



JAPAN AIRLINES



JAPAN AIRLINES

FAST TRAVELにおけるお客さま体験の向上について

June 20th, 2024

お客様が「旅ナカ」で遭遇する困りごとはなにか。

出発数日前

出発

搭乗・機内

出発前日までの困りごと例

「パスポートの有効期間は大丈夫？
大切な書類を忘れていない？」

「この荷物は預けても大丈夫？ 重量
オーバーになったらいくらかかる？」

- 渡航要件や渡航書類（VISAなど）の心配
- 荷物に関する悩み

空港での困りごと例

「搭乗手続きの行列が全く進まない。締切
時刻に間に合う？」

「空港スタッフに相談したいけど、言葉が通じ
ない。」

- 長い待ち時間へのストレス
- 海外での言葉の壁

「空港でいちいちパスポートや搭乗券を
取り出すのが面倒。」

「搭乗ゲートはこっちの方向で
あっている？」

- 非接触・非対面ニーズの高まり
- 空港案内表示の不足

お客様のニーズや困りごとについて、**常にお客さま視点で正しく理解**した上で、
デジタルを活用した **安全 安心でスムーズ**な渡航体験の提供を目指す。

FAST TRAVELで目指すべき方向性

お客さまを起点にした、「旅ナカ」の体験価値向上

空港手続きの**事前化** (オフエアポート)

お客さまは空港に到着する前にいつでも・どこでも他の旅客に影響を受けることなく搭乗手続きを完了でき、空港に到着時には**いつでも搭乗できる「Ready to Travel」**の状態。



<体験イメージ>

- ✓ VISAなどの渡航書類もオンラインチェックインで登録・認証が完了
- ✓ 出発当日の困りごとがアプリで解決
- ✓ 生体認証の搭乗手続きサービスにアプリで登録

空港タッチポイントの**非接触化** (コンタクトレストラベル)

事前に手続きが完了しているお客さまは、出発する空港のタッチポイントにてパスポートや搭乗券などを都度提示する必要がなく**生体認証により通過**でき、スムーズに搭乗できる。



<体験イメージ>

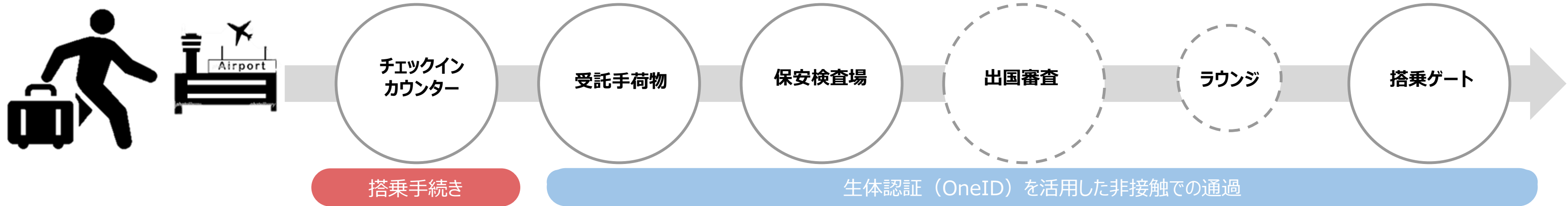
- ✓ 空港ではパスポートや搭乗券を都度提示することなく、スムーズに飛行機に搭乗
- ✓ 空港内のショッピングも顔認証で支払いができる



航空業界における共通の方向性



重要なのは、お客さまにとって
シンプルなサービスであること



※イメージ図



チェックイン手続きのオフエアポート化

お客さまは搭乗手続きを**空港に来る前**にモバイル端末で完了。
→空港到着後、**有人カウンターに立ち寄ることなく**
手荷物預け、保安検査場へ直行

生体認証サービスのオフエアポート登録

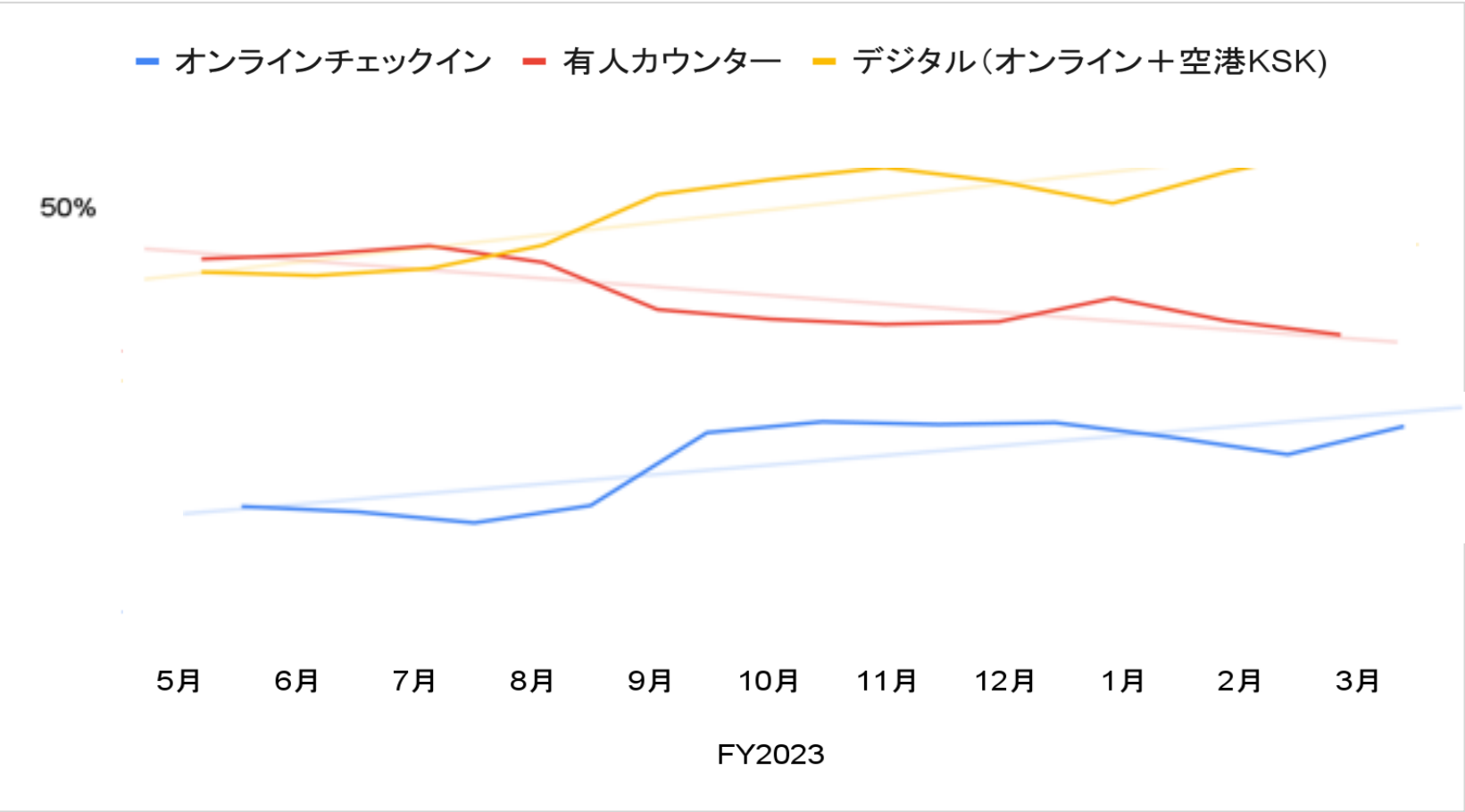
お客さまは**空港に来る前**にモバイル端末で生体認証サービスの登録が
でき、空港では保安検査場ゲートや、搭乗ゲートなどを顔認証により
通過できる。
→パスポートや搭乗券を提示せず**生体情報で通過**



▶ 空港到着時には全ての手続き・登録が完了しており、いつでも搭乗できる「Ready to Travel」の状態

オンラインチェックインご利用状況

■ FY2023 チャンネル別チェックイン利用率（成田/羽田発）



- ☑ デジタル端末でチェックインするお客さまが有人カウンターの利用者を上回る
- ☑ オンラインチェックインの便利さが浸透してきている

アライアンス横断でのシームレスなチェックイン



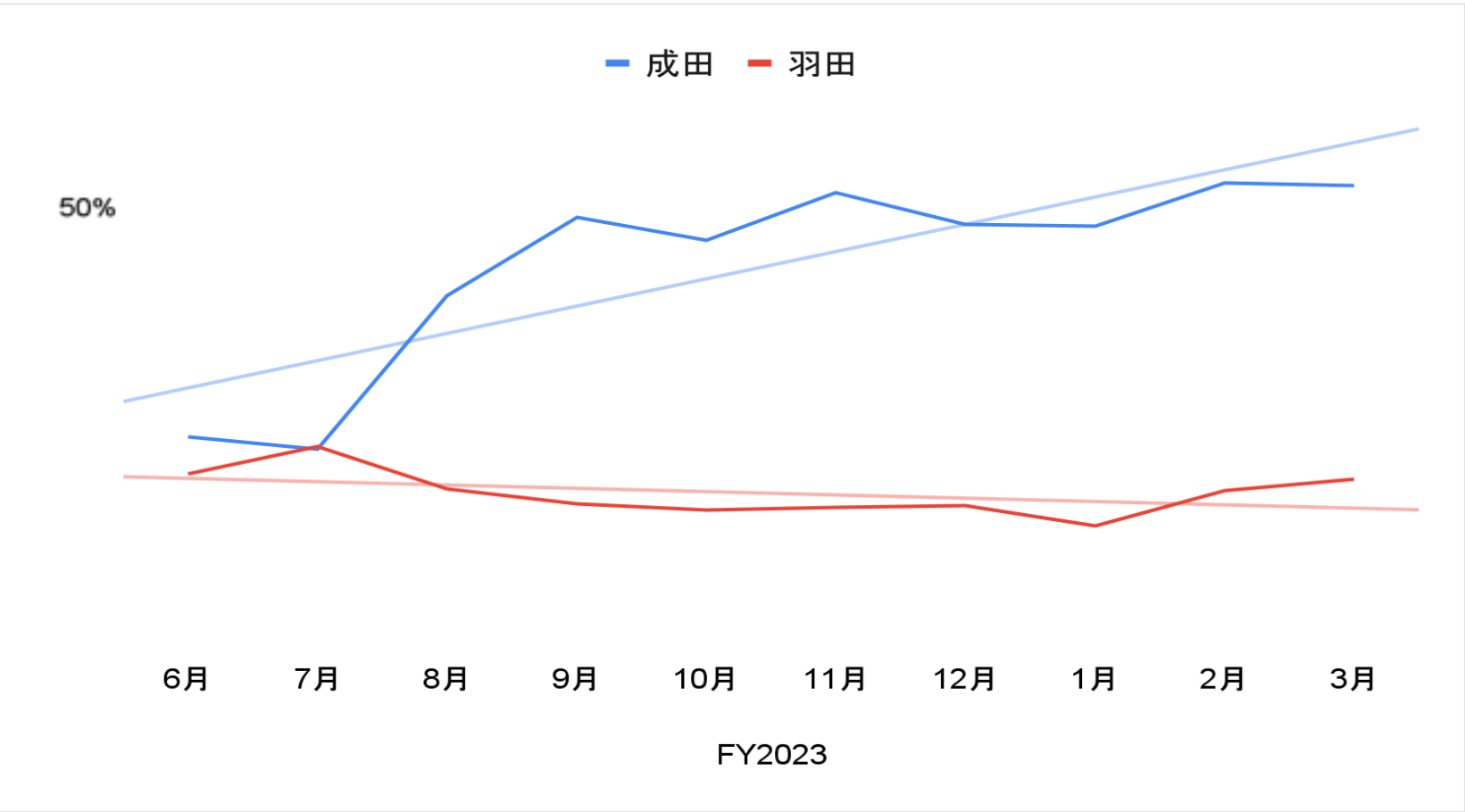
oneworld航空会社間での乗り継ぎをスムーズにするためのオンラインチェックインプラットフォームを構築中。お客さまは乗り継ぎ旅程において**運航キャリア関係なく慣れ親しんだキャリアのアプリからオンラインチェックインが可能になる。**



↑（イメージ）第一区間がアメリカン航空運航だとしてもJALアプリにてチェックインが可能となる
※対象キャリア順次拡大（6月時点 マレーシア航空と一部接続済み）

Face Expressのご利用状況

■ FY2023 Face Expressのトークン登録率（成田・羽田発/乗り継ぎ旅客除く）



- ☑ お客さまが「利用しやすいサービス」を目指し、空港レイアウトやお客さま案内を強化
- ☑ 成田・羽田にて同サービスをリピートして利用されるお客さまが増えている

アプリでのFace Express利用登録（検証中）

NAA/NEC/ANA/JALの4社にて、Face Expressのモバイルアプリを活用した事前登録の実証実験を3月に実施。現状、空港内の端末操作が必要である利用登録をお客さまがモバイルを使用し任意のタイミング・場所で可能にするプロセスを検討中。

【実証実験の結果】

- ・モバイルでのCHECK-IN・Face Express登録は約10分で完了
- ・空港駅改札から約4分で保安検査場に到着（受託荷物なし）

空の旅を、
顔パスに。



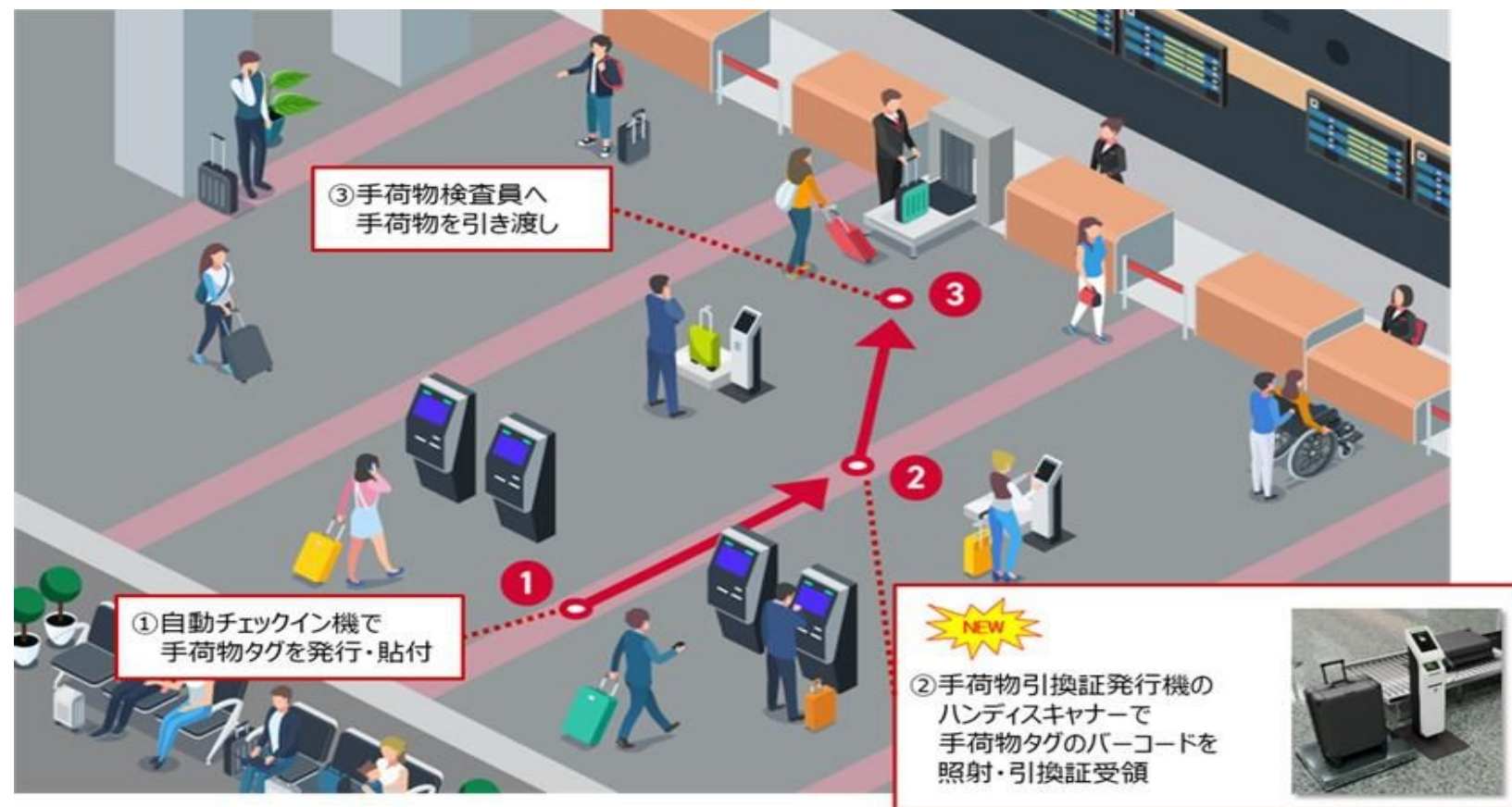
私の
“やり投”よりも、
速い!?

JALアスリート社員
北口優花

Face Express

国内線 SMART AIRPORTの対象空港が拡大

お客さまがご搭乗手続きにかかる時間を短縮できる取り組みが、「JAL SMART AIRPORT」
として名古屋（中部）/大分/熊本/鹿児島空港に拡大。



空港規模にフィットしたスマート化

- お客さまの利用特性に応じてスマートな搭乗手続きを実現。
- ・大規模空港：大型の自動手荷物預け機（Self Baggage Drop）を導入
 - ・中小規模空港：施設規模を踏まえた小型の手荷物引換証発行機を導入



チェックイン機器のJAL/ANA共同利用に向けた取り組み

お客さまの利便性向上・イレギュラー運航発生時の対応力強化のため、JALとANAにて空港の一
部の機器を共同利用することを検討。

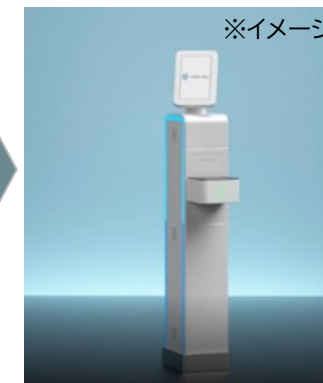
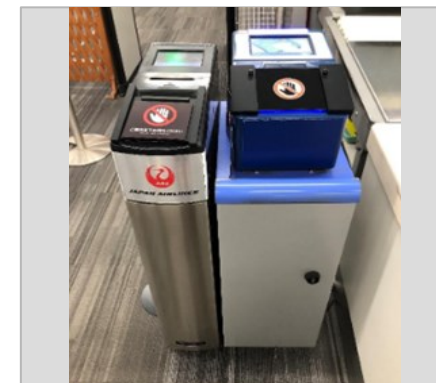
【従来】

お客さまが搭乗する運航会社のシステム機器が設置してあるゲートでのみ利用可能

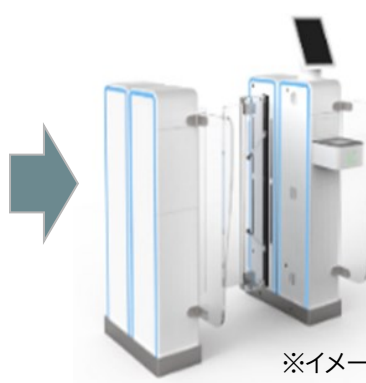
【将来】

お客さまが利用できるゲートが増え、出発遅延を削減。

保安検査場



搭乗ゲート



国内線チェックインカウンターの刷新

洗練されたデザインや各カウンタースペースの上部に設置するデジ
タルサイネージにより、手続きに関する情報を分かりやすく表示。
また、お手伝いを希望されるお客さま専用の
「Special Assistanceカウンター」を設置することで、
全てのお客さまが使いやすいチェックインカウンターを目指す。



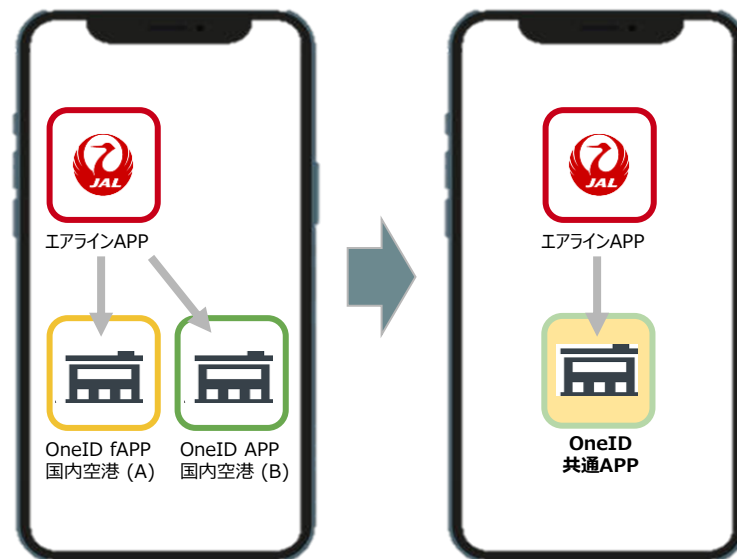
FAST TRAVEL推進のための要望事項

Face Express 利用拡大へのサポート

- モバイルアプリ導入の環境整備
- Face Express対象ゲートの拡大

お客さまにとってわかりやすい搭乗プロセス

- 各空港が同じ渡航プロセスを提供できる仕組みづくり



- ✓ お客さまは空港別に個別のアプリのダウンロードが不要
- ✓ エアラインアプリとOneIDアプリのシームレスな対応
- ✓ 将来的にはワンストップでの登録検討

グローバルなFAST TRAVEL構想

- 乗り継ぎ旅客の対象化や多言語対応など
- 官民あがての対外告知

一気通貫でのOneID活用

- 出国審査を含めたシームレスなサービス設計

END



JAPAN AIRLINES