

第13-174号

2014年3月17日

## ANAはSKYTRAXランキングにおいて、2014年も最高評価「5スター」を獲得！

～2年連続の獲得となります～

～ANAは、日本で唯一の「5スター」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)が運営するエアライン・スター・ランキング(<http://www.airlinequality.com/>)で2013年に引き続き、2014年も最高評価となる「5スター」を獲得いたしました。本日現在で、2014年の「5スター」認定を同社より受けているのは、ANAを含めて4社(\*2)となっております。

ANAグループは、空港から客室までのフロントラインスタッフのサービス品質が一貫して高いこと、非日系顧客のニーズも踏まえた品質水準の改善も行ってきたことなどが評価され、2年連続の「5スター」の認定に至りました。

ANAグループでは継続して「5スター」を獲得すべく、日本のお客様だけでなく世界中のお客様にご満足頂ける各種サービス品質の向上に努めております。そして、お客様志向を徹底し、お客様の状況を的確に察し、スピードと柔軟性を持ってサービスを提供することを、グループ全体で取り組んでおります。

そして更なる改善策として、以下の取り組みなどを行ってきました。

- ・ 機内サービスにおけるエンターテイメント(映像・オーディオ)番組数の増加やアメニティグッズ・寝具類の充実を行いました。
- ・ 「THE CONNOISSEURS(ザ・コノシュアーズ)(\*3)」の立ち上げに加え、「博多一風堂」のラーメンの提供(\*4)を開始するなど、お食事とお飲物の品質を向上いたしました。
- ・ 「Tastes of Japan by ANA」を展開し、“食・酒・スイーツ・文化”などをテーマに、地域の魅力を機内食などで紹介する取り組みも行っています。
- ・ 羽田空港国際線ターミナルのANA LOUNGEにおける提供座席を拡大(約30%増)いたしました。

SKYTRAX社のエアライン・スター・ランキングでは、空港から機内サービスの800を超えるカテゴリーについて、お客様が5スターレベルのサービスを体感できる航空会社を「5スター」に認定しています。

ANAグループでは、更なるプロダクトとサービスの品質の向上に努め、SKYTRAX社の「5スター」を継続して獲得することを目指してまいります。ANAグループは、これからも世界のお客様に「夢」と「感動」を伝え、安全で高品質な空の旅を提供してまいります。

(\*1) SKYTRAX 社は1989年創立され、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今回の「エアライン・スター・ランキング」のほかに、毎年、SKYTRAX 社独自の WEB アンケートなど各種顧客調査にもとづき、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」も行われており、ANA グループ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

(\*2) ANA、シンガポール航空、キャセイ・パシフィック航空、カタール航空 (2014 年 3 月 17 日現在)

(\*3) 2013 年 9 月 1 日より、国際線(日本発便)のお食事・お飲みものと、国内線プレミアムクラスのお食事(一部)をプロデュース

(\*4) 2013 年 6 月 1 日より、日本発着の北米路線(除くホノルル)およびヨーロッパ路線で提供を開始

以 上