

ANA は SKYTRAX ランキングで、世界最高評価「5スター」を4年連続で獲得！

～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 年から 4 年連続で、世界最高評価となる「5 スター」を獲得しました。本日現在、「5 スター」認定を受けているのは ANA が日本で唯一、世界でも 7 社^{(*)2}のみとなっています。

SKYTRAX のエアライン・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 は、お客様がご利用になるあらゆるシーンにおける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を踏まえたサービス改善を継続的に行ってきたことなどが高く評価され、4 年連続の「5 スター」認定に至りました。

ANA は国際線事業を成長ドライブとして国際線ネットワークの拡充を進めておりますが、事業規模を拡大する中でもサービス品質を向上させて「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います。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、以下の取り組みを行ってきました。

- ・ 2015 年 6 月 12 日に新規就航したアメリカ ヒューストン空港にて、ユナイテッド航空の国際線との乗り継ぎの際に、お預かりする手荷物の一時引き取りが不要となる「I to I Program (International-to-International Baggage Program)」を日本の航空会社として初めて実現し、中南米と日本を往来されるお客様の利便性を向上させました。
- ・ 「国際線予約・案内センター」の機能を拡充させ、ANA 全就航地における日本語・英語対応を 24 時間 365 日体制としたほか、伸び続ける中国からの訪日旅客のため、中国語対応を強化しました。
- ・ 羽田空港にて国際線と国内線を乗り継ぐ一部のお客様を対象に、専用の LEXUS 車にてターミナル間をご移動いただく日本初の乗り継ぎサービス「ANA & LEXUS CONNECTION」を開始しました。
- ・ 2015 年 9 月 1 日のマレーシア クアラルンプールへの就航を契機として、機内で提供するハラール認定メニューの種類を大幅に増やし、お客様の選択肢を拡大しました。

- ・ 世界で初めて、ボーイング 787-9 型機の定期便を就航し、日本初となるライブテレビの視聴サービス「ANA SKY LIVE TV」サービスを開始。上空でもリアルタイムでニュースやスポーツをご覧いただけるようになりました。
- ・ 羽田空港 国内線ターミナルにて「ANA Baggage Drop(自動手荷物預け機)」を国内で初めて導入し、全自動でのシンプル・スピーディーな手荷物預け入れを実現しました。
- ・ 国際線に続き、国内線でも機内インターネット「ANA Wi-Fi サービス」を開始しました。
- ・ 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継続して強化しました。
- ・ 客室乗務員の英語コミュニケーション能力向上を図ったほか、バンコク・香港在住の客室乗務員の乗務を開始し、海外からのお客様との対話力向上に努めました。

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
- ◆2015 年 World's Best Airport Services ／ Best Airline Staff in Asia

(*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