

～より安全でより快適な旅を提供する

プライオリティ・ゲストサポート～

日本航空では、空港施設内の設備等のハード面や、サービス等のソフト面においてさまざまなユニバーサルデザインの配慮がなされています。

プライオリティ・ゲストとは

1994年2月に特別な援助を必要とする旅行者（高齢者、子供、身体の不自由な人、病気やケガをしている人など）を『プライオリティ・ゲスト』と呼び、早めの手配と万全の準備で受け入れる体制としてプライオリティ・ゲスト予約センターを設立しました。

『プライオリティ・ゲスト』の人に、より安全で、より快適な空の旅を提供するため、さまざまなサービスを行っています。



プライオリティ・ゲストサポート

・予約時に申し込めるサポート

チケットを予約する際に、さまざまなサービスを申し込むことができます。

| |
|--|
| 車いす利用者へのサポート <ul style="list-style-type: none">・ 階段の昇り降りや空港・機内での移動の際のサポート・ 付き添いの人がない場合のサポート・ 空港、機内で必要に応じたサポート など |
| 目や耳の不自由な人へのサポート <ul style="list-style-type: none">・ 目の不自由な人で付き添いの人がない場合のサポート・ 手話を学んだ客室乗務員や、空港スタッフによるサポート など |
| 病気やケガをされている人へのサポート <ul style="list-style-type: none">・ 歩行が困難な人へ空港・機内で車いすの貸出し・ 病気に合わせた機内食の用意（国際線のみ）・ 医療機器等の貸出し 診断書が必要になります。 など |

・プライオリティ・ゲストカード

プライオリティ・ゲストの人へ、スピーディに予約していただくための会員システムとして「プライオリティ・ゲストカード」があります。

これは、一度申し込むと、名前、電話番号はもちろん、車いすや特別食の手配も登録されるので、予約のたびに申し出る必要がなくなります。

・空港でのサポート



専用カウンター

羽田・成田（国際線）の各空港では、スムーズにチェックインできる、プライオリティ・ゲスト専用のカウンターが用意されています。



空港用車いす

全空港で用途や体格差に合わせた5タイプの空港用車いすを貸出しています。

- A：機内まで乗り換えなしに使用できる特別仕様の車いす。通路の狭い客室に入るため、入口で外輪を外して機内用車いす（アイルチェア）に切り替わります。
- B：大きめのサイズです。機内には入れません。
- C：体格の大きな人用に新しく導入された車いす。機内には入れません。
- D：車輪幅が伸縮可能な車軸機構を採用。安定感のあるシートでロビーでも機内でも利用できます。
- E：フルリクライニング型車いす。比較的重度の人用に用意されています。機内の座席まで利用できます。一部空港によっては配備されていません。

・機内でのサポート



簡易筆談ボード

耳や言葉の不自由な人のための簡易筆談ボードがあります。



点字による案内

目の不自由な人へ「安全のしおり」「機内サービスのご案内」を点字資料で提供しています。



機内用車いす

機内で利用できる車いすを貸出しています。
要予約



車いす利用できる化粧室

ドアが大きく開き、車いすでも入りやすく、内部には補助用のハンドルも取り付けられています。また通路側にはカーテンが装備されドアを開放したまま使用できます。

サービスの向上に向けて

日本航空では、空港・客室等の部門におけるスタッフの教育やユニバーサルデザイン・バリアフリーに関する旅行の勉強会等への参加により、客室乗務員、空港スタッフ等のユニバーサルデザイン・バリアフリーの意識を高める教育を行っており、さらなるサービスの質の向上に取り組んでいます。

【連絡先等】

問い合わせ先）JALプライオリティ・ゲストセンター

TEL）0120-747-707（フリーダイヤル） FAX）0120-747-606