

第 15-090 号
2015年12月17日

国際線予約・案内センターのサービス拡充について ～日本語・英語による、24 時間受付の実施～ ～中国語による対応を強化します～

ANA は本日 12 月 17 日より、国際線の予約や変更などに対応する『国際線予約・案内センター』の受付時間を拡充し、24 時間(365 日)対応を実施いたします。対応言語は、日本語と英語で、対象地域は全世界の ANA 就航地となります(28 の国と地域)。これまで、日本地区では 8 時から 20 時(年中無休)の受付(日本語・英語)でしたが、首都圏デュアルハブモデルの更なる進化を進め、国際線ネットワークを拡大していく中で、お客様が世界の各地で、いつでもコンタクトできるよう受付時間の拡大を決定しました。急な予約変更や緊急を要する事象に迅速に対応し、より一層のお客様満足の向上を目指します。

また、訪日外国人観光客の中でも特に大きな伸びを示している中国人のお客様へのサービス向上を図るため、中国国内で発券された航空券をお持ちのお客様が、日本国内で利用できる「専用電話番号」を設け、中国語による対応を強化します。これまで訪日中のお客様からの中国語による問い合わせに対しては、北京にある『中国顧客サービスセンター』に国際電話をして頂いておりました。今後は「専用電話番号」により、日本国内の通話料のみで北京にある『中国顧客サービスセンター』の中国人スタッフによる対応が可能になります。

ANA は、今後もより一層安心して ANA をご利用頂けるようお客様の利便性向上を図ってまいります。

■国際線予約・案内センターの 24 時間サービス

日本語・英語による国際線予約・案内24時間サービス	
対象業務	「国際線予約および案内」(国内線予約やマイレージなどは対象外)
対象地域	「全世界の ANA 就航地」(一部、欧州の未就航地でも対象範囲あり)
対応方法	各地区の営業時間内は、これまで通り各地区のコールセンターで対応し、営業時間外は、日本およびアメリカのコールセンターで対応します。

■中国顧客サービスセンターのサービス拡大

中国語専用ダイヤル	
対象のお客様	中国国内で発券された航空券をお持ちのお客様
対象業務	「国際線予約および案内」(国内線予約やマイレージなどは対象外)
対象地域	日本国内(日本の『専用電話番号』からの着信を北京で対応)
対応方法	北京にある『中国顧客サービスセンター』の中国人スタッフが対応します。
営業時間	9:00~19:00(日本時間・年中無休)