

卓越したフライト体験の根源

北京大学学生代表

見学日時：2016年11月29日（火）14:00-15:30

見学場所：JAL日本航空株式会社

見学概要

訪日団のメンバーは JAL の整備工場を見学し、そこでは整備中のボーイング 777 型機 2 機とすでに引退し外国へ売却予定の旅客機 1 機を目にした。JAL の担当者からは航空機の整備における厳しい要件、そして航空機の離着陸におけるコントロールについての紹介があり、私たちは空港における秩序立ったコントロール手段について体験することができた。

知っていますか？

1. JAL は世界で最も時間に正確

私たちは今回三度飛行機に乗ったが、東京と北京間の国際線、東京から大阪までの国内線、いずれも定刻通りに離陸そして到着した。中国国内の大部分の航空会社では 90% 以上の正確率と自称しているが定刻より遅れる場合が多く、私たちはこうした正確さにとても感服した。また日本航空は、アメリカ FlightStats 社が 2016 年 1 月に行った 2015 年度における世界の航空会社の定時到着率評価において 1 位となり、世界で最も時間に正確な航空会社となった。

日本航空はイレギュラー時の応急メカニズムが整っており、緊急または特殊な状況が発生した場合、予備機の手配やスタッフが速やかに対応している。

これ以外にも、日本航空は遅延変更時においても体制が整っている。ひとたびフライトが遅延または変更となった場合、航空会社はウェブサイトやチケット購入ネットワークを通じ、最短時間で搭乗者の携帯電話へメッセージにより通知を行っている。

2. JAL は 1974 年に中国への航空路線を開通した

1974 年日本航空は他に先駆け、中国本土への航空路線を開通した。日中国交正常化の 2 年後の 1974 年 9 月 29 日、日本と中国を結ぶ航空路線が開通された。その後 40 数年間、日本航空は常に日中両国間における人と物の往来を支え続け、また経済・文化交流における架け橋の役割を担い、両国間における豊富な航空路線ネットワークを有している。



また、北京にある北京新世紀日航飯店はニッコー・ホテルズ・インターナショナルのメンバーである。

2008年、日本航空は中国民航安全学院と提携プロジェクトを展開した。日本航空は中国東方航空、海南航空とコードシェア提携を展開し、2008年時点で中国への21の航空路線を開通し、毎週270便以上が運航している。そして2012年時点では中国の北京、天津、大連、上海、広州、香港、台湾等の主要都市や地区へ定期便を運航している。

感想

1. 卓越したサービス

定刻遵守をベースとしたJALのサービスの素晴らしさは、中国国内の航空会社を遥かに上回っている。初日に東京へ向かう際、搭乗口を入るとすぐに数名の日本航空のスタッフが「日本へようこそ」の横断幕を掲げ、乗客一人ひとりに笑顔でお辞儀をしながら挨拶をしていたが、これはとても印象深かった。またその後搭乗した機内では、すべてのキャビンアテンダントが常に笑顔で乗客へサービスを提供していた。

2. 国際化交流

国際経済における各国との繋がりが日増しに強まる今日、日本航空の長期的ビジョンは同社の優位性を確かなものにしていく。日本航空は他の航空会社との積極的な提携強化を進め、世界の三大航空連合の一つであるワンワールドのメンバーとして、アライアンス内での国際業務の開拓以外にも、さらにエールフランス、ニュージーランド航空、中国東方航空などの航空会社とコードシェアを行い、国際化交流を同社の長期目標とし、JALのプレゼンスを世界各地に拡大している。

