

## SKYTRAX レーティングで、世界最高評価「5スター」を5年連続で獲得！

～ANA は日本で唯一の「5 スター」獲得エアラインです～



ANA グループは、英国 SKYTRAX(スカイトラックス)社(\*1)が運営するワールド・エアライン・レーティング(<http://www.airlinequality.com/ratings/>)において、2013 年から 5 年連続で世界最高評価となる「5 スター」を獲得しました。現在「5 スター」認定を受けているのは ANA が日本で唯一、世界でも 9 社のみ(\*2)となっています。

SKYTRAX 社では、空港から機内サービスの 800 を超えるカテゴリーにおいてお客様が“5 つ星レベル”のサービスを体感できる航空会社のみを「5 スター」に認定しています。ANA は、お客様がご利用になるあらゆるシーンにおいてスタッフのサービスレベルが一貫して高いことや、増え続けるグローバルカスタマーのニーズを踏まえたサービス改善を継続的に行っていることなどが高く評価され、5 年連続の「5 スター」認定に至りました。

ANA では、サービス品質を向上させ、継続して「5 スター」認定を受けるべく、グループ全体でお客様志向を徹底しています。日本の航空会社として心のこもったおもてなしの提供に努力しているほか、この 1 年間、以下の取り組みを行ってきました。

- ・ 成田空港第 1 ターミナル出発ロビー南ウイングのカウンターレイアウトを刷新。航空会社ごとのカウンター配置としてよりスムーズなご出発導線を実現したほか、操作が便利でスピーディーになった新しい自動チェックイン機を導入しました。
- ・ 成田空港 ANA ラウンジ内で、シェフが握り寿司などを直接お客様にサービスする「シェフサービス」を開始。グローバルカスタマーを中心に、大変好評をいただいています。
- ・ 羽田空港第 2 ターミナル出発ロビーをリニューアル。機能別に色分けされたエリアと、イラストを多用した案内表示により、増え続ける訪日旅行やお手伝いが必要なお客様にもわかりやすく無駄のないロビーとなり、2016 年度「グッドデザイン賞」を受賞しました。
- ・ 17 言語に対応する「ANA コミュニケーション支援ボード」を導入し、グローバルカスタマーや配慮を必要とするお客様と、客室乗務員や旅客係員との円滑なコミュニケーションをサポートし、サービス向上に努めています。

- ・ 日本初、羽田空港において「遠隔手話通訳サービス」を導入し、耳や言葉の不自由なお客様へのサービスを向上しました。
- ・ 日本初、国際線機内エンターテイメントプログラムに、耳や目の不自由なお客様もお楽しみいただけるよう、字幕や音声ガイド付きの「ユニバーサルコンテンツ」を導入しました。
- ・ 日本の航空会社として初めて、エアバス社の A320neo 機を受領。機内インターネットサービスや全席パーソナルモニターを完備するなど、小型機でありながら中・大型機並みの機内設備を有し、近距離国際線で運航を開始しました。
- ・ 搭乗手続きカウンターやラウンジにおいて、お客様と積極的に対話し、お客様が求めるサービスを的確に把握して対応できる人材を育成するために、空港係員の教育内容を継続して強化しました。
- ・ 客室乗務員の英語コミュニケーション能力向上を図ったほか、海外在住の客室乗務員を拡充し、グローバルカスタマーとの対話力向上に努めました。

ANA グループでは、今後も更なるプロダクトとサービスの品質向上に努め、「5 スター」を獲得し続けることを目指して、世界のお客様に安全で高品質な空の旅を提供してまいります。

以 上

(\*1) SKYTRAX 社は 1989 年創立、英国ロンドンに拠点を置く航空業界の格付け会社です。「1 スター」から「5 スター」の星の数で航空会社を格付けする「ワールド・エアライン・レーティング」のほか、SKYTRAX 社独自の WEB アンケートなど各種顧客調査に基づき 200 社を超える航空会社を対象に評価・表彰を行う「ワールド・エアライン・アワード」も毎年行われており、この部門における ANA グループの過去の受賞実績は以下の通りです。

- ◆2011 年 World's Best Airport Services / Staff Service Excellence, Asia
- ◆2012 年 Best Transpacific Airline
- ◆2013 年 World's Best Airport Services / Best Cabin Cleanliness
- ◆2014 年 World's Best Airport Services / Best Transpacific Airline
- ◆2015 年 World's Best Airport Services / Best Airline Staff in Asia
- ◆2016 年 World's Best Airport Services / Best Airline Staff in Asia

(\*2) ANA、アジアナ航空、キャセイ・パシフィック航空、エティハド航空、エバー航空、ガルーダ・インドネシア航空、海南航空、カタール航空、シンガポール航空