

第 1 4 - 1 1 9 号
2 0 1 5 年 3 月 2 0 日

ANA は SKYTRAX ランキングで、3 年連続世界最高評価「5 スター」を獲得！

～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)が運営するエアライン・スター・ランキング(<http://www.airlinequality.com/>)において 2013 年、2014 年に引き続き、2015 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、2015 年の「5 スター」認定を同社より受けているのは、ANA が日本で唯一、世界でも ANA を含め 7 社^(*2)となっています。

空港から機内に至るあらゆるフロントライン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も踏まえてサービス品質の改善を継続的に行ってきましたことなどが評価され、3 年連続の「5 スター」認定に至りました。

ANA では、2014 年春の羽田空港国際線拡張を契機として事業規模を大きく拡大する中でも、サービス品質を向上させ、「5 スター」認定を継続するべく、グループ全体でお客様志向を徹底してきました。日本のみならず世界のお客様に、日本の航空会社として心のこもったおもてなしを提供すべく努力を継続しているほか、更なる改善策として、以下の取り組みを行ってきました。

- ・ 羽田空港国際線ターミナルの ANA SUITE LOUNGE 内に新たにオーブンした“DINING h”にて、ANA 初の本格的なレストラン形式のサービスを開始しました。



- ・ 機内エンターテイメント(映画・オーディオ等)の番組数を順次拡大し、2014 年 12 月には 300 チャンネルを突破。対応言語数とともに、日本トップクラスのラインナップをご用意しています。



- ・ 「THE CONNOISSEURS(ザ・コノシユアーズ)^(*3)」に 2 名の外国人シェフを含む 4 名の新メンバーを迎えて機内食をさらに進化させたほか、海外 8 都市 16 路線にて、著名ホテルとコラボレーションした機内食のメニュー開発に力を入れ、海外発日本行の機内食品質を向上させました。

- ・ 「Tastes of JAPAN by ANA」^(*4)を継続展開し、日本全国 17 道府県の食材などを機内食やラウンジで紹介し、日本の魅力を発信することで訪日旅行客の増加や地域活性化に貢献しました。

- 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強化しました。



- 客室乗務員へ英語オンライン語学研修を必須受講とし、英語のコミュニケーション能力向上を図ったほか、英語以外の言語では 7 か国語の会話集を作成し、海外からのお客様との対話力向上に努めました。



SKYTRAX エアライン・スター・ランキングは、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”的サービスを体感できる航空会社のみ、「5 スター」に認定しています。

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「エアライン・スター・ランキング」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

(*2) ANA、アシアナ航空、キャセイ・パシフィック航空、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

(*3) 2014 年 7 月に迎えた 4 名の新たなパートナーを含め、総勢 26 名の著名シェフなどで構成され、国際線(日本発便)や国内線プレミアムクラス(一部)のお食事・お飲み物をプロデュースしています。

(*4) 日本全国の食材やお酒などを含む当地の多様な魅力を、機内食などを通して全世界のお客様に紹介するプロジェクト。