

JALグループ、「サービス宣言」を策定！

～質・量総合して世界のトップエアライングループを目指して～

2004年4月1日

第 04001号

本日、2004年4月1日、JALグループは、国内旅客事業を日本航空ジャパン、国際旅客事業および貨物事業を日本航空インターナショナルとして「JAL・日本航空」の統一ブランドのもとに再編しました。

国内線1日約1,000便、国際線週約1,700便を持つ日本最大のネットワークを持つ航空輸送グループとして、安全性、定時性、快適性に加え、お客さま一人一人のご要望に応じたサービスをタイムリーに提供することが重要であると考えており、さらに、お客さまの思いをかなえ、お客さまにとって新しい付加価値を作り出せる企業を目指しております。

私たちJALグループは、本日「サービス宣言」を策定、発表いたしました。

私どもは、全てのお客さまが、時間通りに、快適にご旅行いただける様最善を尽くしておりますが、時として不都合が生じ、お客さまにご満足いただけない場合があります。それらには、当社の事由によるものもあれば、天候、空港の混雑、他社事由等当社の管理の及ばないものもあります。JALグループはこの度、お客さまがご旅行される時に不確実に思われている事の中で、既に実施している、あるいは実施すべく最善を尽くしている事を、「サービス宣言」として取りまとめました。

「サービス宣言」の詳細は、別添をご参照下さい。

今後とも新しいJALグループ一丸となって取り組む、サービスの品質向上にご期待下さい。

Dream Skyward. ー空に限りない夢とよろこびを。ー

JAL グループ 「サービス宣言」

ごあいさつ

2002 年 10 月 2 日、日本航空株式会社および株式会社日本エアシステムは、両社を統合し、新しい JAL グループを発足いたしました。さらに、2004 年 4 月 1 日からは、国内旅客事業を日本航空ジャパン、国際旅客事業および貨物事業を日本航空インターナショナルとして「JAL・日本航空」の統一ブランドのもとに再編いたしました。私たち JAL グループは、その他、JAL ウェイズ、日本アジア航空、日本トランスオーシャン航空、JAL エクスプレス、ジェイ・エア、琉球エアコミューター、日本エアコミューター、北海道エアシステムを含め、国内線 1 日約 1,000 便、国際線週約 1,700 便を持つ日本最大のネットワークを持つ航空輸送グループであります。

私たち JAL グループは、安全・品質の徹底した追求、お客さまの視点からの発想と行動、企業価値の最大化、企業市民の責務を果たす、努力と挑戦、の 5 つを骨子に、総合力ある航空輸送グループとして、お客さま、文化、そしてところを結び、日本と世界の平和と繁栄に貢献することを企業理念としております。

私たちは、これからの航空会社に求められるものは、安全性、定時性、快適性に加え、お客さま一人一人のご要望に応じたサービスをタイムリーに提供することが重要であると考えており、さらに、その先にあるお客さまの思いをかなえ、お客さまにとって新しい付加価値を作り出せる企業を目指しております。特にサービスの視点では、2003 年 4 月より、JAL グループ国際線・国内線機内にて継続的に「サービスアンケート」を実施し、たくさんの「お客さまの声」を頂戴してそれらを分析し、具体的なサービス向上につなげるべくグループをあげて取り組んでおります。

私たちは、質・量総合して世界のトップエアライングループを目指し、毎日多くのフライトを運航しております。また、私たちは、全てのお客さまが、時間通りに、快適にご旅行いただける様最善を尽くしており、多くの場合その努力は実を結んでいるのですが、時として不都合が生じ、お客さまにご満足いただけない場合がございます。その不都合は当社の事由によるものもあれば、天候、空港の混雑、他社事由等当社の管理の及ばないものもあります。私たちはこの度、お客さまがご旅行される時に不確実に思われている事の中で、既に実施している、あるいは実施すべく最善を尽くしている事を、「サービス宣言」として取りまとめました。

「サービス宣言」は以下の項目について記述しております。

- お客さまへの最適な運賃のご案内
- 各種割引運賃の設定と購入期限について

- 航空券の払戻しについて
- 遅延、欠航、経路変更等の運航情報のお客さまへのご案内
- 手荷物の返却について
- 手荷物に関する責任について
- 特別なお手伝いを必要とされるお客さまについて
- オーバーブッキング（超過予約）について
- ご意見について
- 各種情報のご案内
- 安全に、快適にご旅行いただくためのお願い

JAL グループ「サービス宣言」は、今後私たちが一丸となって取り組むサービスの品質向上に伴って、随時見直し、変更していくものであります。

今後とも一層のご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

ご予約、航空券について

・お客さまへの最適な運賃のご案内

当社予約センターにお電話、または、当社市内・空港発券カウンターにお越しいただいたお客さまには、出発予定日、便、クラス、経路、購入日等の条件をお伺いし、最低の公示運賃をご案内いたします。なお、証明書の提示が必要となる特別な条件の割引運賃（例えば国内線におけるバースデー割引運賃、国際線におけるワーキングホリデー悟空運賃等）をご希望のお客さまはその旨をご予約の際にお申し出ください。また、JAL ホームページ（www.jal.co.jp）では、インターネット限定運賃をはじめ、さまざまな運賃を検索し、オンラインでご購入いただくことが可能です。

・各種運賃の設定と購入期限について

当社は、お客さまのニーズにお応えし、より多くの方にご利用いただける様、割引運賃をはじめ、さまざまな運賃を充実させたいと考えております。各種割引運賃にはその適用条件や制限事項、ご購入期限などがそれぞれ定められており、詳細については、ご予約の際にご案内しておりますが、ご不明な点はご遠慮なくお尋ねください。なお、ご購入期限を過ぎたご予約に関しては取り消しをさせていただきます。

・航空券の払戻しについて

日本国内でご購入いただき、日本国内の市内・空港発券カウンターで払戻を請求される場合、払戻し条件を満たしている航空券につきましては、必要な事項をお知らせいただき、航空券をお預かりしてから、下記の日数内に払戻しいたします。

お支払い手段	国内線	国際線
現金	当日払戻し	10 営業日以内にお客さまご指定の口座に振込み
「キャッシュチケットレス」ご利用の場合	11 営業日以内にお客さまご指定の口座に振込み	該当なし

なお、クレジットカードについては、当社にご連絡をいただいてからお客さまの決済口座への手続きが完了するまで、カード会社との手続きの関係上、1ヶ月半から2ヶ月半を要しております。

また、上記以外の払戻し請求の場合には、払戻し手続きに更に時間を要する場合がございます（日本国以外については、各国で違いがございますので現地にてご確認ください）。

空港・機内にて

・ 遅延、欠航、経路変更等の運航情報のお客さまへのご案内

当社は、全てのフライトを定刻どおりに運航することを目標にしております。しかしながら、空港の混雑、悪天候などさまざまな事由で、遅延、欠航、経路変更等運航上重要な変更が発生する場合があります、その場合は機内、空港にて出来るだけ早くお客さまに伝えるよう努めております。

当社に起因する理由により、長時間にわたる遅延、欠航が発生し、到着予定日に最終目的地に到着出来ない場合には、お客さまのご要望に応じて宿泊施設を手配し、費用を負担いたします。ただし宿泊施設の予約状況等によっては手配できない場合もございますが、お客さまのご不便、ご負担を可能な限り軽減するため、最大限の努力をいたします。

なお、天候等当社の管理の及ばない理由による遅延、欠航の場合には、宿泊施設、食事等の費用はお客さまのご負担となります。

ご搭乗後の航空機が、何らかの理由により長時間地上に待機し、その間お客さまが空港ターミナルに戻れない場合には、当社安全運航基準に基づいて、飲み物、化粧室、ならびに可能な医療サポートや食事の提供をいたします。

・ 手荷物の返却について

当社は、お預けになった手荷物とお客さまが同じ便で到着する様万全を期しております。しかしながら、乗り継ぎ等の理由でお預けになった手荷物が未着となる場合があります、その場合は、未着の旨を到着空港の係員にお申し出ください。係員が必要な情報をお伺いいたします。当社はそれらの情報をもとに、関連する空港から該当する荷物を探し出し、当社負担にて、宅配便を利用する等早期にお返し出来る様、最善の努力をいたします。なお、未着手荷物に関しての情報はお客さまのお手元に到着するまで適宜情報をお伝えいたします。

・ 手荷物に関する責任について

当社は、お手荷物の紛失や破損などの手荷物事故に関して適用される法令等に基づき、責任限度額の範囲で補償いたします。責任限度額については旅程や出発国により異なる場合がありますが、事前に高額である旨を申告していただき、従価料金をお支払いいただいている場合にはその限度額を超えた補償が可能です。

・ **特別なお手伝いを必要とされるお客さまについて**

当社運航便における、お子様の一人旅、ご高齢、ご妊娠中、お身体の不自由な、ご病気やおけがをなさっているお客さまなど、特別にお手伝いを必要とされるお客さまが予約 出発空港 機内 到着空港を通して、安心して、快適にご旅行いただけるよう、可能な限りお手伝いをさせていただきます。

なお、お身体の不自由なお客さま、ご病気やおけがをなさっているお客さまには「プライオリティ・ゲストセンター」、国内線では「スマイルサポートデスク」にて対応させていただいております。詳細については予約センターまでお問い合わせください。

・ **オーバーブッキング（超過予約）について**

当社は、限られた座席を有効に活用し、より多くのお客さまに当社便をご利用いただけるよう、細心の注意を払って予約をお受けしておりますが、実際には、出発当日のご都合等により、ご予約をお持ちでもその便にご搭乗されないお客さまがいらっしゃいます。そこで多くの航空会社同様、一部の便においては座席数よりも多くの予約をお受けすることがあります。当社は路線・時間帯・季節ごとにその傾向を把握し、予約調整を行っておりますが、ごく稀にお座席を提供できない場合がございます。この場合、ご協力いただけるお客さまに対しては、当社規定に従い、代替手段の手配および金銭による補償をさせていただく場合がございます。（国内線においては、「フレックス・トラベラー制度」を設けて、ボランティアとしてご協力いただけるお客さまを募ることとしております。詳細は JAL ホームページをご参照ください。）

お客さまからのご意見・各種情報

・ご意見について

当社は、お客さまからお受けしたご意見、ご要望、苦情には、出来る限りその場で、迅速、かつ誠意を持って対応させていただきます。お客さまからお受けした電子メール、お手紙、コメントカードには全て目を通し、文書での返信については、お客さまから文書、或いはお電話をお受けしてから遅くとも14日以内に返事を差し上げます。当社は、ご意見をお寄せいただくお客さまへの対応にあたっては、現状に甘んじることなく、満足度向上のために努力し続け、具体的なサービスの向上につながるよう取り組みます。

なお、JAL に関するご意見・ご要望や苦情はフリーダイヤル、機内で用意している「お客さまの声」記入用紙（コメントカード）、JAL ホームページ（www.jal.co.jp）から承っております。

・各種情報のご案内

当社は、お客さまの快適なご旅行に役立つ下記情報を、JAL ホームページ（www.jal.co.jp）にてご案内しております。（一部情報については、予約センター、市内・空港カウンター、機内誌、パンフレット等でもご案内しております。）

- ・空席照会、スケジュール照会、発着案内
- ・航空券の予約、購入、支払方法
- ・機内・空港で提供しているサービスの内容
- ・海外・国内現地トラベルサポート
- ・運送約款
- ・JAL マイレージバンク、新サービス、キャンペーン 等

お客さまへのお願い

・安全に、快適にご旅行いただくためのお願い

当社は、安全については、グローバル・スタンダードを超えた常に最高のものを目指しており、JAL グループ社員全員が「安全運航は航空会社の基本命題」を肝に銘じ、それぞれの持ち場で安全運航の堅持に最善を努めてまいります。

つきましては、お客さま一人一人が、安全にかつ快適に空港・機内でお過ごしいただくために以下のとおりご協力をお願いしたいと存じます。

- ・搭乗開始時間までに搭乗口にお越しいただくこと
- ・機内持込み手荷物の制限を守っていただくこと
- ・航空会社社員の指示に従っていただくこと
- ・“機内迷惑行為”をおやめいただくこと()

等でございます。

() 2004 年 1 月 15 日から改正航空法が施行され、化粧室内での喫煙、携帯電話等の電子機器の使用、乗務員の業務の妨げなどの“機内迷惑行為”が法律で禁止されることになりました。お客さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以 上