

国際線ビジネスクラス体験・撮影モニターの募集

～YOUR ANA 『もっとあなたのビジネスクラスへ』～
～モニターのお客様がウェアラブルカメラで撮影した動画を品質改善に活用～

ANA は、英国 SKYTRAX 社から 2 年連続で最高評価「5 スター」の認定を受けた日本唯一のエアラインとして、お客様に選ばれ続けるエアライングループを目指し、日々挑戦を続けております。

この度、『カスタマーエクスペリエンス(顧客体験)』をキーワードに、国際線ビジネスクラスにご搭乗頂く『体験・撮影モニター』を、1 月 10 日(土)から 1 月 29 日(木)までの期間に、合計 60 名募集します(応募期間を 3 回に区切り、各回 20 名様を選出)。モニターに選ばれたお客様には、2 月 8 日(日)から 3 月 7 日(土)の期間に、実際の国際線フライトにご搭乗頂き、ANA のビジネスクラスのサービスを実際の目線に近い動画を撮影できるウェアラブルカメラで撮影して頂きます。これまでの動画とは異なり、お客様と客室乗務員とのやりとりがリアルに記録できるウェアラブルカメラの特性をいかす、弊社では初めての取り組みです。

ウェアラブルカメラで撮影された動画は、3 月末よりテレビ CM や WEB、各種媒体などでの公開を予定しており、その動画を通して視聴される多くの方々に ANA の国際線ビジネスクラスに疑似搭乗(カスタマーエクスペリエンス)して頂く事が可能になります。また、形や言葉では表現する事が難しい『おもてなし』や、お客様と客室乗務員のやりとりなど、ありのままのサービスをより多くの方々に体感して頂くことができる内容です。

また動画は、実際にご搭乗された方の視線や機内サービスを実施している客室乗務員とのやりとりなどが含まれる為、航空機の中で実際に行われている『おもてなし』の実態を当社として把握し、機内サービスの品質改善に活用する事が可能です。例えば、これまでサービス提供者としての立場からは把握が難しかったお客様の視線や視界などの分析が可能となる為、機内サービス向上や改善などにつなげる取り組みを今後検討していきます。

ANA は、今後も新たな取り組みに積極的に挑戦すると同時に、機材などのハード面に加えて、世界最高水準の『おもてなし』を更に磨き、お客様満足およびサービス品質の向上に努めてまいります。

【ビジネスクラス体験・撮影モニター募集の概要】

- 募集期間: 1 月 10 日(土)から 1 月 29 日(木)
- 搭乗期間: 2 月 8 日(日)から 3 月 7 日(土)
- 路線: 羽田・成田空港発着の国際線(ANA 運航便に限る)
※往路のみビジネスクラス、復路はエコノミークラスを提供
- 募集人数: 60 名(毎週 20 名選出)
- 応募詳細: 1 月 10 日以降、『YOUR ANA スペシャルサイト』をご参照ください。
→ http://www.ana.co.jp/your_ana/index.html

『YOUR ANA』について

100 名のお客様および客室乗務員が 50 台のウェアラブルカメラを用いて格納庫で撮影した、ありのままの ANA 国際線ビジネスクラス体験映像を YOUR ANA スペシャルサイトで公開中。また『#YourANA』で ANA 国際線についてのご意見やご感想も募集中。

