

より多くのお客様にお楽しみいただく

ANAおからだの不自由な方の相談デスク(ADD)

ANAグループは、ユニバーサルサービスの実現に向けて、より多くのお客様に安心して、快適に空の旅をお楽しみいただけるよう、積極的な取り組みを進めています。



ANAおからだの不自由な方の相談デスク
(左) 部長 前田 朱美 / (右) 主席部員 西村 一美

「ANAスカイアシストデスク」を設立し、CS(お客様満足)推進の一環として、積極的に取り組んできました。

そしてこの度、ユニバーサルサービス実現に向けて、こうした取り組みをもう一段高質化していくため、従来の「ANAスカイアシストデスク」の業務範囲や役割の見直しに着手。2010年1月に、「ANAおからだの不自由な方の相談デスク(ADD:ANA Disability Desk)」と名称を変更し、より幅広いサービスを展開していくこととしました。

「ユニバーサル」とは「普遍的な」「万人共通の」といった意味がありますが、ANAグループでは、障がいの有無や年齢・性別・人種・国籍などを問わず、すべてのお客様が快適にご利用いただけるサービスの提供をユニバーサルサービスと位置づけています。そのため、その対応範囲も、ANAグループの自社便だけでなく、国内提携他社のお客様にまで広げたものとしています。

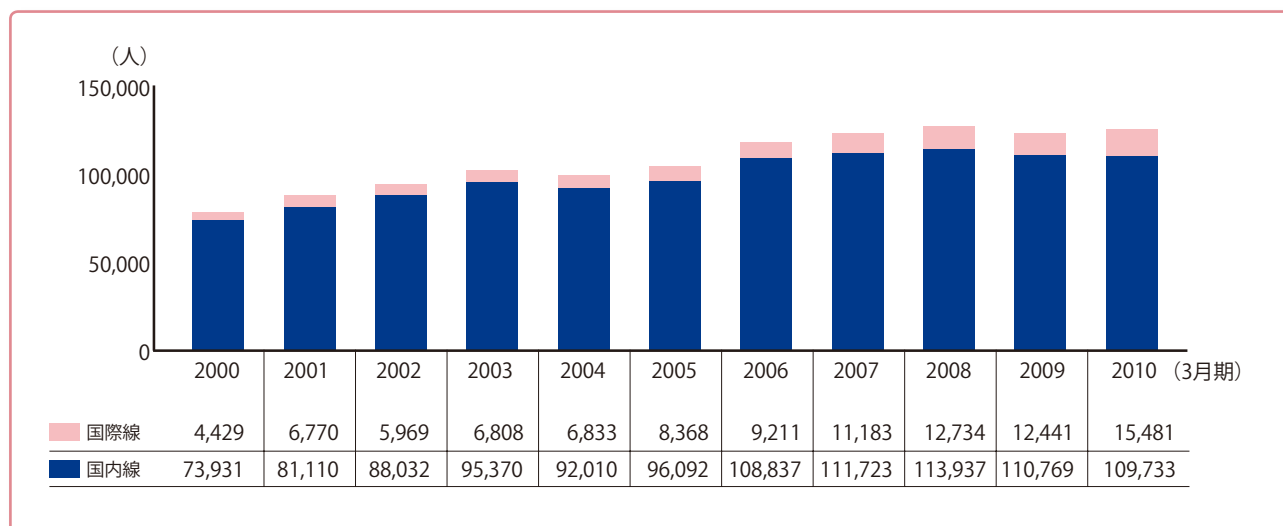
またADDは、2009年5月より米国に乗り入れる米国航空会社以外にも適用されることになったACAA(米国航空アクセス法) Part382にも対応しており、「一部の障がい旅客への優先的なバルクシート座席指定(プライオリ

楽しい空の旅を提供するために

ANAグループでは、すべてのお客様に、安全かつ安心して空の旅を楽しんでいただくことが大切だと考えています。

1997年1月には、空港や機内でさまざまなお手伝いが必要となるお客様に対し、事前にお話を伺い、それぞれのお客様に合ったお手伝いを行う相談窓口として、

◆ お手伝いが必要なお客様の搭乗数推移



ティシート)の制度導入」や「障がい者を補助する目的で使用する電子機器の取り扱い」など、さまざまな制度や規定を整備しています。

多岐にわたるお手伝い

お客様のご搭乗には、旅客、客室、運航、営業など多くの部門がかかわっています。ADDのお手伝いの内容としても、歩行が困難なお客様に車いすを用意する、機内で使用する酸素ボンベや座位が保てない方のアシストシートを貸し出す、転院などで寝たままのお客様にストレッチャー(航空機装着専用担架)を用意するなど、多岐にわたります。

そのためADDでは、こうしたお客様からの直接のお問い合わせに対応するほか、社内他部署からの相談対応や、ご搭乗の際にお客様がストレスを感じないよう、お手伝い内容を社内の関連部署へ引き継ぎ、社内調整することも重要な業務ととらえています。時には、機内に持ち込まれる医療機器の確認などのため、医療関係の方とも相談しながら準備を進めることもあります。

新たなサポートの開始

ADDの開設に伴い、ANAグループWebサイト「ANA SKY WEB」上の「おからだの不自由なかたへの空の旅へ



のお手伝い」サイトを全面リニューアルし、おからだの不自由な方がより利用しやすい機能や内容としました。

加えて、2010年2月からは、耳の不自由な方のための「ANA専用代理電話サービス」を開始しました。これは福祉ソリューション事業を手がける(株)プラスヴォイスの協力の下、聴覚や言語に障がいがあり、電話ができないお客様の代わりに同社のオペレーターがANAグループの予約・案内センターなどに音声電話をかける無料※のサービスです。同サービスでは、テレビ電話での手話やファックス・メール・チャットなどで文字をやりとりするなど、ご利用方法が多数あり、お客様に合った方法を選択することができます。

今後ともお客様からのさまざまなご要望に的確にお応えすることができるよう、各種サービスの拡充とおからだの不自由な方の相談デスクの充実を図っていきます。

※お客様の各種電話から(株)プラスヴォイスへの通信料・通話料はお客様負担となります。また、テレビ電話やパソコンを使ったチャットなどをご利用の場合は、別途、プロバイダなどの月額利用料がかかります。



リニューアルした「ANA SKY WEB」の「おからだの不自由なかたへの空の旅へのお手伝い」サイト
<http://www.ana.co.jp/share/assist/index.html>

貸出アシストシート



ストレッチャー



空港車いす

