



日本航空株式会社

(空運業 / 9201)



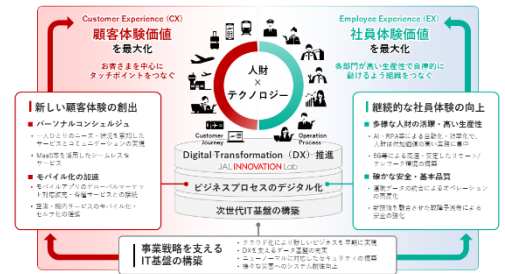
人財×テクノロジーで 地に足の着いたイノベーションを

DX銘柄2021
Digital Transformation

経営ビジョンにおけるDXの位置づけ、DXを実現するための工夫

● 中期経営計画「デジタル・IT戦略」

JALグループは、強みである「人財」とオープンイノベーションによる「テクノロジー」の力でDXを推進し、新しい顧客体験の創出と、継続的な社員体験の向上に取り組んでいます。CX領域では、豊富なデータに基づくお客さま一人ひとりに合わせたサービスや、MaaS等によるシームレスなサービスを展開。モバイルの活用とセルフ化の推進で心地よい安心を提供します。EX領域でもデータ活用を加速し、自動化・効率化で人財を付加価値領域へシフトします。戦略は「次世代IT基盤を構築する」「IT企画本部と「ビジネスプロセスのデジタル化」「DXを推進する」デジタルイノベーション本部が連携し、推進しています。



2021-2025年度 JALグループ中期経営計画より

● 継続的なDXを支える「JALイノベーションプラットフォーム」

継続してDXを推進するため「イノベーション拠点」「社内人財育成」「社外パートナーシップ」からなるJALイノベーションプラットフォームを構築しています。イノベーションの拠点となる「JAL Innovation Lab」を設け、オープンイノベーションの場として活用。社内人財活用では、自律型人財を育成する行動指針「JAL OODA」の下、JALグループ全社からメンバーが集うコミュニティ「ラボ会員」や、事業化に挑戦する人財を社内公募し、新たな事業領域への挑戦を加速する「創造の翼」を実施しています。社外パートナーシップでは、ベンチャー企業との協業・事業創造の推進を目的としたCVC「JAL Innovation Fund」の運営や、ラボ機能を持つ企業との共創により新しい価値の創出を目指す「ラボ・アライアンス」を13社と結んでいます。

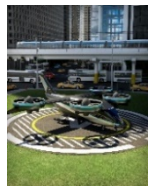
DXの取組紹介

● パーソナライズされたサービスでストレスフリーな顧客体験を

すべてのお客さまにストレスフリーな旅行体験をご提供することを目指し、マイレージ会員情報に加えて、ご利用されるすべてのお客さまのあらゆる情報をリアルタイムで出し入れできる顧客データ基盤を構築しました。デジタルでは、ご利用便とお客さまの状況に合わせたタイムリーなアプリ通知等、高度なOne to Oneコミュニケーションを実現しています。ヒューマンでは、空地ネットワークも活用して、機内の客室乗務員と空港スタッフがお客さまのご要望な等をリアルタイムに連携することで、一步先行くサービスをご提供することが可能となりました。コロナ禍にあって自動チェックイン機の非接触化やアバターロボットによる非対面接客等、安全安心なサービスの実用化も進めました。



©Volocopter

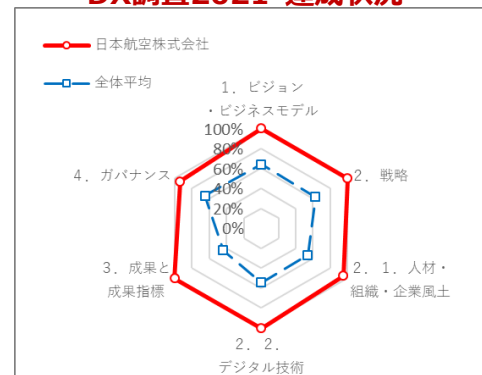


©Bell Textron Inc.

● ヒト・モノ・コトの距離を縮め豊かでサステナブルな社会を実現

JALグループの持つオペレーションノウハウと先進テクノロジーを組み合わせ、他社協業や国の政策とも連携しながら、空飛ぶクルマ・ドローン活用等のAir Mobility事業を推進しています。ドローンを活用した物流改革では、小型で高付加価値、社会受容性の高い医薬品、生鮮品等の輸送を通し、遠隔操縦による物流業界の人手不足解消、人を介さない非接触の輸送実現に向け、山間部の兵庫県養父市や離島の長崎県新上五島町協力の下、物流サービス検討の実証試験を実施、2023年の事業化を目指します。人の輸送を可能にする空飛ぶクルマも2025年までの事業化を目指し、VolocopterやBell Textron Inc.と提携する等、検討を進めています。全く新しい航空輸送手段を社会に浸透させ、都市部での渋滞のない効率的な移動、過疎地での人員輸送、災害時の救援等に活用していきます。

DX調査2021・達成状況



※業種平均は、回答社数が少ないため、記載しておりません