

## 「安心」と「こだわりの品質」で世界を結ぶ日本の翼に

このたび（株）日本航空インターナショナル貨物郵便本部長に就任いたしました平田邦夫です。皆さまに謹んで就任のごあいさつを申し上げますと共に、日ごろからのご愛顧に対しまして、改めて厚く御礼申し上げます。

JALCARGOは、これまで多くのお客さまにご利用いただき、今年で五十八年目を迎えました。この間、貨物専用機と旅客機を保有・運航するコンビネーションキャリアとして、着々と培ってきたノウハウと国際線・国内線のネットワークを生かし、高度な輸送品質とサービスをご提供してまいりました。そして、これからも高度化・多様化するお客さまのニーズにお応えできるよう、なお一層努力してまいります。

さて、昨年度はJALCARGOにとりまして、中型機であるボーイング767-300型貨物専用機（767F）を導入した記念すべき年となりました。同機材は最大搭載重量約五二トン、航続距離五〇〇キロメートルの性能を備えた新造貨物機で、無塗装とした銀色の機体は有機溶剤を含むペイントの使用を抑え、地球環境にも配慮した仕様としております。この新機材の導入をもって、昨年七月には青島、天津に新規就航し、中国線ネットワークを拡充したほか、十月、十一月には今後の成長が期待されるジャカルタ、ホーチミンに、日本発着で初となる直行貨物便を就航させるなど、お客さまの利便性向上に努めてまいりました。

今年度は767F三機が年間を通してフル稼働する最初の年となり、広範

なネットワークと、大型貨物専用機、中型貨物専用機、旅客便ベリースペースのベストミックスによって、チャーター便・臨時便も含め、お客さまの物流ニーズに対応する貨物スペースを柔軟にご提供してまいります。

また、空前の燃油価格高騰に対しましては、高コスト機材である747-200型貨物専用機の退役を促進、燃費効率のよい747-400型貨物専用機への更新や機材稼働率の向上を図



執行役員 貨物郵便本部長 平田邦夫

ると共に、生産性向上などによる様々なコスト削減、効率化施策に取り組んでおります。その一方で、お客さまには燃油サーチャージのご負担を引き続きお願いいたしておりますが、大変心苦しい限りではございますが、安定した供給とネットワークを維持するため、なにとぞご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

航空業界は燃油価格の高騰に加え、経済の減速感、航空会社間のさらなる競争激化など、依然厳しい局面が想定

されますが、JALCARGOは航空会社の存立基盤である「安全運航の堅持」はもちろん、引き続きお客さまにご選択いただけるよう、JALCARGOの基盤である「品質」を昇華させ、お客さま満足度をさらに高めるための「こだわりの品質」をご提供してまいります。

JALCARGOの目指す「こだわりの品質」とは、お客さまにご満足いただける「基本サービス品質の向上」と「付加価値のご提供」により、初めて実現されると考えております。「基本サービス品質の向上」では、「品質管理体制（PDCAサイクル）の強化や、JALCARGOがこれまで培ってきたノウハウの確実な伝承を通して、お客さまに今後も安全・確実・迅速なサービスをご提供してまいります。

また、「付加価値のご提供」では、「J PRODUCTS」のバージョンアップを含め、リードタイムのさらなる短縮や貨物取り扱い方法の改善などにより、多様化・高度化するお客さまのニーズに、タイムリーにマッチしたサービス・商品を展開してまいります。

JALCARGOは、JALグループのビジョンである「安心とこだわりの品質で世界を結ぶ「日本の翼」になる」の実現に向け、グループ全社員が一丸となり、お客さまから信頼され、お選びいただけるエアラインを目指してまいりますので、今後とも旧倍のご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

止まることのないグローバル化の波。人・モノ・情報が世界を駆けめぐる時代にあつて、航空貨物輸送はグローバルなネットワーク、スピードと豊富な供給力で、お客さまのビジネスニーズに対応することが求められています。こうした中で、JAL CARGOはこのほど、お客さまに安定した高品質・高付加価値サービスをご提供していくための「二〇〇八～二〇一〇年度再生中期プラン」を策定いたしました。同プランを軸に、今後着実に成果を積み上げていくことで、航空貨物業界にとって「ビッグバン」となる二〇一〇年以降に対応できる万全の体制を築き、引き続きお客さまに高品質、高付加価値サービスをご提供してまいります。再生中期プランの概要は以下のとおりです。

## ネットワーク、機材の強化

JALCARGOは、二〇〇七年度に合計三機の中型貨物専用機「767F」を新たに導入。天津、大連などの中国各都市に加え、日本発着初の直行貨物便として、ジャカルタ、ホーチミンといった今後需要の拡大が期待される都市への就航を果たしました。

二〇〇八年度は、年内に747-200Fを全機退役させ、省燃費型の747-400Fへの更新を完了いたします。そして、大型貨物専用機、中

## 2008～2010年度 JALCARGO 再生中期プラン

# お客さまに信頼され、 選択されるエアラインに



型貨物専用機、旅客便ベリースペースを保有する本邦唯一、かつ最大規模のコンピネーションキャリアとして、広範な国際・国内線ネットワークを生かし、チャーター便・臨時便の運航など、お客さまが必要とされるときに、必要なサイズの貨物スペースを柔軟にご提供できる体制を構築し、豊富できめ細かなサービスをご提供してまいります。

## 「こだわりの品質」のご提供

JALCARGOが目指す「こだわりの品質」とは、「基本サービス品質の向上」と「付加価値のご提供」を柱としています。

「基本サービス品質の向上」においては、品質管理体制（PDCAサイクル）の強化や、JALCARGOが培ってきた高度なノウハウの確実な伝承を行ってまいります。例えば、昨年度に作成した各国語（日本語、英語、中国語）による視聴覚教材（DVD）のさらなる充実など、様々な側面から工夫を凝らし、ワールドワイドなJALスタンダード品質に磨きをかけ、お客さまへの安全・確実・迅速なサービスのご提供に努めてまいります。

また、「付加価値のご提供」では、JALCARGOの商品体系である「J PRODUCTS」のバージョンアップやリードタイムのさらなる短縮、貨物取り扱い方法の改善など、多

様化・高度化するお客さまのニーズに即したサービス・商品を今後も展開してまいります。その一例として、自動車輸送では「J WHEEL」といったスペシャルハンドリング商品をご提供してまいりましたが、より高度な安全性と機密性を求められるお客さまのニーズにお応えするため、そのチューンアップ商品である「J WHEEL SHIELD」を導入。現在では需要の高いロサンゼルス、シカゴ、ニューヨーク、ロンドンの四地点に展開、高い評価を受けています。

さらに、今後はCSサービスの強化によって「お客さまの生の声」を確実に受け止め、「こだわりの品質」を一層高めるサイクルを確立いたします。

## 燃油価格高騰への対応

燃油価格が記録的な高水準で推移する中、自助努力でカバーしきれない費用増につきましては、心苦しくもお客さまに燃油サーチャージのご負担をお願ひ申し上げておりますが、今後もお一層、JALグループ一体となって人件費や燃油消費量の削減、省燃費機材への更新など、多角的な費用抑制に努めてまいります。

JALCARGOでは前述しましたように747-200Fから747-400Fへの更新を今年度内に完了すると共に、二〇〇四年度から取り組んでいるプロジェクトM3（トヨタ生産

JALCARGO 自社運航貨物便の週間便数 (2008年度サマースケジュール)

路線	経路	機材	週間便数
太平洋線	東京＝アンカレジ＝ニューヨーク	大型機	6
	東京＝アンカレジ＝シカゴ	大型機	4
	東京－シカゴ－ニューヨーク－アンカレジ－東京	大型機	1
	東京－シカゴ－アンカレジ－東京	大型機	1
	東京＝ロサンゼルス	大型機	7
		大型機計	19
	合計	19	
欧州線	東京－アンカレジ－フランクフルト－東京	大型機	3
	東京－アンカレジ－アムステルダム－フランクフルト－東京	大型機	1
	東京－アムステルダム－ロンドン－東京	大型機	2
	東京－アンカレジ－ロンドン－アムステルダム－東京	大型機	1
		大型機計	7
	合計	7	
中国線	東京＝上海	大型機	6
	東京－大阪－上海－大阪	中型機	5
	東京－天津－大連－大阪	中型機	1
	東京－天津－大連－東京	中型機	1
	大阪－天津－大連－東京	中型機	1
	大阪＝大連	中型機	1
	東京＝青島	中型機	2
	大阪－青島－東京	中型機	1
	東京＝広州	中型機	1
		大型機計	6
	中型機計	13	
	合計	19	
香港線	東京＝香港	大型機	6
	東京－香港－名古屋	大型機	1
	大阪－香港－東京	中型機	4
		大型機計	7
		中型機計	4
	合計	11	
東南アジア線	東京－シンガポール－バンコク－名古屋	大型機	3
	東京－シンガポール－バンコク－東京	中型機	2
	東京－バンコク－マニラ－東京	中型機	1
	大阪－バンコク－ホーチミン－大阪	中型機	2
	東京－クアラルンプール－マニラ－大阪	中型機	1
	東京－クアラルンプール－ジャカルター－東京	中型機	2
	東京－ソウル－大阪	大型機	1
	大型機計	4	
	中型機計	8	
	合計	12	
台湾線	東京＝台北	大型機	5
	大阪＝台北	中型機	2
		大型機計	5
		中型機計	2
	合計	7	

- 1.台湾線は2008年4月1日より(株)日本航空インターナショナルとして運航しています。
- 2.東京＝上海、東京＝香港は各々週1便の臨時便対応を含みます。
- 3.747Fもしくは744Fは大型機、767Fは中型機として表記しています。
- 4.経路・便数は計画段階のものであり、予告なく変更となる場合がありますので、ご了承ください。

**お客さまのよきビジネスパートナーに**

方式によるカイゼン活動)を柱に、業務内容・プロセスの見直しや施設の最適化を図り、生産性向上による効率化を実現してまいります。

以上が「二〇〇八～二〇一〇年度

JALCARGO再生中期プラン」の骨子ですが、羽田空港が国際線に開放

される二〇一〇年度以降につきましては、成田空港と羽田空港の一体運用による首都圏空港二十四時間化に伴い、機材稼働率向上による貨物便運航の効率化を図ると共に、広範な国際・国内線ネットワークを生かし、地方発着の輸送需要にもお応えしてまいります。

また、大都市・東京の隣接空港からの深夜貨物便運航により、アジアを中心とした成長市場へ積極的な展開を図

り、「こだわりの品質」によって、お客さまの物流ニーズに対応してまいります。

世界経済は空前の原油価格高騰に加え、米国経済の減速に伴う急減な円高など、その動向は不透明感を増しています。また、航空貨物業界も原油価格高騰によるコスト増や、市場の成長規模以上に拡大した航空会社間の競争激化によって、厳しい局面が継続すると

想定されます。とはいえ、航空貨物市場は新興国を中心に今後も底堅い成長が見込まれる有望なマーケットです。JALCARGOは、再生中期プランの実行を通して、これからもお客さまのビジネスパートナーとして信頼され、お選びいただけるエアラインであり続けるよう努めてまいりますので、引き続きご愛顧のほど、よろしくお

願い申し上げます。

## 国内貨物最前線【東京(羽田)空港】

今号から新企画「国内貨物最前線」の連載を開始いたします。

JALCARGO では「こだわりの品質」をモットーに、よりよいサービスをお客さまにご提供できるよう、日々業務の見直しを行っております。初回である今号では、国内貨物・郵便で最大量の貨物を取り扱っている羽田空港の取り組みをご紹介します。

### 運航情報の E-MAIL 配信

天候による航空機の遅延・欠航などの運航情報を、迅速かつ詳細にご案内できるよう、事前にアドレスを頂いた事業所さまに E-MAIL でのご案内を実施しています。

MAIL 発信に際しましては、必要な情報がすぐに分かるよう、件名には概略および便名を表示すると共に、本文では詳細情報とあわせて、

発送・到着に関する弊社お問い合わせ先をご案内しています。

### 上屋シャッターの番地化、案内図の配布

広大な上屋作業場が分散する羽田貨物地区では、スムーズな貨物搬入、お引き渡しができるよう、西地区上屋シャッター柱の上部にシャッター番号を大きく表示すると共に、貨物地区の案内図を配布しています。

また、お客さまからのご要望を受けて、夜間の混雑した上屋でも目立つように、蛍光ベストを着用した上屋作業案内係を西貨物地区に3名、東貨物地区に1名を配置し、トラックの誘導、迅速な貨物取り扱いを実施しています。ご不明な点がございましたら、各エリア案内係に遠慮なくお問い合わせください。



番号を大きく表示した西地区上屋シャッター



蛍光ベスト着用の上屋作業案内係

## JALCARGO は、ISO9001 と TPS で品質の維持・向上を目指します!

JALCARGO は今年2月、国内基幹空港であり、2010年には国際化が予定されている羽田空港の貨物郵便部門で ISO9001 (品質マネジメントシステム、品質管理の国際標準規格) の認証を取得しました。

JALCARGO における ISO9001 の歴史は、1998年4月に成田空港の輸出部門で認証を取得して以来、約10年の歳月を刻みます。その間、関西空港・名古屋空港・福岡空港

へと対象範囲を拡大してきました。

ISOの基本は、作業手順を文書化し、常に最新のマニュアルに従って、だれでも同じ品質で業務を遂行していくことのできる仕組みを構築することです。また、文書管理を始め職場環境の整理整頓は、ISO9001の要求事項として大変重視されています。

これに対し、TPS (トヨタ式カイゼン) においては、ミスを未然に防止する仕組み (ポカよけ) の導入や、作業を標準化して無駄を排除するといった、どちらかという日常業務の中からの発想で品質を維持・向上させていくというものです。整理整頓については、ISOが

マニュアルで決められたとおりに保管・整理されていることを重視するのに対し、TPSでは、だれが見ても分かりやすく、かつ保管場所をラインで引くなどして明示的に誤りを防ぐといった、ライン担当者の目を通じた整理整頓が強く求められます。

ISO9001とTPSの共通点は、決して立ち止まることのない継続的な改善を志向していることです。今日は昨日より少しでも良い品質を達成すべく、JALCARGOの誰もが知恵を絞って日々の業務にあたっています。JALCARGOはISO9001とTPSを両輪として、それぞれの長所を上手に融合させることで継続的な品質の維持・向上に取り組みます。



CARGO

品質方針

「お客様ニーズの先取り」

「安全・確実・迅速な  
貨物運送サービスの提供」

ISO9001