

第 21 - 057 号
2021年 9 月 29 日

SKYTRAX 社「World Airline Awards」で 世界 No.1 の衛生・清潔な航空会社に認定 ～初めての 4 部門 No.1 同時受賞！～



World's Best Airline Cabin Cleanliness



World's Best Airport Services



Best Airline Staff in Asia



Best First Class Lounge in Asia

ANA グループは、英国 SKYTRAX 社^(*)による「World Airline Awards」にて、世界で最も機内が衛生・清潔である航空会社に与えられる「World's Best Airline Cabin Cleanliness」を 2018 年に続き 3 度目の受賞をいたしました。今回新設された「COVID-19 Excellence Award」もあわせて受賞、本年 3 月に SKYTRAX 社から認定された「COVID-19 Airline Safety Rating」における 5 スターに引き続き、ANA の新型コロナウイルスへの取り組み「ANA Care Promise」が高く評価されました。

そして、空港サービス全般を評価する「World's Best Airport Services」、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」、ファーストクラスラウンジの品質を地域ごとに評価する「Best First Class Lounge in Asia」でも、最も優秀な航空会社として選ばれました。4 部門同時受賞は今回が初めてです。

「World Airline Awards」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基づき決定されるもので、「World's Best Airline Cabin Cleanliness」は 2018 年に続き 3 度目、「World's Best Airport Services」は 2019 年に続き 8 度目、「Best Airline Staff in Asia」は 2018 年に続き 6 度目、「Best First Class Lounge in Asia」は今回初めての受賞となります。そして「Airline of the Year」では 2019 年に続き世界 3 位に選ばれました。

ANA グループは SKYTRAX 社の世界最高評価である「5 スター」に 9 年連続で認定されている航空会社として、今後

も安全を第一に高品質な空の旅をお届けしてまいります。

① World's Best Airline Cabin Cleanliness (3 度目受賞)

機内客室の衛生・清潔で最も評価の高い航空会社に贈られるアワードです。2018 年に引き続き 3 度目の受賞です。「COVID-19 Excellence Award」の受賞とあわせ、世界 No.1 の衛生・清潔な機内環境がお客様に提供できている航空会社に認定されました。世界的なパンデミックのなかでも、すべてのお客様に旅を通じたあらゆるシーンにおいて、あんしんで清潔な環境・サービスを提供することをお約束し、大切なお客様と ANA グループ社員の双方の健康を守っていくための取り組み「ANA Care Promise」が高く評価されました。なお現在、機内において下記のような取り組みを行っております。

- 客室乗務員はマスク、手袋(一部ゴーグル)を着用し、ご希望の方にはアルコールシートやマスク、マスクケースを配布。衛生面に配慮した機内サービスを提供。
- 機内の換気を徹底するとともに、機内の定期的な消毒を実施。
- 機内のトイレには肘や手首を使ってトイレから出ることができるドアハンドルとロックを設置。(設置機材拡大中)



② World's Best Airport Services (8 度目受賞)

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、世界の就航先空港における ANA 空港スタッフが、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過ごす各シーンにおいて、お客様一人ひとりに寄り添ったきめ細やかなサービスの提供が評価につながりました。2019 年に引き続き 8 度目の受賞です。

- 羽田空港、新千歳空港、福岡空港、那覇空港に続き、伊丹空港にも自動手荷物預け機「ANA Baggage Drop」を導入。出発カウンターのデザインも一新。
- 羽田空港第 2 ターミナルの保安検査場にフラッパーゲートを導入。
- ご指定の場所と空港間を結ぶハイヤー・定額タクシーの予約が可能な「あんしん・便利な空港送迎予約サービス」を開始。

③ Best Airline Staff in Asia (6 度目受賞)

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。空港スタッフと客室乗務員が連携して業務に従事していることや、空港・機内におけるサービスレベルが一貫して高いことが評価されました。2018 年に引き続き 6 度目の受賞です。

- 搭乗手続きカウンターやラウンジで、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の教育を実施。
- 空港における接客スキルやおもてなしの心を競い合うため、国内・海外空港を対象にカスタマースキルコンテストを実施。

④ Best First Class Lounge in Asia (初受賞)

アジアのファーストクラスラウンジで最も評価の高い航空会社に贈られるアワードで、ANA では初受賞となります。ご利用の目的に応じた家具の配置、ビジネスサポート機能の充実、多彩な飲食メニュー、シャワー設備の充実など、ラウンジをご利用になるお客様のさまざまなニーズにお応えし、お客様がご搭乗までのひと時を、それぞれのスタイルでお過ごしいただけるサービスを追求してきたことが高評価につながりました。



ANA SUITE LOUNGE (成田)



ANA SUITE LOUNGE
(羽田第3ターミナル)



ANA SUITE LOUNGE
(羽田第2ターミナル) ※現在閉鎖中

(*) 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「World Airline Star Rating」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「World Airline Awards」も行っている。

ANA は 2013 年から「World Airline Star Rating」で 9 年連続「5 スター」受賞に加え、2021 年に「COVID-19 Airline Safety Rating」でアジア初の最高評価「5 スター」を受賞。また、今回「Airline of the Year」では世界 3 位で、新設された「COVID-19 Excellence Award」も受賞。

「World Airline Awards」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
- ◆2015 年 World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia
- ◆2016 年 World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia
- ◆2017 年 World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia
- ◆2018 年 World's Best Airline Cabin Cleanliness, Best Airline Staff in Asia
- ◆2019 年 World's Best Airport Services, Best Business Class Onboard Catering
- ◆2021 年 World's Best Airline Cabin Cleanliness, World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia, Best First Class Lounge in Asia

※2020 年は発表なし

以上

ANA 広報部 03-6735-1111 成田 0476-31-6007 伊丹 06-6856-0270 関西 072-456-7890