

# ANAのマイレージ戦略



1997年にスタートしたANAマイレージクラブ(AMC)。マイルを貯めて、特典航空券と交換できるAMCは、今やANAの重要な販売促進ツールとなっています。会員数が2,300万人に達するANAのマイレージ戦略をご紹介します。

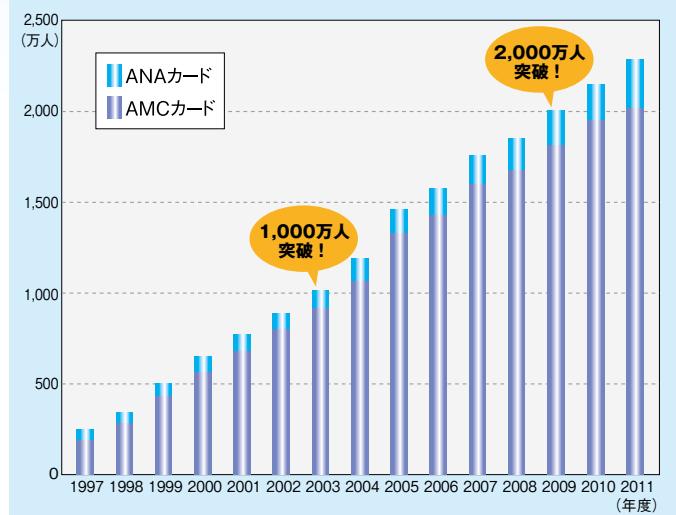
## ANAの利用促進とお客様の囲い込みを狙う

1980年代に米国で始まったマイレージプログラムは、お客様が航空会社を選ぶ際の重要な要素となっています。航空会社にとってもリピーターを確保し、顧客を獲得するためには欠かせないものとなっています。

AMCは、ANAをお選びいただき、航空機の利用促進を図ることを目的としたマイレージプログラムです。フライトはもちろん、毎日のさまざまなシーンで貯めたマイルを、特典航空券や電子マネー、提携パートナーの各種ポイントをはじめとした多彩な特典に交換できることが魅力で、今や2,300万人の会員を数える国内有数の会員組織に成長しました。



## ■AMC会員数の推移



## AMC会員のご利用が航空運賃収入の6割を占める

AMCには、マイルが貯まる「AMCカード」と、AMC機能に加え「クレジット」「電子マネー(Edy、Suica、PASMOなど)」の3つの機能が1枚になった「ANAカード」があります。AMC会員はご搭乗の頻度に応じてプレミアムメンバー(ダイヤモンドサービスメンバー、プラチナサービスメンバー、ブロンズサービスメンバー)と一般会員に分かれ、プレミアムメンバーになると世界中のスターアライアンスのネットワークでも上級会員として各種サービスを受けることができます。ANAカードはプレミアムメンバー向け(ANAスーパーフライヤーズカード)も含め、約230万枚発行されています。

### ANAカード

Edy付 Suica付 PASMO付

### AMCカード

Edy付 IC機能なし

獲得したプレミアムポイント※により、下記プレミアムメンバーに到達

#### プレミアムメンバー



ANA「ダイヤモンドサービス」  
年間100,000プレミアムポイント以上(うちANAグループ利用便が50,000プレミアムポイント以上)のお客様



ANA「プラチナサービス」  
年間50,000プレミアムポイント以上のお客様



ANA「ブロンズサービス」  
年間30,000プレミアムポイント以上のお客様

#### ※ ANAプレミアムポイントについて

お客様が毎年1月1日～12月31日の12ヵ月間(暦年)に、ANAグループ便およびスターアライアンス加盟航空会社運航便をマイル積算対象運賃にてご搭乗いただき、ANAマイレージクラブにマイル積算された「マイル」、「クラス」、「運賃倍率」、「路線倍率」をポイント換算し、マイルとは別に登録しております。このプレミアムポイントの獲得数に応じて、さまざまな特典とサービスを翌年4月から1年間ご提供いたします。

#### [プレミアムポイントの計算方法]

$$\text{プレミアムポイント} = \text{区間基本マイルage} \times \text{クラス・運賃倍率} \times \text{路線倍率} + \text{搭乗ポイント}$$

※サービスの詳細はANA SKY WEB([www.ana.co.jp](http://www.ana.co.jp))をご覧ください。

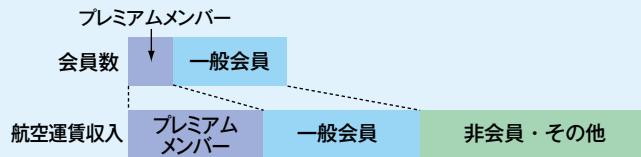
#### ANAスーパーフライヤーズカード



「ダイヤモンドサービス」または「プラチナサービス」メンバーになられたお客様のみご入会いただけるクレジット機能付きカードです。

そして、ANAの航空運賃収入の約6割が、これらAMC会員の皆様のご利用によるものであり、マイレージはマーケティング戦略上、欠かすことのできない重要なツールとなっています。

## ■AMC会員からの航空運賃収入

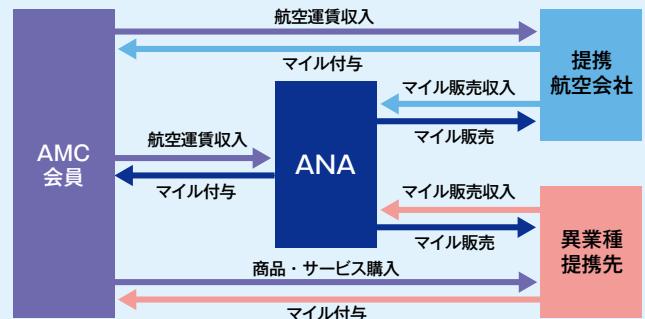


## マイルを使ったビジネスモデル

ANAはAMC会員の皆様から航空運賃収入を頂いてマイルを付与する一方、マイルを提携先に販売する事業を行っています。これは提携先企業が販売促進のため、自社の顧客に付与しているポイントをANAのマイルに交換できるようにする場合、その提携先からマイルフリー(マイル販売収入)を頂くというものです。2,300万人ものAMC会員を顧客戦略に生かしたいと考える企業は多く、既に約450社と提携しています。

リーマンショック以降、ビジネス需要の急減に見舞われた教訓から、ビジネス以外でご利用の方々にAMC会員のすそ野を広げていく方針を打ち出しました。そして、日常生活の中でもマイルが貯めやすくなるように、ドラッグストア、家電量販店などにも提携先を広げています。

## ■AMCのビジネスモデル



## 使いやすい特典を目指して

お客様がマイルを貯めていただいても、ご希望に応じた使い方ができなければ、AMCの魅力は半減します。そのため、お客様からお聞きした声に、できるだけお応えするように改善を進めています。

### ■お客様のニーズにお応えした改善例

マイルを貯めたけど特典航空券で利用できる座席が取れない  
改善：マイルを航空券の購入に使える電子クーポン「eクーポン」に交換できる仕組みを導入しました。

2012年4月からはANAセールスが販売する国内・海外の募集型企画旅行商品の購入にも「eクーポン」の利用用途を拡大します(ANA SKY WEBでの予約・購入分のみ対象)。

また、閑散期に特典航空券の必要マイル数を下げるなど、需要の分散化を促しています。

家族でそれぞれ貯めたマイルを合算して特典航空券と交換したい  
改善：2010年にANAカード会員の方を対象に、ご家族のマイルが合算できる「ANAカードファミリーマイル」を導入しました。

国内線で片道だけでも特典航空券を利用したい  
改善：従来は往復か2区間しか交換できなかった国内線の特典航空券を、2011年4月から片道だけでも交換可能に。  
片道航空券は7,500マイルから交換可能です。

### アップグレードポイントが利用しづらい

改善：プレミアムメンバーの方が、ANA国際線でアップグレードポイント利用のアップグレードが出発日前日までに予約確定しなかった場合でも、ご搭乗日当日にお座席・お食事などがご利用できる場合には、アップグレードポイント利用のアップグレードができるように改善。2012年4月1日より実施します。

## 未使用マイルへの対応

お客様が貯めたマイルは、お使いいただくまでANAにとっては将来の支出=債務とも考えられます。そこで、未使用的マイルの残高(将来の債務)が過度に増加しないように、マイルの貯まり方とご利用状況とをバランスさせる必要があります。

このため、お客様の細かいニーズにお応えし、マイルのご利用を促進するために、交換メニューの種類を増やしています。

建設中のスカイツリーをヘリコプターで遊覧飛行するメニューをご提供したり、ゴルフ場のプレー券、タクシー・ハイヤー券など、お客様のニーズに合わせた特典をご用意して、マイルのご利用を促進しています。

## 原点に戻って簡単便利を追求します

提携先も広がり、マイルを貯める機会が増えたことは確かにですが、AMCの仕組みが複雑でわかりにくいというご意見を頂戴します。現在は、事前にホームページでご確認いただくようにお願いしていますが、原点に戻り、いかに簡単便利でわかりやすい仕組みにするかが大きな課題です。また、特典航空券のご予約がもっと取れやすくなるように、さらに改善を進めることも重要なテーマです。皆様に親しまれ、楽しんでマイルを貯めていただき、ご利用いただける魅力的なANAマイレージクラブになるよう、より一層努力してまいります。

## ANAカードが定期券に変身!

1日に600万人が利用する東京メトロとのコラボレーション。裏面に定期券を搭載可能な「ANA To Me CARD PASMO JCB(ソラチカカード)」が登場します。お申し込みは3月1日から、「ANA To Me CARD PASMO JCB(ソラチカカード)」で定期券を購入すればクレジットカード会社のポイントと東京メトロカードのポイントがダブルで貯まり、マイルに移行できます。



## 「ANAカード」は、さらにお得にマイルが貯まります

マイルの貯め方は、大きく4つあります。まずはANAをはじめとして、スターアライアンス加盟航空会社、提携航空会社の航空機にお乗りいただくこと。次に航空会社以外の提携先をご利用になっても貯まります。また、「ANAカード」が電子マネー「Edy」でお支払いになんでも貯まります。さらに、ボーナスマイルを販売促進活動としてプレゼントする提携先のご利用でも貯まります。

特にマイルが貯まるのが「ANAカード」。公共料金をはじめ

各種のお支払いを「ANAカード」で決済すれば、いったんJCBや三井住友カードなどの提携カード会社のポイントとして貯められたものを、マイルに交換することで、マイルはどんどん貯まっていきます。特にANAカードの交換率は高く、3年のマイル有効期限内に国内線特典航空券がご利用いただけるマイル数に到達することも可能です。ANA 営業推進本部 カードを自信を持つ 顧客マーケティング部長 安達 俊彦



## マイルを貯める、マイルを使う

### 飛行機でマイルを貯める!

- ANA
- スターアライアンス加盟26社
- 提携航空会社9社



### 日常生活でマイルを貯める!

- ご旅行で貯める ANA Sales
- ホテルで貯める (24チェーン) HILTON HHONORS HYATT
- レンタカーで貯める (10社) NIPPON Rent-A-Car Hertz
- クレジットカード利用で貯める(28社) JCB AMERICAN EXPRESS Diners Club INTERNATIONAL
- 通信・インターネットで貯める(7社) NTT docomo
- 銀行・証券・保険で貯める(11社)みずほ銀行 スルガ銀行 保険 de MILE マネックス証券 ANA支店
- Edyで貯める (約28万力所) Edy
- その他のショッピング、ご飲食などで貯める(200社以上) YAMADA 楽天 BOOKS T-POINT ガルマイル ANAマイレージモール

### 飛行機でマイルを使う!

- ANA国内線・国際線特典航空券
- アップグレード特典
- ANAご利用券(クーポン)、ANAご利用券(eクーポン)
- 提携航空会社特典航空券



### 日常生活でマイルを使う!

- ツアー商品(ANAご利用券(クーポン)、ANAご利用券(eクーポン))※2012年4月1日から
- ご宿泊・ご飲食(ANAご利用券(クーポン))
- ANAショッピング(ANAショッピングポイント)
- クーポン特典(提携パートナーで使えるクーポン券)
- Edy、楽天ポイントほか(電子マネー特典ポイント交換)



### ANAカードでさらに貯める!

- ANAカードマイルプラスで貯める ANA SKY SHOP 機内販売
- Takashimaya ENEOS
- 公共料金のお支払いで貯める
- クレジットカードの利用料金のお支払いで貯める



お問い合わせ ANAマイレージクラブ サービスセンター

0570-029-767(全国一律料金) 03-6741-6683(有料/海外から)

- マイレージに関するお問い合わせ(③を選択)
- 受付時間：月～金9:00～19:00 土9:00～17:00(日・祝・年始休)
- ANA SKY WEB([www.ana.co.jp](http://www.ana.co.jp))