

各 位

2025 年 3 月 21 日
株式会社インプレス

見やすく整理された図解や写真で航空業界の“今”が分かる！
入門書『やさしく学ぶ エアライン・ビジネスの世界』を 2025 年 4 月 2 日に発売

インプレスグループでIT関連メディア事業を展開する株式会社インプレス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋隆志）は、航空業界を学ぶ入門書『やさしく学ぶ エアライン・ビジネスの世界』を2025年4月2日（水）に発売いたします。



■エアライン・ビジネスを楽しく学べる、航空業界志望者の必読書

本書は、航空業界を志望する方や航空業界について学びたい方を対象とし、「航空業界の基礎知識」「ビジネスモデルやマーケティング戦略」「職種別の業務内容」「今後の展望」といったエアライン・ビジネスの現状と課題を分かりやすくまとめた入門書です。航空業界になじみがない方にも理解しやすいように図解やグラフ、写真を豊富に掲載しているほか、専門用語や関連事項についても丁寧に解説しました。現在の、そして未来の航空業界について理解を深めることができる1冊です。

■JALによる大学講義を紙面で再現。グループ社員の生の声も収録

本書は、産学連携の取り組みを通じて次世代の航空人財育成のサポートを行うJALが大学で行った講義の資料をもとにしています。書籍化にあたり、各種データや解説内容を大幅にアップデートしたほか、JALグループで働く社員の体験談を「Voice」コラムとして掲載するなど、ここでしか読めない内容となっています。さらに、各章ごとに理解度を確かめる小テストも用意しました。

■本書は以下のような方におすすめです

- ・ 航空業界を志望する方
- ・ 航空業界に興味がある方

- ・ 航空業界の会社組織や具体的な事業を知りたい方
- ・ 航空業界の特徴や歴史、構造などを学びたい方
- ・ 航空業界の取り組みや戦略、将来像を知りたい方
- ・ 航空事業におけるリスクの考え方を知りたい方
- ・ 持続可能な社会の実現に関心が高い方

■紙面イメージ

LESSON 14 FSCのネットワーク戦略

FSC (Full Service Carrier) は、「ネットワークエアライン」とも呼ばれ、広範な路線網による航空輸送の提供を行っています。近年、自社便だけでなく、提携やアライアンスなど、他社便とのネットワーク構築が行われています。

地球規模のネットワーク

世界中に張り巡らされたネットワークがFSCの大きな特徴です。以前はFSCが自社便のみでネットワークを構築していましたが、現在は提携やアライアンスにより、他社と共同で構築しています。例えば、日本からアメリカに行く場合、日本の航空会社が主要都市への路線、アメリカの航空会社がアメリカ国内で地方都市への接続を担当します。同様に、アメリカから日本では、日本の航空会社が国内線を担当して地方都市までのネットワークを構築しています。

図14-1 日本からアメリカに行く場合のイメージ

アメリカ国内の地方都市への接続は、アメリカの航空会社が担当します。

航空会社間の提携戦略(コードシェア)

1980年代後半から2000年まで、多くの航空会社がコードシェア(C/S)便を軸に二社間提携を結びました。JALもカンタス航空、キャセイパシフィック航空、アメリカン航空などと提携を進めました。ただし、路線ごとに提携されるため、同じパートナーであっても対象外の路線があったり、同じ路線でも便によってコードシェア(C/S)が行われなかったりするなど、旅客には分かりにくい点もありました。

図14-2 コードシェアの例

JAL	British Airways
HND → LHR (JALにて運航)	
JL41	DEP 00:10 ARR 06:20
BA4609	DEP 00:10 ARR 06:20

POINT 他社運航便も自社便名で販売コードシェア便では、他社運航便も自社便名で販売します。乗り継ぎの利便性を高め、マイルージもたまりやすくなるなど、旅客利便性も向上させることができます。

図14-3 コードシェアすることで行き先が大幅に増加

JAL運航+コードシェア

412都市
コードシェア 317都市 (77%)
JAL運航 95都市 (23%)

※ 経路別都市数は国内、国際別合計 (2020年3月時点)

JALの自社機材での運航は95都市ですが、コードシェアによってJAL便名で行ける都市は412に拡大しました。

航空会社のビジネスモデルやマーケティング戦略がよく分かる

LESSON 30 客室乗務員の業務

サービス要員としての業務

客室乗務員はサービス要員として、お客さま一人一人に寄り添い、快適で特別な機内体験を提供します。コミュニケーション力を活かして、多様な文化やニーズに柔軟に対応し、お客さまのご要望に迅速かつ的確に応えることを目指しています。また、

共感力を持ってお客さまの気持ちに寄り添い、期待を超えるサービスを提供します。さらに、チームワークを重視し、他の客室乗務員と緊密に連携することで、スムーズで効率的なサービスを提供しています。

サービス要員の業務例

お飲み物やお食事の提供

お飲み物やお食事のメニューの紹介や説明に加え、お客さま一人一人に合わせた提案を行うことで、サービスをより一層お楽しみいただけるよう工夫しています。

機内販売

商品の特徴を丁寧に説明し、お客さまのニーズや興味に合わせた提案を行うことで、機内での買い物を楽しくいただいています。

快適性への配慮

お客さまがリラックスして快適に過ごせる環境を整えることにも細心の注意を払います。座席周りの快適性や化粧室の清潔さを保ったり、温度や照明の調整などを通じて、機内でおくつろぎいただけるよう努めます。

POINT ローコストキャリア(LCC)の客室乗務員

LCCの客室乗務員も安全を確保する保安要員としての役割は共通しています。緊急時の対応や安全設備の点検など、安全関連の業務はどの航空会社でも最優先です。一方、サービス内容は異なります。快適で安心な時間を提供する姿勢に変わりはありませんが、LCCでは飲食物やブランケットなどが有料で提供されることが一般的です。

LESSON 31 客室乗務員の業務の流れ

客室乗務員の業務の流れ

客室乗務員の業務は、機内でのサービスだけでなく、お客さまには見えない準備や工夫など多岐にわたります。具体的な流れを通じて、客室乗務員がプロフェッショナルとしての役割をどのように果たしているのかを見ていきます。

フライト業務の流れ(JAL羽田-ニューヨーク線の場合)

客室乗務員のフライト業務は、出発前ブリーフィングで安全手順やお客さま情報、サービスの流れを確認することから始まります。航空機に搭乗後、運航乗務員と緊急時の業務分担や飛行情報について打ち合わせを行い、安全に関する備品やサービス搭載品の確認を実施します。機内準備が整うと搭乗が開始され、お客さまをお迎えし、座席案内や必要なサポートを提供します。全員の搭乗後、安全ビデオの上映やシートベルトの確認など離陸前の準備を行い運航乗務員に報告します。

1 出発前ブリーフィング 9:20

客室乗務員は、担当出発前に集合し、フライト準備、および以下の内容を確認して航空機に向かう。

- 安全手順の確認
- お客さま情報
- サービスの流れと役割分担
- 緊急時の対応手順

2 航空機に搭乗 9:50

客室乗務員が航空機に搭乗する。

※時刻は目安で、状況により異なる

客室乗務員やグランドスタッフなど、職種ごとに業務内容を解説

■本書の構成

エアライン・ビジネスの世界へようこそ

- CHAPTER 1 世界と日本の航空事情
 - CHAPTER 2 エアラインの歴史
 - CHAPTER 3 エアラインの現状と課題
 - CHAPTER 4 空港の現状と課題
 - CHAPTER 5 エアラインのビジネスモデル
 - CHAPTER 6 提携とアライアンス
 - CHAPTER 7 商品・サービス戦略・販売戦略
 - CHAPTER 8 貨物事業
 - CHAPTER 9 安全とリスクマネジメント
 - CHAPTER 10 運航乗務員
 - CHAPTER 11 客室乗務員
 - CHAPTER 12 グランドスタッフ・オペレーション業務
 - CHAPTER 13 航空機整備
 - CHAPTER 14 サステナブルな航空輸送に向けて
- おわりに

■書誌情報



書名：やさしく学ぶ エアライン・ビジネスの世界

著者：株式会社JAL航空みらいラボ

発売日：2025年4月2日（水）

ページ数：208ページ

サイズ：B5変形判

定価：1,980円（本体1,800円＋税10%）

電子版価格：1,980円（本体1,800円＋税10%）※インプレス直販価格

ISBN：978-4-295-02145-2

◇Amazonの書籍情報ページ：

<https://www.amazon.co.jp/dp/4295021458>

◇インプレスの書籍情報ページ：

<https://book.impress.co.jp/books/1124101131>

以上

【株式会社インプレス】 <https://www.impress.co.jp/>

シリーズ累計 8,000 万部突破のパソコン解説書「できる」シリーズ、「デジタルカメラマガジン」等の定期雑誌、IT 関連の専門メディアとして国内最大級のアクセスを誇るデジタル総合ニュースサービス「Impress Watch シリーズ」等のコンシューマ向けメディア、「IT Leaders」をはじめとする企業向け IT 関連メディアなどを総合的に展開・運営する事業会社です。IT 関連出版メディア事業、およびデジタルメディア&サービス事業を幅広く展開しています。

【インプレスグループ】 <https://www.impressholdings.com/>

株式会社インプレスホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役：松本大輔、証券コード：東証スタンダード市場 9479）を持株会社とするメディアグループ。「IT」「音楽」「デザイン」「山岳・自然」「航空・鉄道」「モバイルサービス」「学術・理工学」を主要テーマに専門性の高いメディア&サービスおよびソリューション事業を展開しています。さらに、コンテンツビジネスのプラットフォーム開発・運営も手がけています。

【本件に関するお問合せ先】

株式会社インプレス 広報担当：丸山

E-mail: pr-info@impress.co.jp URL : <https://www.impress.co.jp/>

※弊社はテレワーク推奨中のため電話でのお問い合わせを停止しております。メールまたは **Web** サイトからお問い合わせください。