

航空関連

JAL、成田ーヘルシンキ線の運航開始 787投入、ビジネス乗継や観光需要期待

日本航空(JAL)は7月1日、成田ーヘルシンキ線の定期便運航をスタートした。ヘルシンキ線は、当初計画では今年2月末に運航をスタートする計画だったが、同線に投入する787型機において、今年1月にパツリー・システムのトラブルが発生。同型機の運航停止措置が講じられたため、就航が先送りされていた路線だ。6月1日から、787トリウムライナーが漸くパツリー・システムによって復活したことから、ヘルシンキ線もあらためて就航することになった。

なお、7月1日の初便(JL143便)には、180名(186席仕様＝うちビジネスクラス：42席、エコノミークラス：144席)の旅客が搭乗。客席をほぼ埋めた787-8型機は、10時25分にスワットプラウトして、一路欧州のゲートウェイであるヘルシンキに向けて飛び立った。

JALの植木義晴社長はフィンランドの首都ヘルシンキと直行便を結んだことについて「やはり欧州への乗り継ぎを考えた時に、ヘルシンキという都市が一番地理的に優位。ここを乗継ハブとすることで、欧州各都市へ最短でいくことができる」とコメント。その上で、「ヘルシンキ線は計画以上の予約を今のところ頂いている。乗り継ぎ旅客が多数で、ビジネスのお客様が多くご利用頂いていることが特徴だ」と分析した。

また、植木社長はヘルシンキ空港の利便性の高さを強調。同空港は、日本から欧州に向かつて飛ぶ時、欧州の最初の玄関口となっていて、飛行時間は約10時間5分。およそ飛行時間12時間ほど要するロンドン、パリ、フランクフルトと比べて飛行時間が短く、日本から最速で繋がる欧州が売り文句だ。

空港自体が比較的コンパクトに設計されていて「乗り継ぎにかかると最低所要時間が約35分と驚異的。日本語の看板も出ていて、迷うことがない非常に良い空港(植木

社長)と、乗り継ぎ利便性の高い空港となっているほか、同じエアライアンス・パートナーであるフィンエアが本拠地としていて、欧州域内41都市へエアライアンス・エアネットワークを展開している(植木社長)ことから、欧州域内のゲートウェイ機能を果たしている。

植木社長は「フィンエアと協力して、フィンランドの良さを皆様にお知らせしていきたい」と話した。

BAW との共同事業に FN 加える ATN 申請

JAL はブリタイエツシユ・エアウェイズ(BAW) とともに2012年10月1日から実施している日本ー欧州路線の共同事業について、このほど国土交通省に対しフィンエアを追加するための独占禁止法の適用除外(ATN)の申請を行った。

JAL では7月からヘルシンキ線の運航を開始しているが、ATN が認可されればフィンエアとの運航調整を図るなどにより、特にヘルシンキ線における欧州および日本国内の乗り継ぎにおいて、利便性強化につながる。

これまでも JAL と BAW では、日本ー欧州間のすべの直行便および、接続する欧州域内ー日本国内の路線において教条事業を展開しており、欧州ー日本路線の利便性が向上している。このたび同じフィンランド・エアライアンスのフィンエアが共同事業に加わり、3社が緊密に連携することでさらに、路線ネットワーク、商品、サービス品質が飛躍的に向上することになるとして、一層充実したサービスを提供できるようにしている。

- ▼JL143 便=成田10時30分→ヘルシンキ14時55分
- ▼JL144 便=ヘルシンキ17時25分→成田09時05分(+1日)

ミュンヘン・シカゴ線に 787 ANA、9月からはシカゴ線ダブルライナー化

全日空(ANA)は夏ダイヤ期間中に、新たに成田ーミュンヘン・シカゴ線にシカゴボールの3路線に787トリウムライナーを投入する。また、9月1日からは先送りされていた成田ーシカゴ線を現行の週7便運航から週14便のダブルライナーに増便(使用機材：777-300ER)する。

成田ーミュンヘン線は、現行週7往復便を777-300ERで運航しているが、9月1日からすべて787型機に入れ替える。シカゴ線も同様にライナーの777-300ERを9月20日から全て787型機で運航する計画。シカゴ線は、現行週14往復便で767-300ERで運航中だ。これを10月1日以降、767-300ERを週7往復、残りの週7往復を787型機で運航する。

その他、成田ー上海浦東線は現行の週7往復777-200ER、週14往復767-300ERを9月30日以降に777-200ER週7往復、767-

300ER週7往復、777-300ERを週7往復とする。

また、ANAは成田ーシカゴ線のダブルライナー化に合わせて、シカゴ線増便記念運賃「エコ割プレミアムシカゴスペンシャル」と「エコ割シカゴスペンシャル」を期間限定で発売する。この運賃は、シカゴ、ボストン、オーランドなどの東海岸14都市を目的地とする運賃。

出発日が9月1日～30日までの便が対象で、販売期間は8月31日まで。例えば、平日で25万円(往復)、週末29万円(往復)で利用することができる。

- ▼(成田ーシカゴ増便)運航ダイヤ：777-300ER(247席仕様)
- ▼NH1012=成田17時10分→シカゴ14時45分
- ▼NH1011=シカゴ17時30分→成田20時25分(+1日)

国民生活センター、LCCに関する苦情が急増 Web システムやトラップル時対応への相談多く

国内線LCCが運航を開始して1年が経過したが、国民生活センターのまとめによれば、2012年度(2012年6月1日～2013年5月31日)のLCCに関する相談件数は、前年度の約4倍である579件で、航空サービス全体の相談件数(1477件)の約4割を占めたことが分かった。ウェブ上や「システム」の動作、「トラブル発生時の対応」についての苦情が多かった。年代別では20代から40代にかけての層からの相談が多かった。

航空サービスへの相談内容の分類を見ると、LCCはシカゴシステムと比較し「接客対応」や「販売方法」、「表示・広告」に関する相談割合が高かった。相談のうち最も多かったのは「契約・解約」で全体の81.3%を占めた。また、「Web システム」や「トラップル時対応」に関する相談も多かった。国民生活センターは、従来のシステム

を示すべき、「航空会社事由の時刻変更によるキャンセル」、返金に約款にない条件を付けられた、などが寄せられた。同センターではLCC各社のウェブサイトの「最終確認画面に相当する画面や機能が、十分に備わっていない」「文字や表などの表示位置がズレて見づらい」、航空会社発祥国で用いている言葉をそのままカタカナに直しているだけで、平易な日本語に置き換えられていないなど、全体的にシステムの動作面や地域化について未成熟 などと問題点を指摘。こうしたシステム整備のほか、運賃以外に義務的に必要になる手数料などの明示、契約内容や運送条件をわかりやすく消費者に伝えることなどの改善を事業者に求めるとした。