案内 空港用車椅子 その他お手伝い	機内用車椅子 目の不自由なお客様への安全のしおり 筆談ボード