

第 06 - 053 号
2006年3月31日

ANAの予約センターがますます便利に

2006年4月1日(土)より、ANAの国内線・国際線の予約案内センターとANAマイレージクラブ(AMC)サービスセンターに、業界最大規模のIP型交換機を導入します。

1. “ONE NUMBER”で、よりわかりやすく

これまで、予約や問い合わせなど、用件ごとに複数の電話番号を設定していましたが、4月以降は、ご利用頻度に応じ「1つの電話番号」にお電話いただけですべての用件にお答えできるようになります。

自動応答音声システムの案内にしたがって、希望の用件を選択して頂くことで、ご用件に合った適切なオペレーターにおつなぎし、お客様の情報をもとにしたサービスの提供を行います。

お客様の大切な個人情報をお守りするために、自動音声応答システムへの会員番号及び暗証番号の入力というセキュリティにも十分配慮した仕組みで、ご本人様認証のための生年月日や住所確認などの人手(オペレーター)を介した手続きなしに、スムーズにご用件を承ることができます。

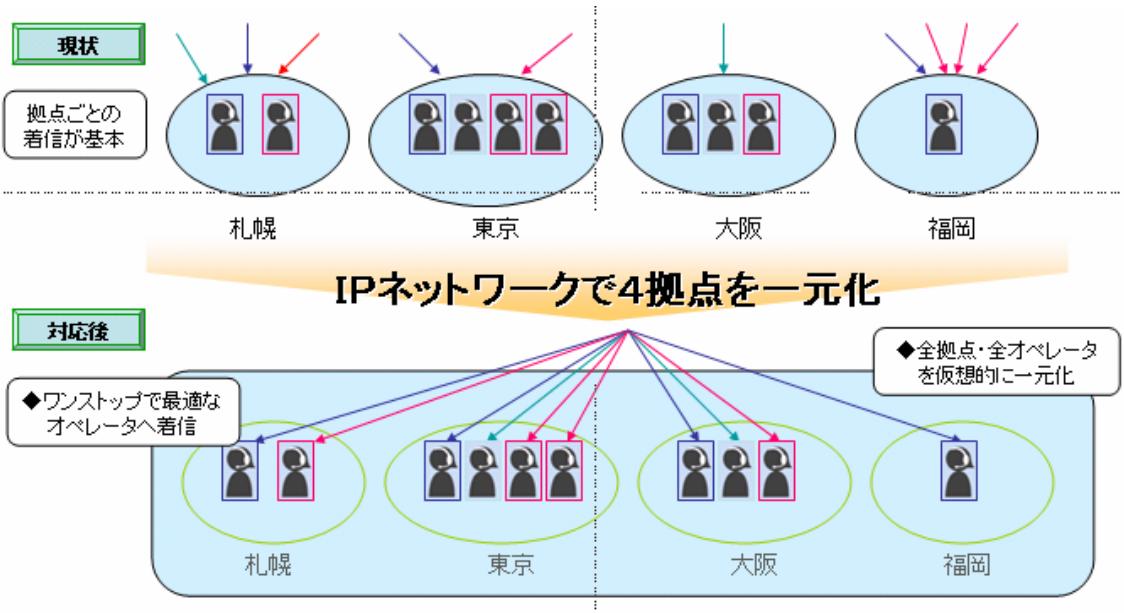
また、ダイヤモンドサービスメンバー、プラチナサービスメンバーのお客様は、携帯電話の番号を事前にインターネットを通じてご登録いただければ、その携帯電話からお電話いただいた時の発信番号とパスワード入力で会員認証を行うことができるようになり、さらに便利です。

お問い合わせ電話番号(例:ANAマイレージクラブ会員用)
フリーダイヤル「0120-029-***」の***の数字が、次のとおり変更

| | 従来 | 4月1日 ~ |
|-----------|-----|--------|
| 国内線予約 | 456 | 767 |
| 国際線予約 | 333 | に統一 |
| マイレージ特典予約 | 068 | |
| マイレージ全般 | 767 | |

2. 全国どこからかけても一番早くつながります

国内線・国際線の予約案内センターは、全国の複数の拠点でお電話を受けており、発信される地域によってお電話のつながりやすさに違いがありました。IP電話交換機の導入により、地域に限定されない受付の一元化が実現され、全国の中で空きがあるオペレーターに一番早くつながるようになります。



3. お客様情報の管理を強化し、より高いレベルでの「あんしん」に

お電話で航空券をお買い求めいただく際のクレジットカード決済は、今後オペレーターを介さず自動応答音声システムが承りますので、さらに情報セキュリティ面での強化を図ることができます。(6月以降実施予定)

ますます「簡単」「便利」になるANAの予約案内センター・AMCサービスセンターに、どうぞご期待ください。

以上