JAPAN AIRLINES

JAL法人ソリューション・サービス

JAL Corporate Solution Service



撮影：堀 達朗（光潮社 / 恵比寿アレーズ・フォト）

その解決は、誰かの笑顔になる。

お困りごとを、未来の笑顔に。みなさまの課題に、JALの答えを。

日本航空株式会社

多くの人々やさまざまな物が自由に行き交う、心はずむ社会・未来を実現し、
世界で一番選ばれ、愛されるエアライングループを目指します。

私たちが思い描く未来の社会は、心はずむつながりが社会全体に広がる、サステナブルでウェルビーイングな未来です。JALグループの強みを生かした価値を提供し、Sustainable Well-being Futureの実現に貢献してまいります。

JAL Vision 2035

JALグループの強みを生かした価値を提供し、サステナブルでウェルビーイングな未来を目指す

■ OUR VALUE

安全・安心な未来の空

航空ネットワークと次世代モビリティで世界中の人やモノの自由な往来を支え続ける。テクノロジーで進化する安全・安心と環境負荷軽減により、持続可能な未来の空の実現をリードする

お客さまの心に響く出会いと体験

移動中や旅先、日常生活のあらゆる場面でリアルならではの五感をくすぐる体験やスマートなサービスを通じて心に響く感動をお届けし、お客さまの新たな一歩を後押しする

関係・つながりの創造

人やモノの移動を通じて、地域や国、世代を超えた関係・つながりを創造。多様なパートナーと共創し、社会と人を幸せにする関係・つながりを社会全体に広げていく

Sustainable Well-being Future

■ OUR DNA

JALフィロソフィ

安全を支え、最高のサービスを生み出す
プロフェッショナリズム

新たな価値を創る変革・挑戦文化



その解決は、誰かの笑顔になる

お困りごとを、未来の笑顔に。
みなさまの課題に、JALの答えを。

私たちが解決するのは、お客さまが抱えている企業課題と、背景にある、すべての人の想いです。
「移動」と「つながり」そして、世界最高峰のサービスをつくりあげてきた、JALグループの知見とノウハウで。
課題解決の先にある、もっと、豊かな満足を。もっと、確かな信頼を。もっと、心に残る感動を。人と社会と地球とが、もっと幸福になれる未来を目指して。

ウェルビーイングにつながる解決策を、お客さまと共に実現していきます。

プロフェッショナルの力
professional

［専門性］ 安全管理 / おもてなし / コミュニケーションスキル

＋

［多様性］ グローバルな視点

＋

［理念・哲学］ フィロソフィ / 部門別採算 / 破綻からの再生

×

ネットワークの力
network

［路線］ 豊富な国際線 / 国内線

＋

［支社・支店］ 世界中、日本中の支社・支店

＋

［顧客基盤］ マイレージ会員

JALが提供するソリューション


出張支援


人財育成・福利厚生


プロモーション支援


サービス向上・販路拡大


業務効率化・IT

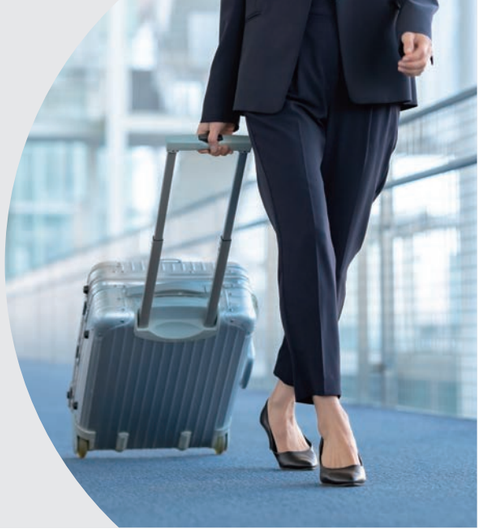

環境対応


地域活性化
―関係・交流人口拡大―


地域活性化
―地域産業支援―

出張支援ソリューション

法人出張の手配から精算、管理までサポート。
JALグループのネットワークとサービスで、安全でより快適な移動を提供します。



商品・サービスの詳細はこちら

課題解決の事例

1

某企業さま事例

**国際線航空券購入業務を効率化。
JAL PassAgeでコスト削減とガバナンス強化を実現。**

利用サービス　国際線航空券購入精算システム「JAL PassAge コーポレートプラン」



某企業さまは、複数の旅行会社を利用して国際線航空券を購入していましたが、購入手続きが煩雑で振込手数料の負担が課題となっていました。同時に、出張費用を効率的に管理できる仕組みを探しており、業務効率化とガバナンス強化が求められていました。
そこでJALは、出張費用を一元管理できる法人向け国際線航空券購入精算システム「JAL PassAge」を提案。JAL PassAgeは、世界220社以上の主要航空会社の国際線航空券を一括で購入・精算できる法人向けシステムです。入会金・年会費無料で、煩雑な手続きを解消しながら、管理体制の透明性を向上させる点が評価されました。
導入後は、航空券購入手続きの一元化によって複数の旅行会社への支払い業務が効率化され、同時に振込手数料も不要となり、コスト削減を実現。また、ポータルサイトによる統一管理が人的ミスやデータ改ざんのリスクを減少させ、経営層からは「透明性が高い費用管理体制」として評価されました。社員からも業務負担の軽減を喜ぶ声が上がるなど、業務効率化とガバナンス強化という点で高い効果を実感されています。

2

某メーカー企業さま事例

**JALコーポレートフライトメリットで、
海外出張の管理業務が効率化。
割引や特典を活用することで経費が削減し、メリットを実感。**

利用サービス　国際線出張プログラム「JALコーポレートフライトメリット」

JAL Corporate Flight Merit
JALコーポレート フライトメリット

海外出張が増加することが想定される某メーカー企業さまでは、これまで社員が自由に出張の手配をし、旅行会社経由の予約や航空会社HPからのWeb予約など、さまざまな形式で予約されている状況でした。そのため、航空券利用額全体の把握が難しく、経理業務の負担が大きいことに課題を抱えていらっしゃいました。
そこで、JALの国際線出張をサポートする無料プログラム「JALコーポレートフライトメリット（JCFM）」を提案し、ご採用いただきました。JCFMには、対象航空会社を利用すればするほどたまるポイント特典や国際線割引特典があり、さらに専用サイトからのWeb予約・ご購入が可能であるため、急な出張時の手配にも利用が可能です。このように、某メーカー企業さまはJCFMの特典を活用しながら、出張費用の削減に取り組まれています。また、旅行会社経由の予約に加え、専用サイトでのWeb予約が可能なので、月々のJCFM利用額を一括して把握でき、経理業務の効率も高まったとのお声をいただきました。



3

某本邦上場企業さま事例

**プライベートジェットの利用で出張日程を
6日間→3日間に短縮。お客さまのビジネススタイルに
あわせて最適なフライトをご提供。**

利用サービス　プライベートジェットチャーター手配



本邦の某上場企業さまは海外出張が多く、定期便でアクセスが困難な場所への出張もあることから、効率的なスケジュールの策定と快適な移動の実現を両立することは難しいと認識されていらっしゃいました。また、海外の地域路線でプライベートジェットの利用実績はあったものの、フライトアレンジの煩雑さや情報連携の難しさを感じられていました。
JALではこうした課題を解決するために、サポートが手厚く日本企業に定評のあるJALビジネスアビエーションの「チャーター手配サービス」をご紹介。最終目的地に最も近い空港のご案内、離発着の時間調整など、お客さまのご希望にあわせて旅程を組み立て、ストレスフリーにご移動いただけるよう、現地運航会社および空港スタッフと入念に事前調整を行いました。また、ご旅程に適した機材を複数ご提案し、それぞれの機材の魅力をご説明したことで、最適な機材をご選択いただきました。
その結果、定期便利用で6日間はかかる出張日程を3日間に短縮することができ、非常に効率的だったと効果を実感いただきました。さらに、きめ細かなサポートによる安全・安心なご渡航により、お客さまからは「今回の出張はプライベートジェットチャーターなしでは実現できなかった」「非常に快適なフライトだった。今後もJALのチャーターを有力な移動手段として検討していきたい」とリピートへも前向きなお言葉をいただきました。



4

某旅行会社さま事例

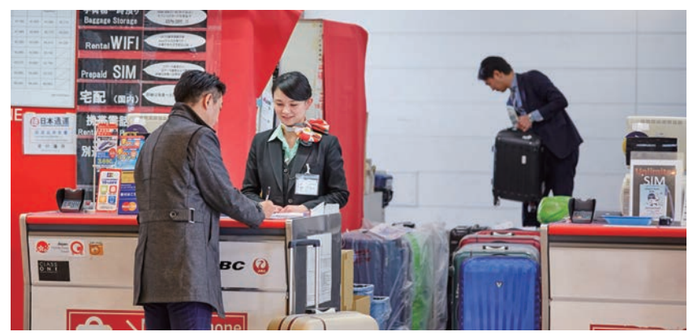
**出張時に役立つ複数サービスの受付窓口一本化で、旅行会社さまの発注管理業務を軽減。
添乗員の移動ストレスも解消。**

利用サービス　法人向け空港宅配サービス＆法人向けWi-Fi・携帯・翻訳機レンタルサービス

某旅行会社さまでは、各ツアーの添乗員に対して、自宅と空港間の手荷物配送と海外用Wi-Fiレンタルを会社負担で手配していましたが、別の業者にそれぞれ依頼していたため、管理作業が煩雑であることに課題を抱えていらっしゃいました。
そこで、JALABCによる手荷物配送サービスと海外用Wi-Fiレンタルの受付窓口を一本化できる、出張支援サービスをご提案。その結果、発注作業の工数が半減し、請求オペレーションも簡素化することができたことにより、サービスを利用する添乗員の方からは、「1つのカウンターで手続きが完了するため便利になりました」と喜びのお声をいただきました。
JALABCでは、ご自宅や勤務先から海外の到着空港まで荷物を運ぶ「手ぶら宅配サービス」や、携帯電話や超小型翻訳機「ポケトーク※」のレンタルなども行っています。出張の不便・不安を解消し、組織の働き方改革の実現に貢献します。

※「ポケトーク」はソースネクスト株式会社の商標です。





人財育成・福利厚生ソリューション

パイロットや客室乗務員など、高い現場パフォーマンスを持つJALグループ社員が講師となった研修・教育プログラムや、社員のリフレッシュのための機会をご提供します。
一人一人の人財を輝かせ、生産性や競争力の高い組織づくりに貢献します。



商品・サービスの詳細はこちら

■課題解決の事例

1

■ イオンデモンストレーションサービス株式会社さま事例

接客標準化と申し出減少を実現。
「JALビジネスキャリアサポート」の導入により、
短期間で84拠点・約700名のバックグラウンドが異なる人財の接遇意識を統一。

利用サービス　JALビジネスキャリアサポート





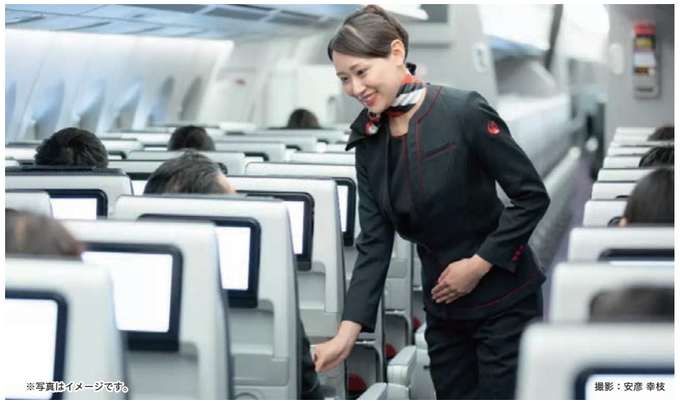
イオンデモンストレーションサービス株式会社さまは、全国84拠点・約700名の多様なバックグラウンドを持つ従業員の接遇レベルを統一し、特別な場であるイオンラウンジにふさわしい接客力を習得する必要性を感じていました。同時に、運営を受託していない拠点との差別化や、従業員の接遇意識のばらつきによるお客さまからの申し出増加といった課題も浮上していました。
社内研修では、運営オペレーションに偏りがちで接客スキル向上の時間を十分に確保できていない状況もあり、これらの問題解決に向けて「JALビジネスキャリアサポート」を導入いただく運びとなりました。
研修は対面形式で行い、講師陣には高度なスキルを持つ現役JAL社員を配置。従業員の皆さまに、マニュアルを超えて「お客さまに寄り添う」接客を学んでいただき、段階的かつ実践的なプログラムにより成長を促進しました。
研修実施前の、従業員の皆さまからの期待感はそれほど高くありませんでしたが、講師陣の接遇力のデモンストレーションや現場に即した対応に触れることで目を輝かせる様子が見られました。多くの前向きな声が寄せられ、「プラス受信」の考え方を業務に取り入れる姿勢や、ポジティブに挑戦する意欲が現場で飛躍的に向上したことが窺えます。また、研修内容に関する意見交換を都度行い、それを反映した研修が重ねられたことで、参加者の満足度は毎回高いものとなりました。
導入後の変化としては、接客の標準化に成功し、従業員全員が共通した認識を持ち業務にあたることができるようになりました。さらに、多く寄せられていたお客さまからの申し出数が大幅に減少し、接客応対レベルの向上を実感されています。また、従業員間のコミュニケーションが円滑になり、職場環境そのものにも好影響をもたらしました。
研修後の従業員レポートでは、「明日から実践したいこと」を発表する場が設けられ、意欲的な姿勢や具体的な改善策が表れました。さらには第三者機関による覆面調査で、100点満点を獲得した店舗が全体の40%に達し、90点以上も76%を占める結果となりました。これらの成果は、JALビジネスキャリアサポートの導入が従業員の実践力を飛躍的に高めたことを証明しています。
イオンデモンストレーションサービス株式会社さまでは、さらに指導者向けのマネジメント研修を検討するなど、今後も従業員一人一人が相手主体で自然に気遣いのできる職場環境づくりに努めていかれるとのことです。JALは今後も従業員の成長を共に見守りながら、お客さまに感動を与える組織づくりへの支援を続けてまいります。

2

■ 某総合商社さま事例

「JAL客室乗務員体験プログラム」の採用で、
社内レクリエーションが社員の親睦と学びの場に。

利用サービス　JAL客室乗務員体験プログラム


※写真はイメージです。
撮影：安彦 幸枝

某総合商社さまでは、福利厚生の一環として、社員同士の親睦を深めるための社内レクリエーションを定期的に実施されています。しかし、社員の皆さまが興味を持つプログラムの選定に難しさを感じていました。
これを受けて、JALは「客室乗務員体験プログラム」をご提案。客室乗務員が実際に使用する訓練施設で行う本格的な体験型イベントとしてご採用いただきました。
プログラムでは、社員の皆さまがビジネスクラス座席で機内食を楽しみながら交流を深め、機内アナウンス体験やドリンクサービス体験では、客室乗務員の業務を体感いただきました。さらに救命胴衣着用体験では、お客さまの命を預かる責任感や、緊急時にも冷静に対応するプロ意識を体感。日々の業務に活かすためのエッセンスを吸収できたとのお声をいただきました。
この体験を通じて、社員間の親睦だけでなく、意識改革へ良い影響もあり、多くの参加者から「楽しく充実した内容」「プロ意識を持つことの重要性を感じた」と高い評価をいただきました。次回開催への期待も高まり、付加価値のある新たな交流の形として成功を収めています。

3

■ 某小学校さま事例

JALグループのITプロフェッショナルが、小学校で「社会の
学びとつながりのある」プログラミング授業を実施。

利用サービス　次世代プログラミング教育サービス「そらプロ」



プログラミング教育が小中学校での必修となりましたが、ある小学校では教えられるリソースが不足していることに加え、授業時間が足りない中でプログラミングを教える時間を確保することが難しいという悩みを抱えていらっしゃいました。
そこで、航空×ITのプロフェッショナルであるJALデジタルの社員が学校に訪問し授業を行う、次世代プログラミング教育サービス「そらプロ」を提案しました。このサービスでは飛行機を題材とした教育を通じて、プログラミングの意義から簡単な実作業まで学ぶことができます。また、学習指導要領に沿っているため、授業に組み込むことが可能です。
5〜6年生を対象とした授業では、JALグループの事例を交えて社会におけるITシステムの役割と活用例を学び、授業の後半では飛行機の運航に関わるプログラムの操作や簡単なプログラム作成も実際に体験していただきました。
お客さまからは、「プログラミングがただの“遊び”で終わらず、現実とつながっていることを子どもたちに伝えることができ、非常に成果を得られた」とのお声をいただきました。





プロモーション支援ソリューション

JALグループの媒体や顧客接点を活かし、商品・地域・サービスの認知拡大をサポート。
高い信頼性と到達力で効果的な発信を実現します。



商品・サービスの詳細はこちら

■課題解決の事例

1

■某ホテルさま事例

**エアラインのSNSアカウントの企画・運営経験のノウハウを提供し、Instagramの品質向上および運用を効率化。
目的の明確化と費用対効果を改善し、自走できる体制を構築。**

利用サービス　ソーシャルメディア（SNS）アカウント導入運営支援



某ホテルさまは、ブランドイメージ戦略としてInstagram運用を開始しましたが、具体的な効果が不明確な状態でした。運営は外部委託していたものの、費用負担が大きく、PDCAサイクルが十分に機能していない課題を抱えていました。また、戦略的なサポートや伴走型の対応も不足していました。
そこでJALブランドコミュニケーションは、初回ヒアリングにて課題抽出を行い、現状に即したオーダーメイドの提案を実施。まずは目的や方針、ターゲット、目標設定を文書化し、チーム内および経営層にも共有することで、課題の整理と運用の方向性の認識共有を行いました。
さらに、運用の「内製化」を段階的に進めるプランを提案。初期は手厚いサポートでノウハウを提供し、ホテル側が主体的に投稿や運用を行える体制を構築しました。これにより、運用コスト削減と効率化を実現しました。
導入後、運用目的が明確化したことで、投稿の方向性が定まり、Instagram運用の効果が向上。ブランドイメージの向上やフォロワー数・閲覧者数の増加につながり、費用対効果も改善しました。某ホテルさまからは「相談しやすく、ノウハウが着実に蓄積している」といった高い評価をいただいています。

2



■ノースワン株式会社さま事例

JAL 機内の個人モニターで広告を放映する「国内線ウエルカムスクリーンアド」を導入し、購買単価が高い観光客層の取り込みに成功。

利用サービス　JAL機内広告メディアを活用したプロモーション

北海道の良質な旅と暮らしを提案するブランド『TNOC hokkaido』を展開するノースワンさまは、北海道内外にブランド認知を広げることが急務でした。特に、道外や海外から訪れた観光客に対しての効果的なアプローチが課題となっていました。これらのターゲット層に効率よく広告を届ける映像メディア媒体として導入いただいたのが、「国内線ウエルカムスクリーンアド」です。
JAL国内線機内の個人モニター上で広告を放映することで、北海道に訪れる観光客へ直接的にブランド情報を提供することが可能となりました。搭乗中という高い注目度が見込まれる環境のため、旅の期待感が高まる瞬間に商品やブランドの魅力を効果的に訴求できます。
このソリューション導入により、札幌市狸小路の店舗では来客層の構成に大きな変化が表れました。道内の来客割合が40%に対し、道外の観光客30%、外国人観光客30%と、それぞれ大きく取り込むことに成功しました。観光客層は道内のお客さまよりも購買単価が高い特徴があり、売上高の伸長へとつながりました。
また、観光客からの注目度の高いメディアでの広告展開により、ブランド知名度の向上にも大きな効果を発揮しました。

3

■一広株式会社（タオル美術館グループ）さま事例

**循環型ものづくりの取り組みをJAL機内誌で発信。
環境配慮への高い評価を得るとともに、
SDGsに関心の高い層への訴求を実現。**

利用サービス　JAL機内広告メディアを活用したプロモーション



タオル業界で大量生産・大量廃棄が深刻な課題となる中、一広さまは、この問題の解決に挑むため「REBORN COTTON PROJECT」を立ち上げました。この取り組みでは、店頭で回収した使用済みタオルを、新たなタオルへと再生する循環型ものづくりを実現。廃棄量や焼却処分に伴う環境負荷を軽減するとともに、限りある綿資源を有効活用しています。
廃棄されるはずだったタオルの再資源化や、廃棄量や焼却処分に伴う環境負荷を軽減する循環型ものづくりを実現した一方で、このような企業努力を前提にした、タオル美術館への誘客が課題の一つでした。
環境配慮型の製品であることや、再生タオルの品質訴求に加え、タオル美術館グループが展開する観光施設への誘客に向け、適切なメディアでの発信が求められていました。そこで、JAL機内誌『SKYWARD』で循環型ものづくりの取り組みについて特集記事を掲載。環境配慮の具体的な内容や「REBORN COTTON」の製造プロセスを紹介しながらも、観光施設にも注目が集まるよう情報を発信しました。
その結果、SDGsや循環型経済に関心が高いビジネス層のみならず、旅行意欲の高い層へも効果的にリーチ。環境配慮型である本プロジェクトは、取引先から高い評価を得て、企業間取引に良い影響が生まれました。さらに、観光施設の告知にも成功し、事業の裾野を広げるきっかけとなりました。
この取り組みを通じて、一広さまは「タオルから始まる循環型社会」の実現を目指し、回収ルートの拡充や製品展開の拡大に注力しています。今後も、『SKYWARD』を通じて情報発信を続ける予定です。

4



■某自治体観光協会さま事例

**OnTrip JALで地域の魅力を効果的に発信。
客室乗務員をモデル起用した企画など
JALならではの魅力的なコンテンツを制作し、認知度向上を支援。**

利用サービス　OnTrip JAL

ある自治体の観光協会さまは、観光資源を豊富に持ちながらも、地域の魅力を十分に伝えきれず認知度が低いため、誘客につながらないという課題を抱えていました。さらに、旅行に興味を持つ潜在層に向けた効果的なプロモーション方法が分からず、所有する媒体だけでは十分な接点をつくれないという問題も抱えていました。
そこで、JALは旅行オウンドメディア「OnTrip JAL」を活用したプロモーションをご提案。旅行への関心度が高いターゲット層が集まるOnTrip JALに、地域の魅力を深く掘り下げた記事やコンテンツを制作し発信することで、認知度向上を図りました。さらに、客室乗務員をモデルとして起用するなど、他にはない魅力的なコンテンツづくりを実現。また、JALマイレージバンク会員向けのメールニュースや公式Xといったプッシュ型の情報発信オプションも提供し、ターゲット層へのアプローチを強化しました。
地域のグルメや絶景、アクティビティなど多彩な観光資源の魅力を効果的に訴求した記事は旅行ユーザーの共感を生むものに仕上がり、自治体さまからは「旅先の魅力が存分に伝わる素晴らしい記事」という高評価をいただきました。また、自治体さまが運営するSNSで記事をシェアした際も、「行ってみたい！」という前向きな意見が多数寄せられるなど、誘客効果が表れました。



サービス向上・販路拡大ソリューション

JALグループが培ってきたホスピタリティを通じ、お客さま体験の向上をお手伝いします。
また、JALグループのネットワークの活用により、市場調査から新商品開発、新規販路の開拓までご支援し、企業や地域のビジネスの成長に貢献します。



商品・サービスの詳細はこちら

■課題解決の事例

1

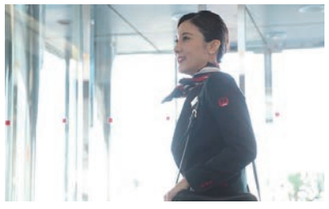
■ 株式会社NTTドコモahamo推進室さま事例

海外ローミング需要について、JAL客室乗務員の意見を集約し「消費者の声」を提供。明確となった具体的な訴求ポイントを広告クリエイティブに活用。

利用サービス　JAL客室乗務員による市場調査サポート「JAL CAビジネスリサーチ」



JALでは国内外約7,000人の客室乗務員が新商品のモニタリングやアンケート、グループインタビューなど、企業の市場調査に協力しています。
今回、NTTドコモahamo推進室さまのケースでは、「ahamo」についてのグループインタビューのご依頼があり、特に今後のユーザーへのアプローチに活かしたい、海外ローミングの需要についてお知りになりたいとのことでした。客室乗務員は海外へ高頻度で渡航や外泊を行っているため、海外ローミングに関するインタビューによりリアルな消費者の声を提供し、今後のユーザーへのアプローチに活かすことが可能となりました。
ahamo推進室さまでは、客室乗務員ならではの具体的な悩みや課題、メリットをご理解いただき、訴求ポイントに活かされたようで、他キャリアからの乗り換えや多くの方にahamoへの興味・関心を持っていただける効果を生み出しました。



国際線客室乗務員の声



「海外渡航約1週間で海外での利用ギガは約5〜10GB」
SNSやネット検索、マップの利用ならギガが足りなくなる心配もないです！



Wi-Fiがなくて出先でタクシーが呼べない、言語が難しい場所でのその場翻訳など現地での困りごともahamoなら心配なし！



ahamoなら海外で「SMS」も使えた！
日本の電話番号でもできるところならお店予約や二段階認証もできるからいざというときに助かった！

2

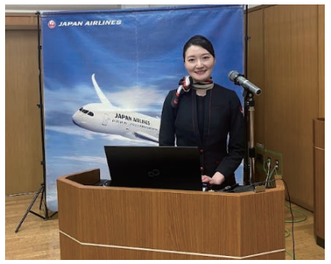
■ 一般社団法人出雲観光協会さま事例

外国人視点での改善提案とコミュニケーション支援でインバウンド誘致を強化。

利用サービス　JAL海外スタッフによるホスピタリティセミナー・異文化セミナー・受入環境調査



近年、訪日外国人観光客の増加に伴い、地域社会には新たな課題が浮上しています。具体的には、観光施設や飲食店などの受け入れ環境の改善、外国人とのコミュニケーション不安の解消、外国人と触れ合う機会の少ない地域の方たちに向けた異文化交流の機会の提供などです。
これらの課題解決に向け、JALは国際的な視点を活かした多角的なアプローチを実施しています。
同様の課題をお持ちの一般社団法人出雲観光協会さまへは海外基地乗務員が施設を視察し、外国人視点で「刺さるポイント」を特定。多言語対応やSNS映えを意識した環境整備を提案し、施設の魅力向上を図りました。さらに、客室乗務員としての経験を活かした接客対応講座も提供することで、受け入れ態勢のサービス向上を促進しました。
また、外国人とのコミュニケーションに不安を抱く受け入れ側の方々に向けては、異文化セミナーや実践的なロールプレイ研修を実施。実際の場面を想定した丁寧なトレーニングにより、心理的障壁を取り除き、インバウンド受け入れへの自信と興味を育てる支援を行いました。
一般社団法人出雲観光協会さまからは、「外国人観光客受入増加に向けて克服すべき点を具体的に指摘していただいて、大変有益だった」とのお声をいただきました。





3

■ ハナマルキ株式会社さま事例

「日本文化の伝統と革新を伝える」をコンセプトに、『北斎みそ汁』を商品化。

利用サービス　地域産品の商品開発・販路開拓支援



味噌や発酵食品の製造・販売を手掛けるハナマルキさまは、独自性を追求した新ブランド「ハナマルキ醸造 麹 研究室」を立ち上げ、日本の「みそ汁」文化を国内外へ発信しながら、新たな需要の開拓を目指されていました。しかし、ブランド認知度の向上やインバウンド需要を含めた新規顧客への販路拡大が課題となっていました。
そこでJALは全国的なネットワークとブランド力を活用し、『北斎みそ汁』の開発に協力。葛飾北斎の作品を大胆に取り入れたデザインにより、日本文化を力強く訴求しました。また、「JAL SELECTION」のロゴ使用を通じて品質の信頼性を高めることで、国内外の顧客層から注目を集めました。商品には従来の練り状ではなく粉末タイプの味噌を採用。軽量かつ携帯性に優れる設計にし、旅行時や贈り物として最適な商品に仕上げました。



この商品は国内外で高く評価され、新たな顧客層を獲得。「贈り物としてぜひ使いたい」「日本文化を感じられる特別な製品」といった声が多く寄せられました。また、インバウンド需要の拡大や地元の味噌文化を広げるきっかけとなり、地域活性化にも貢献しています。

業務効率化・IT ソリューション

JALグループが培った知識・ノウハウを結集し、業務プロセスにまつわるお客さまの課題を解決します。
業務効率化・ITソリューションの提供により、より効果的なビジネス運営に貢献します。

商品・サービスの詳細はこちら



課題解決の事例

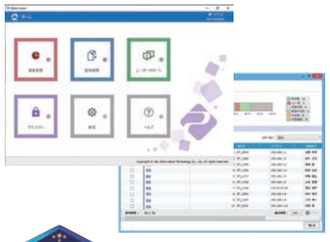
1

■ 日本航空株式会社事例

**4,000台以上のPC移設を2日間で完了。
JALデジタルの自社開発ツール「PalletControl」が迅速解決。**

利用サービス　IT資産管理ソフトウェア「PalletControl」







1996年、日本航空本社移転の際に課題となったのが、「保有している4,000台以上のPCを短期間で効率的に、滞りなく移設する」というものでした。
移設作業の依頼を受けたJALデジタルは、効率化するツールを選定していましたが、当時市販されているツールでは、限られたスケジュールや多岐にわたる要件を満たすことができず、そこで自社開発されたツールが「PalletControl」です。
メーカーごとに異なるPCの設定や組織ごとのシステム構成、ネットワーク設定などの作業が自動化され、PC移設作業は目立ったトラブルもなく予定通り2日間で完了しました。
その後も進化を続け、数千人規模の企業のIT資産の集中管理から、オフィス移転に伴うIT資産の状態把握やプログラムの配布、テレワークの実施に伴うPCの環境設定変更といったIT資産管理業務の幅広いニーズに対応することが可能になりました。
現在もJALグループ社員が使用するPCの管理ツールとして日常的に活用されており、さまざまなビジネス環境の変化にも柔軟に対応できる知見とノウハウが存分に活かされています。

2



■ 外資系シューズメーカーさま事例

ランディングページ制作からプロモーションまで、一気通貫でご提案。月間約2億PVを誇るJAL公式Webサイトの運用スキルと経験を活かし、継続的に販売促進をサポート。

利用サービス　Webサイト・アプリ制作 / 運用サービス

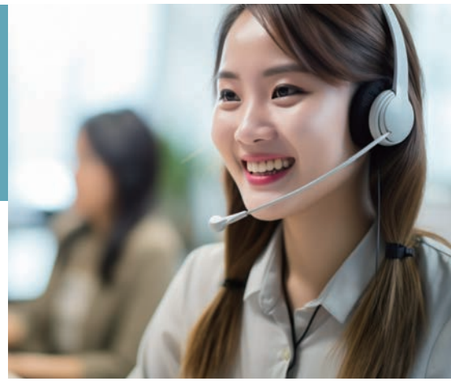
お客さまの課題は、知名度向上と売り上げの拡大でした。
課題を解決するために、JALブランドコミュニケーションはお客さまのニーズを把握してさまざまな企画、ランディングページデザインをこれまでに20本以上提案し、魅力的なシューズをアピールしてきました。
また、ランディングページの制作だけでなく、売り上げ拡大に向けたeDMの制作・配信などのデジタルマーケティングサポートや運用（MA）の一部も担当しています。
JALグループのサイト・アプリ運営での経験を生かし、2年以上にわたりお客さまと共に販売促進に取り組んでおります。

3

■ 某メーカー企業さま事例

**クラウド型コールセンターシステム導入で、業務効率向上・コスト低減に寄与。
生産性向上により、お客さまのビジネス進化に貢献。**

利用サービス　コールセンター業務トータル支援



あるメーカー企業さまでは、コールセンターツールの煩雑さや、オペレーター教育の負荷といった業務効率の課題はもちろん、自社サーバーでの定期的なシステム更新にかかる維持管理コストも大きな課題と捉えており、コールセンターの運用管理に頭を悩ませていらっしゃいました。
それらの解決策として、JALデジタルはクラウド型のオールインワンコンタクトセンターシステムによる、定期的なシステム刷新からの脱却を提案しました。
円滑なクラウド化を推進するため、JALコールセンターの構築や運用で培った経験、スキル、ノウハウを提供し、システム導入から保守維持管理まで一貫した体制でお客さまをサポート。業務効率化に加え、全体的なシステムの維持管理コストの低減にもつながり、大きな効果を生みました。
お客さまからは、「クラウドサービスにしたことで運用管理の業務負荷が軽減し、ビジネス主導の施策、柔軟な働き方への対応などコンタクトセンターの将来あるべき姿に向けた検討に注力できるようになった」との評価をいただきました。



GENESYS™

ジェネシスとジェネシスのロゴは、Genesys USの商標およびサービスマークであり、Genesys USの書面による事前の許可なく、全体またはその一部を使用することはできません。その他全ての商標は、それぞれの所有者に帰属します。

4



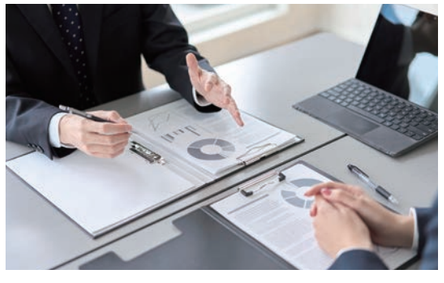
■ 某空港会社さま事例

空港における紙やMicrosoft Excelベースの大量の各種作業報告書類をデータ化。ノーコードツールによるスピーディーな社内システム構築により、大幅な業務効率化と作業品質の向上を実現。

利用サービス　ローコード・ノーコードツールによる業務効率化支援サービス

某空港会社さまでは、紙やデータの情報が乱立していることで、作業の履歴ファイルが探しにくい、作業状況が共有できないなどの課題を抱えていらっしゃり、ガバナンスやセキュリティ面のリスクも懸念されていました。
そこで、JALデジタルはデータ化による情報の閲覧・検索、共有化を実現するため、ノーコードツールによる社内システム構築を提案し、その際、短期間で作成したシステムのモックアップ画面を用いて導入効果をご説明しました。それらをお客さまの社内承認資料として活用いただいたところ、「経営層へ具体的に効果をイメージさせることができ、スムーズに導入が決定した」とのお声をいただきました。
導入後は、現場間のみならず経営層との情報共有も容易になり、資料作成業務の負担が軽減され、大幅な業務改善の効果を実感いただいています。





環境対応ソリューション

豊かな地球を次世代へ引き継ぐため、JALグループのサステナブルな取り組みを活かして、持続可能な企業の活動に貢献します。



商品・サービスの詳細はこちら

■課題解決の事例

1

■ 網走バス株式会社さま事例

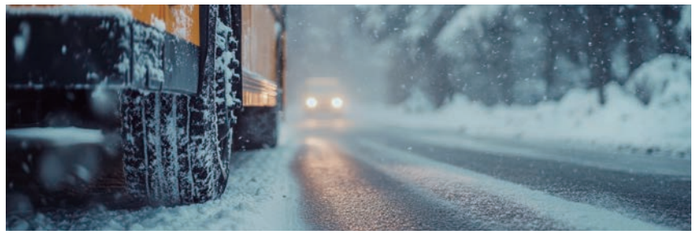
「MUFB（マルヤマウルトラファインバブル）温水洗浄機」の高い洗浄力で、洗車時間が短縮。節水・燃料の節約や、乗務員の作業負荷軽減を実現。

利用サービス　水を変える技術「ウルトラファインバブル」





網走バスさまは現状の洗車設備の老朽化に伴い、機械の入れ替えを検討されていました。また、洗車に際しては、落としにくい汚れもあり、乗務員が限られているなか、多数のバス車両の洗車作業に時間を割かれるという課題を抱えていました。
JALより提案した「MUFB温水洗浄機」は、ウルトラファインバブル技術を活用し、「浸透」「吸着」「剥離」による高い洗浄力を発揮します。この製品は、雪と潮風による塩害が懸念される網走地方の環境にも対応可能なものとして、丁寧な説明のもとに導入いただきました。
導入の効果として、これまで対応が難しかった汚れの洗浄がスムーズになり、洗車時間が短縮されることで節水や灯油燃料の使用量が削減。さらに、作業負荷が軽減されたことで乗務員の負担軽減にも寄与しました。結果的に効率化が進み、環境保全や業務改善の両立が実現しました。冬季には特に交通事情が悪化する北海道地域において、短時間の洗浄は高い効果を発揮しており、さらに活用が期待されています。
網走バスさまからは、「これまで落とせなかった汚れが短時間で落ちた」「洗車作業の負担が大幅に減った」という評価とともに、業務効率向上への感謝の声をいただいています。



2



■ くら寿司株式会社さま事例

「ウルトラファインバブル発生装置」の導入で、水の使用量が従来比約89%まで削減。環境対策や労働環境にもたらす効果も実証。

利用サービス　水を変える技術「ウルトラファインバブル」



くら寿司さまは、衛生環境にこだわる店舗において多くの水を使用するため、環境に配慮しながら業務を効率化させる対策が必要だという課題を抱えていました。そこで、JALUXと丸山製作所がサステナビリティに役立つ取り組みとして推進している「ウルトラファインバブル（UFB）発生装置」を導入されました。UFBとは１マイクロメートル未満の微小な泡で、水中に長時間残存できるため、洗浄・水質改善・除塩・魚の鮮度維持など幅広い分野に活用することができます。
UFBがもたらす環境対策・労働環境改善への効果を検証するため、くら寿司さまの実店舗にUFB発生装置を導入いただき、約1年にわたり実証実験を行ったところ、1 店舗当たりの水使用量を従来比約89%まで削減する結果となり、さらに、UFB導入によりオペレーション工数が減り、業務効率が図れたことで労働環境の改善にもつながりました。より働きやすい職場が実現したと効果を実感いただき、全国500店舗以上の全店導入を進められることになりました。
くら寿司さまより「この導入効果の最大化を図ることで、環境保全や持続可能な社会の実現に貢献していきたい」とのお声をいただいています。



3

■ 某企業さま事例

環境経営の新時代へ。JAL Corporate SAF ProgramでCO₂削減・可視化を実現し、ESG評価と環境報告における情報の正確性を強化。

利用サービス　JAL Corporate SAF Program

某企業さまは、環境経営を進める上で、サプライチェーン全体の中で自社単独での削減が難しいScope3のCO_2排出量、特に従業員の出張に伴う環境負荷をどのように減らし、正確に開示するかに課題を感じていらっしゃいました。
その解決策として導入したのが『JAL Corporate SAF Program（JCSP）』です。
従来のジェット燃料よりCO_2を約80%削減できるSAF（持続可能な航空燃料）の環境価値を証書として購入することで、Scope3の削減に貢献できました。
さらに、実際の航空利用実績に基づく正確なCO_2排出量が可視化され、ESG評価や環境報告などの情報開示の課題もスムーズにクリアできました。
JCSPへの参画は、航空業界の脱炭素化を後押しするだけでなく、環境経営を推進し、企業価値の向上につながっています。



地域活性化ソリューション
―関係・交流人口拡大―

JALグループのネットワーク・知見・経験を活かし、地域を訪れる理由づくり・仕組みづくりを支援。地域の魅力・価値を最大化することで、新たな関係人口や交流人口を創出します。



商品・サービスの詳細はこちら

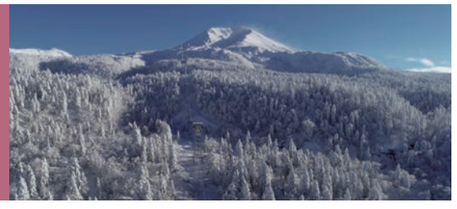
■課題解決の事例

1

■ 一般社団法人ひがしかわ観光協会さま事例

北海道東川町の冬の魅力を伝えることにより、観光地としての知名度もアップ。「ふるさと応援割」の活用で旅行客も増え、地域振興にも貢献。

利用サービス　助成金を活用した「ふるさと応援割」旅行商品造成



ひがしかわ観光協会さまは、観光事業が低迷する冬場の閑散期に、宿泊施設の客室稼働率が下がってしまうことに課題を抱えていらっしゃいました。加えて、地域の魅力を発信し、観光地としての知名度も上げていきたいとのご要望がありました。
そこで、新たな観光需要の創出と地域活性化につなげるため、助成金を活用したJAL「ふるさと応援割」をご提案。
JALふるさと応援割は、おすすめスポットやおいしいグルメなど、地域の魅力をお伝えしながら、お得に旅ができる航空券＋宿泊のセット商品です。
このキャンペーンは想像を大きく超える反響があり、発売開始からわずか4日で完売しました。観光協会さまからは、「宿泊施設の閑散期における稼働率向上につながり、地域経済にも大きく貢献できた」とのお声をいただきました。
今後も東川町ファンを増やしていくため、JALふるさと応援割事業をより充実した内容に進化させ、観光需要の創出と地域振興をサポートしてまいります。





北海道 東川町 ―写真の町― 写真文化首都

2





■ 愛媛県松山空港さま事例

リムジンバスなどの空港からの2次交通をシームレスにつなぎ、移動の不安を解消。デジタルチケット導入で、安心・安全な旅を提供。

利用サービス　JAL MaaS

愛媛県の松山空港では、2022年時点で3社のリムジンバスが運行されていましたが、アクセス情報が限定的であり、一般的な経路検索に掲出されないバス会社もあったため、お客さまへの認知不足が課題と感じていました。そこでJALでは、空港を中心とした移動手段の検索や、地上交通の予約・手配がワンストップで可能となる「JAL MaaS」の導入をご提案。導入に当たり、経路検索内に全3社のリムジンバスの運行情報を連動させ、さらにバス会社と連携して接触機会を低減するデジタルチケットの販売も実現しました。出発地から目的地までの一気通貫した情報提供により、予約や手配がスムーズにできるようになったことで、公共交通の利用促進にもつながりました。
また連携を開始した空港Webサイトからの「JAL MaaS」来訪者数も毎月数千件に及び、リムジンバス利用者の増加にあわせて、デジタルチケットの販売も伸びてきているとのことです。バスの運行会社からは、「デジタルチケットを含めて利用者数が確実に増加しており、現在の予約制での運行から、定期路線・大型化への可能性も出てきた」とのお言葉をいただきました。

3

■ 一般社団法人 摩周湖観光協会さま事例

訪日外国人対応への苦手意識を解消。JAL研修で観光従事者の接客レベルとモチベーション向上に寄与。

利用サービス　持続可能な観光地の実現を支援するソリューションサービス（STS）







一般社団法人 摩周湖観光協会さまは、サステナブルツーリズム推進の中で、訪日外国人対応の基礎知識不足や観光従事者の接客力・モチベーション向上に課題を抱えていました。その中で、以前より各事業で連携していたJALへご相談いただき、JALならではの専門知識を活用した研修プログラムをご提案しました。
研修では、訪日外国人への対応力を向上させる実践的な内容を提供し、英語での簡単なコミュニケーションのコツや、観光客に寄り添った「おもてなし」の心を学んでいただきました。具体的な場面をシミュレーションしながら学ぶことで、参加者の苦手意識が軽減され、自信を持って積極的に対応する姿勢が見られるようになり、観光従事者のモチベーション向上にも寄与しました。
研修後には、「海外のお客さまへ積極的にコミュニケーションをとっていきたい」「困っている人に積極的に声をかけたい」など、実践的かつ前向きな声が多く寄せられました。また、観光従事者の接客レベルが向上し、地域の観光サービスの充実につなげることができました。
摩周湖観光協会さまはこのような研修を継続し、来訪者の満足度向上と観光地のさらなる魅力向上に取り組んでいます。JALは今後も持続可能な観光地づくりを支援してまいります。

Teshikaga
Hokkaido, JAPAN

4



■ くしろ広域観光誘致推進協議会さま事例

釧路を「女性サウナーの聖地」へ。インスタグラムやWeb、外部メディアを活用したPRで、「若者」「女性」への認知度を拡大。

利用サービス　地域の魅力ある素材を活用した旅行商品造成



くしろ広域観光誘致推進協議会さまは、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による観光客数の減少に悩んでおり、若者や女性が釧路を訪れたくなる「きっかけ」や「目的」をつくりたいと考えていらっしゃいました。
そこで「サ旅誘致プロモーションプログラム」を活用し、サウナの聖地として釧路に訪れたくなるようなプロモーションを実施しました。
Instagramでは、メガインフルエンサーとのタイアップで、実際に訪れてよかった釧路のサウナ・レトロスポット等を発信し、あわせて女子旅にぴったりなサウナ・グルメ・ホテルなどの観光情報をWebメディアで公開。テレビ番組やデジタルサイネージなど各種媒体を活用して宣伝し、訪れる「きっかけ」を提供しました。
さらに、訪れる「目的」を提供するため、釧路の自然を感じながら“ととのう”サウナ体験やジビエを楽しむBBQなど、現地イベントも開催しました。
その結果、今まで釧路への関心が低かった若者や女性からの認知度が高まり、「女性サウナーの聖地」としての人気も拡大。各メディアの総プレビュー数が550万PVを達成するなど大きな反響があり、旅行客も増加しています。



地域活性化ソリューション
－地域産業支援－

地域の優れた魅力に、JALグループのノウハウを掛け合わせ、付加価値のある商品開発や、魅力の発信などを支援します。
新たな商流を創出し、地域産業に貢献します。



商品・サービスの詳細はこちら

■課題解決の事例

1

■ 奄美群島12市町村さま事例

奄美群島12市町村全域で現地決済型ふるさと納税の「旅先納税®」を導入。観光資源を活用したふるさと納税の促進と観光・住民サービスDX推進、JALによる誘客プロモーションで地域の関係人口創出を実現。

利用サービス　自治体向け「旅先納税®」導入サポート



奄美群島12市町村では、ふるさと納税の返礼品が地産品に限られ、離島特有の高額な送料が寄附額伸び悩みの要因となっていました。また、旅行者が特定の島に集中し、群島内全域への周遊促進や市町村間連携が課題となっており、観光DXの推進にも十分な取り組みがなされていない状況でした。
これらの課題を解決するため、JALは現地決済型ふるさと納税の「旅先納税®」導入を提案。これにより、奄美が誇る豊かな自然や文化体験そのもの（コト消費）を返礼品とすることで送料負担を解消。群島内周遊を促す共通電子ギフト「奄美群島 eしまギフト」を導入し、地域間連携を強化しました。また、観光施策である「奄美群島周遊キャンペーン」や住民向けのプレミアム商品券発行に同システムを活用することで、観光客のみならず地域住民の利便性向上を実現しました。
さらに、JALによるプロモーションとして機内誌掲載やイベントでの情報発信、キャンペーンを実施し、群島全域での誘客を促進。寄附額の増加、関係人口・交流人口の拡大、地域連携と観光DXによる事務効率化により、地域活性化に寄与しました。

2



■ 社会福祉法人希望の森 太陽農園「燻製屋 燻々kunkun」さま事例

JALふるさとプロジェクトにより「とびたてスナッツ」を共同で商品化。佐伯市のふるさと納税返礼品への採用や、大分空港のショップなど販路拡大につながる。

利用サービス　地域産品の商品開発・販路開拓支援

大分県佐伯市にある社会福祉法人の燻々さまは、もっと多くの方へ燻製商品のおいしさを知ってもらうためには、どのような情報発信をすればよいか悩まれていました。
一方、JAL大分支店スタッフが佐伯市で人気のある燻製ナッツの商品を知り、素晴らしさを実感。県内外の多くの方に知っていただくことで佐伯市に貢献したいと考え、コラボ商品の企画を進めることになりました。
世界を飛び回ってきた客室乗務員としての経験を持つJALふるさとアンバサダーが、燻々さまとともに“素敵な商品を作りたい”という想いの下、味・商品名・パッケージデザインなどをともに考案。JALイベントへの参加や小売店への紹介、情報発信を重ねた結果、コラボ商品「とびたてスナッツ」の知名度は着実にアップしていきました。また、千本桜の間伐材のチップを活用したSDGsの活動や、福祉事業に取り組まれていることを発信したところ、多くの方から応援していただけるようになりました。
現在は販売ネットワークに大分空港にあるショップでの販売も加わり、新規顧客の獲得にもつながっています。今後はとびたてスナッツをシリーズ化し、更なる認知向上や販売支援に取り組んでいきます。





3

■ 一般社団法人 福津いいざいさま事例

福津・玄界灘の飛魚を有効活用した『空飛ぶあごだし』を商品化。

利用サービス　地域産品の商品開発・販路拡大

福津・玄界灘で水揚げされるトビウオ（あご）は、地域の豊かな資源として知られていましたが、加工の過程で頭や骨など未利用部位が廃棄されるという課題がありました。これに加え、福津いいざいさまでは、地域の素材や産品を全国に届ける販路開拓やブランド認知の向上も大きな課題となっていました。
そこでJALの全国的な発信力や信頼感のあるブランド力を評価いただき、福岡県出身の客室乗務員（JALふるさとアンバサダー）の知見とともに、トビウオの未使用部位を有効活用した「空飛ぶあごだし」を共同開発いたしました。化学調味料や保存料を使用せず、自然由来の旨みを最大限に引き出したこの商品は、環境負荷の低減と食品廃棄削減が両立するサステナブルな一品として完成しました。
福津いいざいさまからは「JAL SELECTIONのロゴが商品に付与されたことや、JALのネットワークを活かした販路拡大支援やPR活動が行われたことにより、商品の注目度と信頼性が向上したことで、お客さまの購買意欲が高まり、幅広い消費者層に商品を届けることが可能となりました。この取り組みは、地域資源を活かした新商品の開発が進むだけでなく、環境への配慮が消費者や取引先から高い評価を受けています」とのお声をいただいております。
福津いいざいさまは福津が誇る産品の素晴らしさを広く発信し、地域経済の活性化に貢献することを目指されています。





4

■ 株式会社平山海洋さま事例

JALの越境ECサービスの活用で、中国・北米に日本産真珠の販路を拡大。日本円でのお手続きで、為替リスクを低減した海外取引が実現。

利用サービス　越境ECサービス

真珠の養殖・販売・卸を行っている平山海洋さまは、中国への販路拡大をご希望していらっしゃいました。しかし、大手中国プラットフォームでの販売は為替リスクや手数料が高いことに加え、参入企業が多いために自社商品が埋もれやすいなどの理由から、ハードルが高いと感じていらっしゃいました。
そこで、JALは国境を越えて商品販売を行える「越境ECサービス」をご提案しました。中国唯一の日本商品特化型ECアプリ「ワンドウ」の「日本航空優選」ページでは、JALが厳選した日本各地域の品質の高い商品をご紹介。地域事業者さまの中国への販路拡大をサポートしています。さらに、「日本航空優選」出品商品のうち、北米への出品条件に合致した商品は、「ワンドウ」を通じて北米ECサイト「Yamibuy」「Weee!」でも販売が可能です。膨大な労力や時間、煩わしい手続きがいらず、国内取引のみで海外販路構築が実現します。また、中国と北米での販売が可能となりビジネスの可能性が広がるとともに、地域への経済効果が期待できます。平山海洋さまには中国、北米への販路拡大が実現したことに加え、販売先が異なっても商品を同一倉庫で管理ができ、余分な在庫を預ける必要がないというメリットも感じていただくことができました。



中国向け販売ページ

「JALふるさとアンバサダー」

2020年より客室乗務員がゆかりのある地域に移住し活動しています。
それぞれの知見を活かして、地域資源を活用した商品やツアーなどのコンテンツの創出や、地域課題に対する企画のご提案などを行います。
現在では海外基地の乗務員も東京を拠点に活動しています。



「JALふるさと応援隊」

全国47都道府県にゆかりのある客室乗務員が、各地域の活性化をきめ細かに応援するため、各種イベントへの参加や地域特産品の企画・PRを通じて地域の魅力を発信しています。2020年12月からフライト業務と兼務で活動を開始しております。



JAPAN AIRLINES

【JAL法人ソリューション・サービスサイト】
https://solution.jal.co.jp/

JAL法人ソリューション・サービス
2026年5月1日発行
発行元　日本航空株式会社