

顧客対応でファンを増やす(第4回)

機内・車内の移動中でも無料でネット

2017.09.13

スマートフォンやタブレットが普及し、Wi-Fiでインターネット接続する機器が街にあふれるようになってきた。出先でも無料のWi-Fiでインターネット接続ができれば、パソコンでの利用はもちろん、スマートフォンでも携帯電話会社による通信パケットの容量制限を気にせず、快適な通信環境が得られる。さらに、国内の携帯電話会社と契約していない訪日外国人にとっては、無料Wi-Fiは大事なライフラインともいえる。



無料Wi-Fiは、国内でも鉄道の駅やコーヒESHOP、ファストフード店などを中心に、一定の広がりを見せている。最近では、公共交通機関の“車中”でも無料Wi-Fiを提供する動きが加速している。電車やバスといった地上・地下を走る車両の中はもちろん、空を飛ぶ航空機の中でもWi-Fiが使えるようになってきた。移動中でも無料でネットに接続できる環境が整いつつある。

航空機内のWi-Fiサービスは、比較的古くから国際線を中心に提供されてきた。とはいえ、それは決して安くはない有料のサービス。飛行機の中でも仕事をし続けなければならない、ビジネスパーソンに向けたものという印象が強かった。そんな中で、日本航空(JAL)が2017年6月、国内線における機内インターネット接続サービスの無料化を発表した。

JALでは、2014年7月から国内線で衛星を介した機内インターネットサービスを導入してきた。当初は有料のサービスだったが、15分間の無料利用キャンペーンの実施、2017年2~8月には期間限定で時間無制限の無料利用キャンペーンを開催するといった具合に、サービス拡充に力を入れてきた。

そしてついに、2017年8月の無料キャンペーンの終了を機に、「ずっとWi-Fi無料宣言」をアナウンス。今後は、期間限定のキャンペーンではなく、いつでも機内で無料Wi-Fiを利用できるようになった。

対象となるのは、JALおよびグループ会社の日本トランスオーシャン航空(JTA)の国内線で機内Wi-Fiサービスに対応した飛行機を使用した便。離島などを結ぶ一部の路線を除き、かなりの国内路線で機内Wi-Fiが使えるようになる。

離陸時の5分を除き、無料でWi-Fi… 続きを読む