

SKYTRAX のワールド・エアライン・アワードで2部門の世界一を受賞！

「World's Best Airport Services」「Best Transpacific Airline」で世界ナンバー1
SKYTRAX 社のアワード受賞は4年連続！



ANA グループは、英国 SKYTRAX 社(*)による 2014 年ワールド・エアライン・アワードにて、空港サービス全般を評価する「World's Best Airport Services」と、太平洋地域を就航する航空会社を評価する「Best Transpacific Airline」の 2 部門で、世界で最も優秀な航空会社として選ばれ、本日、英国ファンボローエアショーでの受賞式典で表彰されました。

ワールド・エアライン・アワードは、世界中のお客様によるオンライン形式のアンケート結果などにに基づき決定されるもので、ANA の受賞は「World's Best Airport Services」が 2 年連続 3 度目、「Best Transpacific Airline」が 2012 年度に続き 2 度目となります。

World's Best Airport Services

World's Best Airport Services は、空港サービス全般で最も評価の高い航空会社に贈られるアワードです。

日本のみならず世界 36 都市の就航先空港における ANA スタッフのサービス品質の高さが評価につながりました。ANA の空港スタッフは、搭乗手続きカウンター・ラウンジ・搭乗ゲートなど、お客様が空港で過ごす各シーンにおいて、お客様一人一人に寄り添ったきめ細やかなサービスの提供を心掛け、下記のような取り組みを行っています。

- 国内空港の ANA ラウンジリニューアル(～2012 年)、羽田・成田空港の国際線ラウンジを増設・拡張(～2014 年 3 月)
- 海外のお客様にも日本の文化を堪能いただけるよう、ラウンジ内に各県のお酒“國酒”のコーナー設置(2013 年 12 月～)
- 羽田空港 ANA SUITE LOUNGE 内にレストラン「DINING h」を新設、より高付加価値なサービスを追求(2014 年 3 月～)
- ラウンジ増設・拡張に伴いラウンジスタッフも増員し、よりきめ細やかなお客様対応を実施
- 今春の羽田空港国際線拡張を背景に増加する訪日旅客への取り組みとして、スタッフの多言語対応力強化
- 羽田空港でスタッフが使用するコミュニケーションツールを無線機からスマートフォンに刷新し、文字や映像情報を駆使し、スピーディーで確実なサービスを提供(2013 年 2 月～)



羽田空港 ANA ラウンジ



國酒コーナー(羽田空港ラウンジ)



DINING h 洋食コース(例)

Best Transpacific Airline

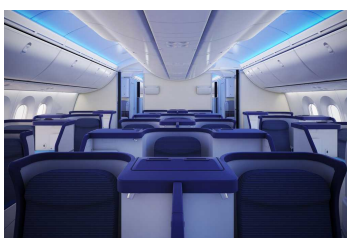
Best Transpacific Airline は、太平洋地域を就航する航空会社で最も評価の高い会社に贈られるアワードです。機内の清潔さ、座席の快適性、食事や飲物の質と量、機内エンターテインメント、空港や機内でのサービスなど、総合的な品質が太平洋エリアで No.1 と評価され受賞にいたりしました。

ANA の太平洋路線は、下記の通り、多様で高品質なサービスを安定的にお客様に提供しています。

- 3月31日から就航した羽田-バンクーバー線を含め、成田・羽田から1日11路線13便の充実したネットワーク
- 全席通路アクセス可能な最新型フルフラットビジネスクラスを成田=ニューヨークを皮切りにいち早く導入(2010年4月～)
- 長時間のフライトを快適に過ごしていただくため、ファーストクラス・ビジネスクラスの寝具を一新(2013年9月～)
- 「THE CONNOISSEURS(ザ・コノシユアーズ)*」プロデュースによる高品質なお食事とお飲物の提供(2013年9月～)
*国際線(日本発便)のお食事・お飲物と、国内線プレミアムクラスのお食事(一部)をプロデュースしている、外部パートナーシェフやお酒・コーヒーなどのプロフェッショナルと、ANAのシェフチーム
- 米国でも人気の「一風堂」ラーメンをファーストクラス・ビジネスクラスの機内食で提供(2013年6月～)



フルフラットビジネスクラスシート



ビジネスクラス機内



ビジネスクラスの寝具



一風堂ラーメン

ANA グループはこれからも、「世界のリーディングエアライン」を目指し、安全を第一に、高品質な空の旅を皆様にお届けしてまいります。

以 上

(*)SKYTRAXとは

SKYTRAX社は1989年に創立され、英国ロンドンに拠点を置く航空産業の格付け会社。「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、毎年、SKYTRAX社独自のオンライン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」も行っている。

ANAは「ワールド・エアライン・レーティング」で2013年度、2014年度連続で「5スター」を受賞。

また「ワールド・エアライン・アワード」におけるANAグループの受賞実績は以下の通り。

- ◆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