

誰もが使いやすい空港を目指して

空港の利便性を高めるべく始まった『JAL SMART AIRPORT』。今回はそのなかでも、アクセシビリティの向上を目指して新設した「スペシャルアシスタンスカウンター」をご紹介します。

羽田空港で進む

『JAL SMART AIRPORT』

2020年、羽田空港第1ターミナルは『JAL SMART AIRPORT』のスタート地点として、誰もが使いやすい空港を目指し、変革を遂げています。遠くからでも見やすい大きな案内表示、ピクトグラムというシンプルなシルエット図の活用、お客さまご自身で搭乗券と手荷物タグを発行できる自動チェックイン機、カウンターに並ばずに荷物を預けられる自動手荷物預け機など、わかりやすい・ストレスのない・そしてお客さま一人一人に合った空港サービスを目指しています。

サポートカウンターでのアクセシビリティも向上

そんな『JAL SMART AIRPORT』の一環として、移動に不安をお持ちの方にも安心して空港をご利用いただけるよう、サポートカウンターにも工夫を施しました。

まず、名称の統一です。これまで対象者によって分かれていたサポート名称を統一し、「スペシャルアシスタンスカウンター」とすることで、わかりやすくしました。このカウンターでは、小さなお子さま連れのお客さま、ご高齢のお客さま、妊娠中のお客さま、心身に不自由を感じられるお客さま、食物アレルギーをお持ちのお客さま、お子さまだけのご旅行など、さまざまなお客さまへのサポート体制を整えています。

名称の変更だけではありません。各空港のスマイルサポートカウンターを、「スペシャルアシスタンスカウンター」として、順次改修を進めています（2020年11月末現在、羽田空港、成田空港、福岡空港で改修済み）。

入り口には扉を設けず、ごなたにも入りやすいバリアフリー設計としたほか、「人に見られずに車いすに乗り換えたい」というお客さまの声にお応えし、内部にはプライバシーパーテーションもご用意。このス

今回のテーマに当てはまる目標



- 1.新しくなった羽田空港のスペシャルアシスタンスカウンター。2.スペシャルアシスタンスカウンターの抗菌・抗ウイルス加工作業。3.木製車いすと、スペシャルアシスタンスカウンターのソファ。4.自動手荷物預け機。5.搭乗券をかざすと入場できる保安検査場の自動改札機。

ペースは授乳や人工透析などにもご利用いただけます。

ソファは車いすのお連れさまと並んで座っていただけるよう、あえて短めに設計。朝・昼・夕と色温度がさりげなく変わる照明は、目に優しく、外との輝度差をやらげます。

どなたにも安心してご利用いただけるよう、消毒用アルコールや、飛沫飛散を防ぐ透明仕切り、耳の不自由な方にも聞こえやすいスピーカーなどを完備し、さらに抗菌・抗ウイルス加工を室内全体に施しました。この加工は11月中旬にチェックインカウンターや自動手荷物預け機などへの作業も完了しています。

車いすにも改革を

チェックインがお済みで、お身体に不自由を感じられるお客さまには



WHILL社の自動運転車いす。

「スペシャルアシスタンスカウンター」から保安検査場へ直行できる仕組みも整えています。また、金属探知機に反応しない非金属（木・樹脂）製車いすを配備しているほか、7月から日本空港ビルデングとともに、WHILL社の自動運転車いすを活用したサービスを開始しました。これは空港内の自動運転パーソナルモビリティの実用化として世界初の事例です。現在は保安検査場からご選択のゲートまでを自動運転しています。足腰に不安のある方は、どなたでもお気軽にご利用ください。

『JAL SMART AIRPORT』、そして新しくなった「スペシャルアシスタンスカウンター」を通じ、JALグループはこれからも「誰もが旅を楽しむ社会の実現」を目指していきます。

2015年9月、全国連加盟国(193カ国)により「持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals: SDGs)」が採択されました。2030年までに、貧困や気候変動、平和的社会などの17の目標を達成すべく、JALグループも社会の課題解決に取り組んでいきます。



JALグループでは、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、感染症対策を行っています。詳細は左の二次元コードへ。