

## 現場の「あんしん、あったか、あかるく元気!」3 ～CS活動への取り組み～



CS推進室 CS企画部  
江島 聖志

### 「お客様の声に 徹底的にこだわります」

ANAグループは「お客様の声に徹底的にこだわる」という行動指針のもと、お客様の生の声から積極的に課題を見出し、サービス向上に努めています。CS\*推進室は、そうした取り組みの中心となり、より多くのお客様に安心して空の旅を楽しんでいただくための様々なお手伝いをしています。お客様の満足を向上させる取り組みについて、CS推進室のスタッフがご紹介します。

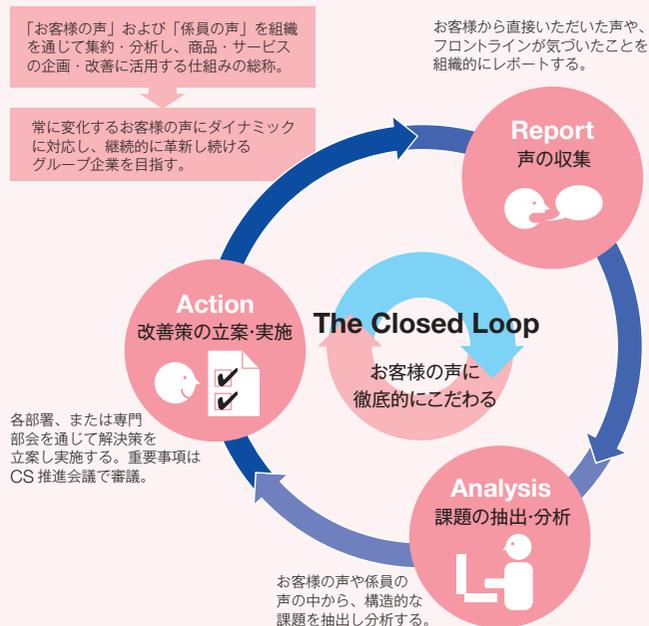
\* Customer Satisfaction=顧客満足

### 「すべての社員にCSマインドを浸透させ、サービス向上につなげていきます」

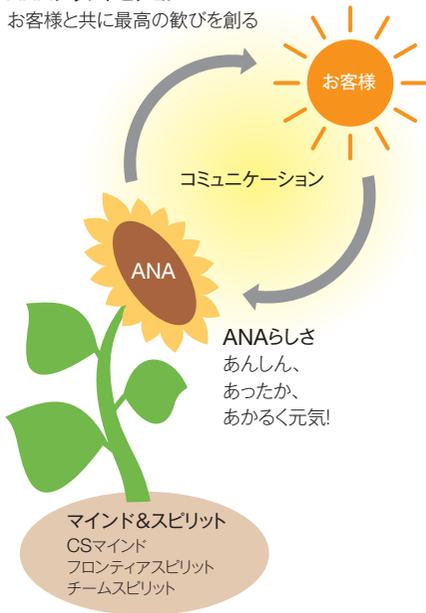
2002年に制定されたANAグループ経営理念、ANAグループ経営ビジョンは、お客様重視を基本コンセプトにしています。私が所属するCS推進室では、この理念に基づき、ANAグループすべての社員がお客様の立場でものを考え、自発的にサービスの質を高めていくための啓蒙活動を行っています。社員にCSマインドを浸透させることが、顧客満足と品質の向上、新たな価値の創造につながり、さらにはANAブランドの向上に結実するものと考えています。

### 「クローズド・ループ」の活用

CS推進室では、カスタマーデスクに集められたお客様のご意見や、フロントライン(現場)の係員の声をレポートにまとめ、課題の抽出を行っています。2007年度はグループ全体で約60,000件ものレポートを作成しました。こうして集めた声から課題を抽出・分析し、改善策の立案・実施へとつなげ、また声を聞くという、お客様の声に徹底的にこだわった課題解決のサイクルを、「クローズド・ループ」と呼んでいます。こうしたサイクルを活用することにより、常に変化するお客様の声に柔軟に対応しています。クローズド・ループは顧客満足度を高める大切な仕組みなのです。



ANAブランドビジョン  
お客様と共に最高の歓びを創る



## 「ANAらしさは“あんしん、あったか、あかるく元気!”です」

ANAグループは、他社に決してまねのできない強みや個性、つまり「ANAらしさ」をしっかりと確立してお客様から選ばれる会社になることが、厳しい競争を勝ち抜くための条件であると考えています。

2004年12月に「あんしん、あったか、あかるく元気!」をANAらしさのキーワードとし、それを支えるANAグループ社員の共通の思いであるANAのマインド&スピリットを「CSマインド、フロンティアスピリット、チームスピリット」として確立しました。

このコンセプトを、太陽(お客様)に常に顔を向けるひまわり(ANAグループ)に例え、お客様にいつも「あんしん、あったか、あかるく元気!」を感じていただこうと、ANAグループ全体で推進しています。

「あんしん、あったか、あかるく元気!」のキーワードを通じて、お客様からも、社員からも、ANAグループはエネルギーに溢れ、多くのスタッフが一つのチームとなって動く企業であることを実感していただきたいと願っています。

## 「スカイアシストデスクをご紹介します」

スカイアシストデスクは、空港へ直接お出かけになる際、さまざまなお手伝いが必要となるお客様に、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っています。例えば、普通に座ることが困難なお客様に、いかにしてお座りいただくか、補助具などを使用してのご提案も実施しています。また、ご病気などで寝たままのお客様が航空機のご利用を希望されるケースも増えています。その際、ストレッチャー(航空機装着専用の担架)の取り付けが可能か、関係部署に確認し、必要書類の準備や持ち込まれる医療機器の確認をお客様、関係部署、時には医療関係の方ともお話をしながら進めています。

最近では、多くの方々が国内・海外へお出かけになるようになりました。お客様に安全に、安心してANAをご利用いただけるよう、空港・機内でのバリアフリーを推進しています。ANAグループでは、お手伝いを必要とするお客様向けに、「ANAらくのりサービス」を提供しています。ご高齢のお客様を対象にした「シニアらくのり」、赤ちゃんや小さなお子様連れのお客様、ご妊娠中のお客様をサポートする「ファミリーらくのり」、お子様だけのご旅行を出発空港から到着空港までお手伝いする「キッズらくのり」、大切なペットと安心してご旅行をしていただける「ペットらくのり」を、空港内の「らくのりカウンター」でバッジを着けた係員がお手伝いしています。「ANAらくのりサービス」は4年前から開始され、空港で車いすを借りることも容易になりました。また、空港係員や客室乗務員はサービス介助士や手話の資格を取得し、積極的にコミュニケーションをとるよう努めています。



スカイアシスト担当  
小池 和美

### おからだの不自由なお客様のご利用状況

