様式第１７（第４２条関係）（第一面から第三面まで）

|  |
| --- |
| 認定更新申請書  申請年月日　2025年3月5日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）にほんこうくうかぶしきがいしゃ  一般事業主の氏名又は名称 日本航空株式会社  （ふりがな）とっとりみつこ  （法人の場合）代表者の氏名代表取締役社長　鳥取三津子  住所　〒140-8637  東京都品川区東品川二丁目4番11号 野村不動産天王洲ビル  法人番号　7010701007666  　情報処理の促進に関する法律第３２条第１項に基づき、情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条（①第１号、②第２号）に掲げる基準による認定の更新を受けたいので、下記のとおり申請します。 |
| 記  情報処理システムの運用及び管理に関する指針に関する取組の実施状況  　(1) 企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | ①「2021‐2025年度 JALグループ中期経営計画ローリングプラン2024」 ②統合報告書「JAL REPORT 2024」 | | 公表日 | ①2024年3月21日  ②2024年8月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法： JALグループ企業ホームページへの掲載およびプレスリリース  公表場所：   1. https://press.jal.co.jp/ja/items/uploads/48ffc740a5e905ebb4a23142d5e69576bee83578.pdf 2. https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index\_2024a.pdf   記載箇所/ページ：   1. 「2021‐2025年度 JALグループ中期経営計画ローリングプラン2024」 P-4 「JALVision2030」、P-5 「経営戦略の骨子」 2. 統合報告書「JAL REPORT 2024」 P-75 「DXは企業価値創造の源泉」、P-75「DX Vision」、P-78「Purposeの実現につながるDX」 | | 記載内容抜粋 | 【環境認識】  デジタルを取り巻く近年の急激な環境変化は、私たちに強い危機感を突きつけており、デジタル技術革新と社会への浸透は加速し、あらゆる事業活動や消費行動にデジタルが不可欠なものとなった。生成AIやロボティクスなど、事業構造を根本から変える新技術も次々と登場している中、各事業部門が蓄積した豊富な顧客データを全社規模で有効活用することが重要となる。さらに、少子高齢化による生産労働人口の減少も大きな課題である。限られた人員でサービス品質を維持・向上するためには、デジタル化によって業務効率化を図り、社員は人にしかできない価値創造的な仕事にシフトしていく必要があり、「人とデジタルの最適な関係」が求められる。デジタルは単なるツールではなく、企業活動の基盤であり、事業競争力や差別化を生み出す源泉であり、デジタルやデータを駆使して企業の価値創造力を高めるDXは、事業戦略の柱であり、サステナブルな成長をけん引するドライバとなる。このような現状認識の下、私たちは、これまでの事業部ごと、組織ごとのDXを横断的に捉え直し、全社的な戦略・方針の下に足並みをそろえて全社DXを加速させていく必要がある。  【経営ビジョン】  JALグループでは、社会とグループにとって普遍の価値である「安全・安心」、「サステナビリティ」を未来への成長のエンジンとして、多くの人々やさまざまな物が自由に行き交う、心はずむ社会・未来において世界で一番選ばれ、愛されるエアライングループを目指す「JAL Vision 2030」を掲げている。「2021-2025年度 JALグループ中期経営計画ローリングプラン2024」において、「ESG戦略」を価値創造・成長の実現に向けた経営戦略の最上位の戦略として位置づけている。ESG戦略を通じて「移動・つながり」という社会的価値を創出し、JAL Vision 2030の実現を図るとともに、経済的価値を向上させていく。その「ESG戦略」を推進するための戦略として、全事業を横断する取り組みである「安全」「CX」「GX」「ソリューション営業」「人財」「財務」を強化し、事業構造改革・DXを推進していく。  【ビジネスモデルの方向性】  ・JALグループは「世界で一番選ばれ、愛されるエアライングループ」となることを「Purpose」として掲げています。この壮大な目標の達成には、DXによる新たな価値創造が不可欠です。DX推進による収益力強化、競争優位性の構築に積極的に取り組み、中期経営計画を実現させるとともに、将来に向けた持続可能で収益性の高い事業ポートフォリオを構築します。JALグループにとってDXとは、一時的な取り組みではなく、企業文化そのものを変革し、社員一人一人が新たな価値創造へ挑戦していくための恒久的な取り組みです。DX推進を加速させ、「Purpose」を達成していきます。  ・DX Visionは、3つの変革を通じてお客さまや社会にとってより大きな「価値創造」を実現していきます。1つ目は「成長し続ける企業（＝会社を変える）」です。データに基づいた戦略と意思決定で、新たな事業領域に挑戦し、変化に強い企業へと進化します。環境に配慮した持続可能な生産体制の構築も進め、社会との調和を目指します。2つ目は「期待を超えるサービス（＝顧客体験を変える）」です。お客さまの視点に立ち、ストレスを感じさせない、スムーズで快適なサービス体験を提供します。高度化されたセルフサービスや自動化を進めるとともに、安全・安心を追求したサービスでお客さまに寄り添います。3つ目は「サステナブルな未来（＝社会を変える）」です。あらゆる交通サービスと連携し地域経済の活性化に貢献します。GX推進などを通じて、環境問題解決にも積極的に取り組み、持続可能な社会の実現を目指します。  補足：  JALグループの親会社として、当社はグループ全体のDX推進をリードしています。全社共通の「DX Vision」を策定し、グループ全体で共有・推進することで、DX推進を加速させています。具体的には、グループ共通のIT基盤を構築し、グループ会社役員も参加するシステムオーナー委員会（月次開催）で先進事例や新技術を紹介しています。さらに、各グループ会社にDX推進リーダーを配置し、グループ全員を対象にしたDX人財育成を推進することで、お客さまへの新たな価値提供と企業価値向上を目指します。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 公表資料は取締役会の承認を得たものである。 |   (2) 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策（戦略）の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | 統合報告書「JAL REPORT 2024」 | | 公表日 | 2024年8月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法： JALグループ企業ホームページへの掲載およびプレスリリース  公表場所：  https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index\_2024a.pdf  記載箇所/ページ： P-75～76「DX Vision」、P-78「AIを中心とした将来像」 | | 記載内容抜粋 | ・CX（Customer Experience）とEX（EmployeeExperience）の両輪で推進します。お客さま一人一人のニーズを丁寧に理解し、きめ細やかなパーソナライズサービスの提供を目指します。JALグループが蓄積してきた貴重な顧客データを統合・一元化し、お客さまのニーズや行動履歴に基づいた最適なサービスと情報をご提供することで、CXのパーソナライズ化を実現します。同時に、空港業務や機内業務などのオペレーションにIoTを導入することで、社員がよりお客さまに寄り添ったサービスを提供できる環境を構築します。例えば、センサーによる荷物搬送の自動化は、作業負荷を軽減し、より安全で確実な運搬を実現します。これらの取り組みによって、お客さまには質の高いサービスを、社員には働きがいのある職場環境を提供していきます。  ・自然言語で利用可能なAI「JAL-AI」を活用し、お客さまサービスの向上と社内業務の効率化・自動化を推進しています。デジタル技術の進化、特に生成AIの台頭により、デジタル空間は新たな価値創造の場へと変化しています。この流れを捉え、AIを活用したDXを加速させます。具体的には、AIを中心にデジタルで相互連携された世界「AI-Centre」の実現を目指します。これは、システムやデータの新たな活用基盤となり、最新のAI機能、データ統合、外部パートナーとの連携強化によって、より精度の高い需要予測や顧客分析を可能にします。さらに、クラウドサービスを活用した柔軟なデジタル基盤を整備することで、AIとデータのポテンシャルを最大限に引き出します。これにより、お客さま一人一人のニーズにあわせた、これまでにないパーソナライズされたサービス提供を実現します。JALグループは、「AI-Centre」を通じて、お客さま体験、社員体験、ビジネス価値の創造を革新し、システムの安定稼働を実現することで、長期的な企業価値向上に貢献していきます。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 公表資料は取締役会の承認を得たものである。 |  1. 戦略を効果的に進めるための体制の提示  |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | 記載箇所・ページ：  統合報告書「JAL REPORT 2024」  https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index\_2024a.pdf  P-72「人財戦略」、P-75「新たなデジタル組織の設立」、P-76「全社一体で挑むDX」、P-76「変革を支えるIT基盤と人財育成」 | | 記載内容抜粋 | 【体制】  ・全社DXを強力に推進するため、従来のデジタルイノベーション本部とIT企画本部を統合し、新たにデジタルテクノロジー本部を設立しました。この統合は、これまでの「攻めのIT」と「守りのIT」という組織の壁を取り払い、DX戦略と指示系統の一元化、そしてデジタル人財の集約を実現することを目的としています。デジタルイノベーション本部が培ってきたデジタルによる価値創造と、IT企画本部が誇るシステム基盤構築・安定稼働のノウハウを融合することで、より強力な推進力を持ち、全部門を巻き込んだ全社DXの実現を目指します。  ・DX推進を成功させるには、デジタルテクノロジー本部だけが旗振り役となるのではなく、実際にビジネスを担う各事業部門と深く連携し、共に創り上げていく「共創」の関係性が不可欠です。そして、全社一体となるために、トップダウンとボトムアップの両面からの力強い推進も重要となります。こうした考えの下、経営トップがDX推進の方針、計画、優先順位づけなどを明確化し、全社DXロードマップ達成に向けた議論や進捗管理を行うための場として「デジタル戦略ボード」を設置しました。さらに、各本部からDX推進リーダーをデジタルテクノロジー本部に兼務発令することで、事業部門との連携体制を強化し、現場との距離を縮めることで、よりスムーズな協働を目指します。これらの取り組みにより、組織全体、そして社員一人一人がデジタルを最大限に活用できる、真の意味でデータドリブンな企業文化を根付かせ、企業価値の向上を目指します。  【人材育成・確保】  ・2023年度からグループ全社員を対象に、意識改革を促す「DX人財育成プログラム」を始動しています。DXは変革を実現するための手段であり、その伴を握るのは人財です。これまでの経験や勘に頼る働き方から、データに基づく論理的な働き方への転換を図り、デジタル活用を加速させる文化を醸成します。全社員向けのデジタル啓発から、デジタル活用、デジタル変革推進、さらにはデジタル戦略立案や経営層向けまで、それぞれの役割にあわせた段階的な教育プログラムを提供し、全社員のデジタルスキル向上を目指します。  ・積極的なキャリア採用により、多くの経験者採用社員が事業創造やデジタル推進など、高い知見が求められる分野で活躍  ・事業の多角化や業務の高度化が進む中、従来のマネジメントを行う人財だけではなく、高い専門性を有する人財の重要性や希少性が増していることから、高度専門人財制度を2024年度より導入 |   　　② 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | 記載箇所・ページ  統合報告書「JAL REPORT 2024」  https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index\_2024a.pdf  P-76「変革を支えるIT基盤と人財育成」 | | 記載内容抜粋 | ・「IT基盤の強化」では、JALグループがセキュリティや障害対応を強化することで、柔軟で拡張性の高いシステムを実現します。クラウドサービスや先進技術を活用し、ビジネスニーズに迅速に対応できる環境を整備します。また、AIによる業務効率化、データ連携による情報共有の促進を通じて、社員が創造的な業務に集中できる環境を構築し、生産性向上とシステム安定稼働を実現します。さらに、セキュアなIT環境をグローバルに展開することで、柔軟な働き方を推進し、社員の働きやすさと生産性の向上を目指します。 |   (3) 戦略の達成状況に係る指標の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | 統合報告書「JAL REPORT 2024」 | | 公表日 | 2024年8月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法： JALグループ企業ホームページへの掲載およびプレスリリース  公表場所：  <https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index_2024a.pdf>  記載箇所/ページ：  P31「関係・つながりの創造」、P32-33「事業戦略」P-36「財務戦略」、P-40「CX」、P-47「経営目標関連（人的資本）」、P-60～61「マイル・ライフ・インフラ」、P-64「ソリューション営業の進化」、P-72「人財戦略」、P-76「全社一体で挑むDX」、P-111「スキル・マトリックス」 | | 記載内容抜粋 | ・社会的価値、経済的価値を創出し、企業価値向上を目指すための指標として、関係人口、地域との関わり度による、「関係・つながりの総量」を定義  ・CX領域：顧客基盤拡大による、マイル・ライフ・インフラの事業収益指標（FY2025 EBIT 500億円）、データ連携によるソリューション提案数、フルサービスキャリア国際線・国内線におけるNPS  ・EX領域：DX・ビジネスプロセス改革によるユニットコスト削減、労働生産性の向上（総労働時間数）、空港旅客、営業、予約業務において人的生産性約3割向上（2030年度）、ランプハンドリングの省人化による人的生産性約2割向上（2030年度）  ・全社DXロードマップ、DX人財育成プログラム受講の進捗率による進捗評価  ・経営トップがDX推進の方針、計画、優先順位づけなどを明確化し、全社DXロードマップ達成に向けた議論や進捗管理を行うための場として「デジタル戦略ボード」を設置  ・取締役・監査役のスキルマトリクスにて「IT・テクノロジー」の項目を公表 |   (4) 実務執行総括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信   |  |  | | --- | --- | | 発信日 | 2024年8月30日 | | 発信方法 | 統合報告書「JAL REPORT 2024」  <https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index_2024a.pdf> | | 発信内容 | （P-7～8 CEOメッセージ）  一方で少子高齢化・人口減少が進む中で、将来を担う人財に航空業界の魅力を感じてもらうこと、そして大切に育てることが常に問われています。そうした課題意識から、「活躍領域を広げる」「多様性を高める」「能力を伸ばす」「知見を得る」という4つのテーマを設定して、人的資本経営を推進しています。その入り口として、少ない人数でも同じアウトプットが出せるよう、DXを最大限活用していきます。AIなどの新技術を活用して生産性を高めることで、現在の仕事を見直し、カスタマーインで新たな価値創造に挑戦する時間を増やしていくことが前提となります。 |   　(5) 実務執行総括責任者が主導的な役割を果たすことによる、事業者が利用する情報処理システムにおける課題の把握   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 1. IT10年計画ローリング：2024年2月 ～ 2024年3月 　※年1回実施 2. パートナー企業の訪問：随時 3. DX推進指標による自己分析：2025年2月提出 　※年1回実施 | | 実施内容 | ・IT基盤やシステム老朽化について、IT部門にて作成したIT10年計画（システム更新計画）を最新の技術動向やシステムの現状を踏まえてローリングを実施。デジタル技術、ITシステムの活用においては、システム更新計画に基づき旅客・貨物・空港・整備等の部門がシステム活用計画、DXロードマップを策定して毎年ローリングを実施。  ・パートナー企業を経営者が自ら訪問してデジタル技術の最新の動向を捉え、自社での活用を議論。  ・「DX推進指標」による自己分析を行い、自己診断結果入力サイトに入力を実施。 |   　(6) サイバーセキュリティに関する対策の的確な策定及び実施   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | ①サイバーセキュリティ対策：継続実施中　 ※24時間365日体制  ②インシデント対応：年間2回以上のJALグループCSIRT訓練を計画・実施  2024年6～8月頃、2024年12月～2024年1月頃 ③全役員・社員を対象にした情報セキュリティ研修：年間2回以上 2024年6～8月頃、2024年12月～2024年1月頃  ④情報セキュリティリスクアセスメント：社外専門機関による年1回の監査  2024年8月～10月 | | 実施内容 | 【参照資料】 ①統合報告書「JAL REPORT 2024」 （P-115 情報セキュリティ対策） <https://www.jal.com/ja/sustainability/report/pdf/index_2024a.pdf>  ②JAL企業サイト 情報セキュリティ  https://www.jal.com/ja/sustainability/governance/riskmanagement/information-security/  ・高度情報通信社会における情報セキュリティと個人情報保護の重要性を踏まえ、「JALグループにおける情報セキュリティに関する基本方針」を定め、法令や社内規程の遵守、管理体制の確立、安全対策の実施、教育·啓発活動の実施、業務委託先との連携、事故発生時の対策、明確化した相談窓口などを、Webサイトで公開しています。基本方針を実践することで、お客さまの個人情報などの重要情報の適正な管理と保護に努めています。  ・リスクマネジメント・情報セキュリティ委員会を設け、個人情報および情報セキュリティに関わる管理の推進を行うことで、外部からの高度化・複雑化するサイバー攻撃に備え、情報漏えいなどの企業リスクの低減を図っています。また、CISO（Chief Information Security Officer）であるデジタルテクノロジー本部長の下、交通ISAC、AVIATIONISACへの加盟、情報セキュリティのグローバルスタンダードであるISO27001のJALグループ全体のシステム基盤を担う部門、および現業システムを担う部門での認証取得などを通じ、情報セキュリティ管理体制の更なる向上に努めています。  ・公共交通を担う重要インフラ事業者として、国土交通省が定めるガイドラインにのっとり、情報漏えいや不正アクセスなどのサイバーインシデントへの対策を実施しています。サイバーインシデントの未然防止と発生時の迅速な対応のため、社内の取り組みとしては、全社員を対象にe-Learningでの定期的なセキュリティ研修の実施や、CSIRT体制（サイバーインシデントへの対応体制）の構築、各種訓練などを行っています。さらに、テレワーク時におけるセキュリティ強化策として、社外でも端末の通信を完全暗号化し、常時監視するシステムを構築しました。社外との連携としては、専門機関による24時間·365日体制での脅威の監視や、定期的な監査を実施しています。  ・専門組織による情報資産の管理状況の対面検査や情報セキュリティ規定への適合チェックをグループ会社も含め実施しています。対策の内容や実施の進捗に関して、社外専門機関（日本IBM）による年1回の情報セキュリティ監査（NIST CSF：Cyber Security FrameworkをベースにIBMの知見を加えたフレームワーク）を継続して実施しています。 |   （注）(1)～(3)の取組において公表先のURLを提出しない場合は次の①の書類を、(4)の取組において情報発信内容を確認できるウェブサイトのURLを提出しない場合は、次の②の書類を添付すること。また、必要に応じて③、④の書類を添付できる。  ①　(1)～(3)の取組における、公表を行っていることを明らかにする書類（公表先のウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ②　(4)の取組における、情報発信を行っていることを明らかにする書類（情報発信内容を確認できるウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ③　(1)の取組における企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性、(2) の取組における戦略を補足説明するための書類（最新の情報処理技術の変化による影響を踏まえた観点から決定していることを説明する書類等）  ④　(5)～(6)の取組における、実施内容を補足説明するための書類 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第四面及び第五面）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条第２号の基準による認定の更新を受けようとする場合は、以下についても記載すること。  　(1) データ連携システムの運用及び管理に関する説明   |  |  | | --- | --- | | データ連携システムの目的、概要に関する説明 |  | | データ連携システムの運用及び管理を開始した日 | 年　　月　　日 | | ガイドラインその他の機構が定める文書等の名称 |  | | 開発、運用及び管理を共同で行うことが合理的であることの説明 |  | | データ連携システムにおいてデータ流通機能及び連携サービス機能を有することの説明 |  |   (2) 利用者に対するデータの管理に関する事項の開示   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(3) データ連携システムの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(4) データ連携システムに接続する情報処理システムの安全性及び信頼性を確保されていることを確認するために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(5) 他のデータ連携システムとの相互の連携を確保するためにデータ連携システムが準拠する基準の公表   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 |  | | 準拠する基準に対してデータ連携システムで機能を整備していることの説明 |  |   　(6) データ連携システムに係る事業の実施に必要な経営の安定性及び経営資源の確保   |  |  | | --- | --- | | 経営の安定性の確保に関する説明 |  | | 経営資源の確保に関する説明 |  |   （注）(1)～(6)の取組においては、必要に応じて実施内容を補足説明するための書類を添付するものとする。 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第六面）

（記載要領）

１．「申請年月日」欄は、経済産業大臣に認定更新申請書を提出する年月日を記載すること。

２．「住所」欄は、一般事業主が法人の場合にあっては、主たる事務所の所在地を記載すること。

３．一般事業主が法人の場合であって法人番号が記入されている場合は、一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、住所の記載を省略することができる。

４．申請を行う類型について、該当するものの番号を○で囲むこと。

５．申請内容は正しく記載すること。認定更新後、虚偽または不正の申請を行ったことが判明した場合には、認定の取消し等所要の措置を講ずることがある。