

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！

3 年連続 4 度目の「World's Best Airport Services」
2011 年度に続き 2 度目の「Best Airline Staff in Asia」を受賞

ANA グループは、英国 SKYTRAX 社(*)による 2015 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、空港スタッフや客室乗務員のサービス品質を地域ごとに評価する「Best Airline Staff in Asia」の 2 部門で、最も優秀な航空会社として選ばれ、フランス・パリのエアショーで行われた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 3 年連続 4 度目、「Best Airline Staff in Asia」が 2011 年度に続き 2 度目となり、5 年連続でアワードを受賞しています。

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。

- 羽田空港・成田空港の国際線ラウンジを増設・拡張、沖縄・那覇空港に国内線 ANA SUITE LOUNGE を新設
- 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
- 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
- 各ラウンジの増設・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するため個別教育も実施
- 「ANA らくのりサービス」を拡充し、羽田空港国内線を対象にお見送り・お出迎え代行サービスを開始



那覇空港 新設ラウンジ



羽田空港ラウンジ内 “國酒”コーナー

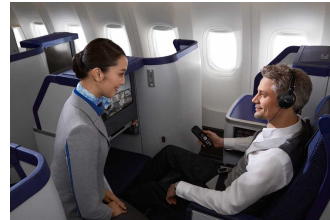
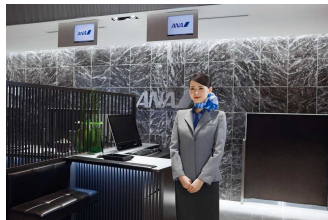
Best Airline Staff in Asia

Best Airline Staff in Asia は、アジアを拠点とする航空会社の中から、空港スタッフと客室乗務員によるお客様へのサービス品質が最も優れている航空会社に贈られるアワードです。

サービス品質を高めるため空港スタッフと客室乗務員が連携して業務に当たっていることや、空港・機内それぞれのシーンにおけるサービスレベルが、アジアに拠点を置く航空会社の中で No.1 と評価され、受賞にいたりました。

ANA では、係員のサービス品質の維持向上のため、下記のような取り組みを行っています。

- 搭乗手続きカウンターやラウンジにて、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、係員の教育内容を強化
- 増え続ける海外からのお客様に対応するため、従来の上海・ロンドンに加え、タイや香港からも客室乗務員を採用
- 客室乗務員が同じ路線で乗務する機会を増やし、それぞれの路線特性を把握し、お客様のニーズに合わせたきめ細やかな対応を実施



ANA グループは日本で唯一、SKYTRAX 社から最高評価「5 スター」に 3 年連続で認定された航空会社として、安全を第一に、これからも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、300 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、2015 年度の 3 年連続で「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
- ◆2014 年 World's Best Airport Services, Best Transpacific Airline