

## お客さまに「安心」と「信頼」のサービスをお届けします



取締役 貨物郵便本部長 平田邦夫

日本航空インターナショナル貨物郵便本部長の平田邦夫です。J ONBOARD 2009 春号の発行にあたり皆さまに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、改めて厚く御礼申し上げます。

今年で創業 59 年目を迎えました JALCARGO は、これまで多くのお客さまにご利用いただいております。この間、1959 年 5 月 2 日に国際貨物専用便として DC-4 型チャーター機の運航を開始、1961 年 1 月 6 日には本邦初の本格的貨物専用機である DC-7 F 型機を就航させるなど、輸送体制の強化に努めると共に、豊富な国際線・国内線ネットワークと着々と培ってきたノウハウを生かし、高品質な輸送サービスをご提供してまいりました。今年度は JALCARGO にとりまして貨物便就航 50 周年という節目の年となりますが、今後もお客さまのあらゆるニーズにお応えし続けるため、より一層の努力をしております。

昨年度は未曾有の景気後退や燃油価格の乱高下など、世界経済が大きく揺れ動いた年となりました。本年度に入ってから世界の景気不安は依然継続しており、航空貨物業界の動向も不透明ですが、JALCARGO はワールドワイドのネットワークを有する本邦最大のコンビネーションキャリアとして、貨物専用機や旅客便ベリールを活用した定期便のほか、臨時便やチャーター便などで、需要に応じた供給を迅速・柔軟にご提供してまいります。また、コードシェアなど、他社との提携も効果的に活用することで、お客さまの選択肢を広げ、さらなる利便性向上に努めてまいります。

今年度も航空貨物市場は引き続き厳しい局面が想定されますが、JALCARGO は、お客さまに安心と信頼のサービスをご提供するため、「基本サービス品質の向上」と「付加価値の提供」により「こだわりの品質」をさらに深化させてまいります。

「基本サービス品質の向上」として、昨年度はノウハウの確実な伝承を目的とした「マイスタープログラム」(J ONBOARD 2008 Autumn 掲載)を成田、関西、中部国際空港に導入しました。2 年目となる今年度は、マイスターの取り組みを輸入貨物にも活用し、JAL スタンドアートの高品質な輸送サービスをワールドワイドにご提供してまいります。

「付加価値の提供」では、昨年度は「J PRODUCTS」の新メニューを追加いたしました。具体的には、超緊急輸送ニーズに素早く対応するハンドキャリーサービスである「J CARRY」、通関前貨物を直接空港内の弊社上屋に搬入することで物流全体のリードタイムを短縮する「J DIRECT」のご提供です (J ONBOARD 2008 8-9 月号掲載)。JALCARGO は今後も、お客さまの物流ニーズに貢献するためのあらゆる可能性を模索し、新たな商品・サービスを開発していく考えです。

最後になりますが、JALCARGO は「日本の翼」として、今後も経済活動の動脈である物流の一翼を担うべく、着実に進化を遂げてまいります。お客さまに安心と信頼をお届けするため、グループ全社員が一丸となって取り組んでまいりますので、今後ともご指導、ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

## ノウハウ継承に向けた視聴覚教材の充実で、 「こだわりの品質」にさらに磨きを！

JALCARGO は、お客さまに高品質のサービスをご提供し続けるため、08 年度より「こだわりの品質」を掲げ、安全・確実・迅速という「基本サービス品質の向上」と、お客さまニーズに合致した「付加価値の提供」を柱に、様々な取り組みを行っています。

「基本サービス品質の向上」では、フロントラインである空港荷役作業の不断の品質向上を目指し、08 年度から「マイスタープログラム（J ONBOARD 2008 Autumn 掲載）」を成田、関西、中部国際空港に導入。09 年度は、お客さまに JAL スタンダード品質をワールドワイドにご提供していくため、上屋荷役作業のエキスパートであるアドバイザーマイスターを海外に派遣し、現地スタッフに対する技術指導を行っています。

上屋作業品質の向上と同時に、JALCARGO では、これまで培ってきた高い技術力や専門知識を次世代に確実に継承するため、「ノウハウの見える化」にも積極的に取り組んでおり、視聴覚教材（DVD）や e-Learning などを活用、スタッフ全員によるノウハウの共有化を進めています。この一環として今年4月、貨物の受託から引き渡しまでの全体の業務フローを視覚的に、より分かりやすく解説した DVD「航空貨物輸送の流れ」（輸出／輸入編）を作成。JALCARGO スタッフ全員の専門知識の更なる向上を図り、お客さまから寄せられる様々なご要望に迅速・的確にお応えできるよう努めています。

06 年度に作成した「貨物運送基礎教育」（空港トラフィック）、「フォークリフト操作 10 か条」（上屋フォークリフト作業における留意点）、「貨物上屋業務基礎編」（上屋荷役作業）に次ぐ 4 本目の DVD となる同教材は、航空貨物輸送の流れを輸出編と輸入編の二部構成でストーリー化。物流のフロントラインである空港での貨物取り扱いのポイントを集約し、サービス品質の向上に資するノウハウやコツを学べるようになっていきます。これまでの DVD と同様、JAL スタンダード品質の確実な浸透をワールドワイドに図るため、日本語、英語、中国語の 3 カ国語で作成し、国際貨物を取り扱っている国内空港をはじめ海外 42 空港に配備。これら 4 本の教材により、JALCARGO のサービスの基礎となるノウハウやコツを、必要なときに、いつでも確認できる態勢を整えています。（06 年度作成の DVD については、J ONBOARD 2007 10 - 11 月号をご参照ください）



る態勢を整えています。（06 年度作成の DVD については、J ONBOARD 2007 10 - 11 月号をご参照ください）

JALCARGO は、今後も多様化・高度化する物流ニーズにお応えし続けるため、ノウハウの継承を通じて「こだわりの品質」を磨き、お客さまに安全・確実・迅速な高品質サービスをご提供してまいりますので、ご期待ください。

## DVD「航空貨物輸送の流れ」概要

### 〈輸出編〉

- ① **当社上屋搬入前作業**：貨物集荷、ラベリング、書類作成、通関業務など、航空貨物が当社上屋に搬入されるまでのプロセスを解説
- ② **当社上屋搬入後のトラフィック・上屋作業**：貨物の受託～仕分け～蔵置～ULDへの積み付け・計量作業までの業務プロセスと、イレギュラーの未然防止に向けた取り扱い留意点・ポイントを解説
- ③ **航空機への搭載関連作業**：貨物上屋で積み付けされたすべてのULD情報（重量・危険物などの特殊取り扱い情報）に基づき、航空機のウエイト&バランスを考慮した搭載計画の作成など、航空機搭載に至る業務プロセスを解説

### 〈輸入編〉

- ① **航空機からの取り降ろし作業**：航空機からのULD取り降ろし～当社上屋搬入までの業務プロセスを詳説
- ② **当社上屋搬入後のトラフィック・上屋作業**：貨物取り扱い指示、ULDの解体作業、仕分けチェック、蔵置業務などの業務プロセスとイレギュラーの未然防止に向けた取り扱い留意点・ポイントを解説
- ③ **お客さまへの貨物引き渡し**：最終的に貨物がお客さまに引き渡されるまでの業務プロセスを解説



重量貨物の重量分散



航空機からの貨物取り降ろし



ブレイクダウン時の注意点

## 国内貨物最前線【函館空港】

**異**国情緒あふれる港町「函館」では、イカ、ウニ、ホタテ、エビ、タコ、マグロといった新鮮な魚介類が数多く出荷されています。中でもイカは函館の顔で、食べる直前まで生きている「生簀（いけす）イカ」は人気が高く、早朝便から全国に発送されています。

函館空港の月間取扱量の約60%は生鮮貨物です。イカをはじめ生きたままの状態での輸送される生鮮魚介類も多く、JALCARGOの1日はコンテナに水漏れ防止を施す「PANセット」作りから始まります。PANセットは、ガムテープを使用してコンテナに防水パンを直接設置するものですが、互いの表面が凍結してしまう冬季はガムテープの粘着力が低下するため、ガムテープをあらかじめ温めて、接地面の強度を確保しています。

また、鮮度を保つには、輸送中の貨物の揺れを最小限に止めることが重要です。水平に積み込むことはもちろん、貨物の寸法に合わせ、コンテナへの積み込み手順なども工夫し、お預かりした状態のまま目的地にお届けするよう努めています。日々の情報収集と現場スタッフによるミーティングを通じて、鮮度維持や輸送の安全というお客さまのニーズにお応えする。



イカの搬入・積み込み



函館山が望めるランブ

JALCARGOは様々な場面で細やかな心配りをしています。

函館のJALCARGOは、今後もお客さまのご要望に対し、迅速・確実にお応えできるよう、スタッフ一丸となって取り組み、全国に新鮮な魚介類をお届けしてまいります。

フロントライン

## JAL & NCA コードシェアを開始

JALはNCA（日本貨物航空株式会社）と、3月29日より貨物便のコードシェア運航を開始しました。日本の航空会社同士による貨物便コードシェアは史上初で、日本発着を中心とした貨物便ネットワークの拡充により、お客さまの利便性向上を図ってまいります。

両社のコードシェア便が同時時間帯に初めて会した3月31日の成田空港では、ソウル行きのJAL貨物便（JL6363/KZ3215便）とシカゴ帰りのNCA貨物便（KZ133/JL6611便）が隣同士に駐機する中、運航開始の記念行事が行われ、関係スタッフ一同でお客さまの物流ニーズに貢献することを誓いました。



NCA とのコードシェア便

## 天津・大連線貨物便を週5便に増便

JALCARGOは、2007年7月よりボーイング767-300型貨物専用機を新規導入し、中国華北地区の貨物便ネットワークを強化してきましたが、このたび天津・大連線を週5便に増便。さらなる発展が期待される華北地区への、より充実したスケジュールで、お客さまの物流ニーズにお応えしてまいります。

	成田発	関西発	天津着	天津発	大連着	大連発	関西着	成田着
火	9:00		11:35	13:20	14:30	15:55	19:10	
水		9:35	11:35	13:20	14:30	15:55	19:10	
木	9:35		12:10	13:40	14:50	16:00	19:15	
金	9:35		12:10	13:40	14:50	15:55	19:10	
土	9:35		12:10	13:40	14:50	15:55	(*19:10)	(*19:45)

1. \*印は 6月までは関西着、7月以降は成田着となります。

2. 上記はいずれも現地時刻です。スケジュールは予告なく変更となる場合もありますので、ご了承ください。

詳しくは弊社営業担当までお問い合わせください。