

SKYTRAX 社「2024 World Airline Awards」を受賞 2部門で No.1 受賞 !!



World's Best Airport Services

Best Airline Staff Service
in Asia

ANA グループは、英国 SKYTRAX 社(*1)による「World Airline Awards」にて、空港サービス全般を評価する「World's Best Airport Services」、アジアを拠点とする航空会社の中から空港スタッフや客室乗務員によるサービス品質を評価する「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ました。

「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 Airport Services」は 11 回目(5 回連続)、「Best Airline Staff in Asia」は 9 回目(4 回連続)の受賞となります。



① World's Best Airport Services (11 回目受賞)

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。日本国内に限らず、世界の就航国空港における ANA のサービス品質の高さが引き続き評価されました。ANA では、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ご利用になる各シーンにおいて、一貫した高水準のサービスを提供することを目指しており、お客様一人ひとりに寄り添い、よりスムーズで快適な搭乗体験を実現するために、以下の取り組みを行っています。

- ANA アプリのリニューアルにより、お客様ご自身のモバイルデバイスにおける搭乗手続きやタイムリーに情報を入手していただけるデジタルサービスの利便性がさらに向上しました。
お客様にいつでも安心してご搭乗いただけるよう、係員による寄り添ったカスタマーサービスの提供とデジタルとを掛け合わせた「ANA Smart Travel」を進化させることで、すべてのお客様に、よりスムーズな旅をご提供しています。
- 羽田空港第2ターミナル発着の国際線の拡大により、乗り継ぎがより便利になりました。
国内最大級の広さの国際線出発ラウンジで、ご出発前にゆっくりお過ごしいただける快適な空間をご用意しています。
- 羽田空港国内線のANA SUITE LOUNGEをリニューアルし、お客様のニーズにお応えした防音個室ブースを導入しました。総座席数も増え、より多くのお客様にご利用いただけるラウンジへと進化しました。

② Best Airline Staff Service in Asia (8回目受賞)

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・客室乗務員のサービスレベルが一貫して高いことが評価されました。

- 一人ひとりのお客様それぞれに寄り添ったサービスを地上でも機内でも一貫してご提供できるよう、お客様に紐づく情報を部門横断的に一元管理できる仕組みづくりを推進しています。
- お客様へのサービススキルを高めあうことを目的に、国内空港・海外空港を対象におもてなしの心や臨機応変な接客スキルを競う、空港カスタマーサービススキルコンテストを実施しています。
- 客室乗務員によるアナウンスの達人コンテストを実施し、限られた時間の中で、適切かつ的確な情報をお客様に提供できるよう、機内アナウンスの品質向上に努めています。

ANAグループはSKYTRAX社の世界最高評価である「5スター」に2013年から11年連続で認定された航空会社として、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)SKYTRAX社とは

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「World Airline Star Rating」で2013年から11年連続で「5スター」を受賞。また「World Airline Awards」におけるANAグループの受賞実績は以下の通り:

- ◆2023年 World's Cleanest Airline, World's Best Airport Services, Best Airline Staff Service in Asia
 - ◆2022年 World's Best Airline Cabin Cleanliness, World's Best Airport Services, Best Airline Staff Service in Asia
 - ◆2021年 World's Best Airline Cabin Cleanliness, World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia, Best First Class Lounge in Asia
 - ◆2019年 World's Best Airport Services, Best Business Class Onboard Catering
 - ◆2018年 World's Best Airline Cabin Cleanliness, Best Airline Staff in Asia
 - ◆2017年 World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia Airline
 - ◆2016年 World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia
 - ◆2015年 World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia
 - ◆2014年 World's Best Airport Services, Best Transpacific
 - ◆2013年 World's Best Airport Services, Best Cabin Cleanliness
 - ◆2012年 Best Transpacific Airline
 - ◆2011年 World's Best Airport Services, Staff Service Excellence, Asia
- ※2020年は発表なし

以上

報道機関からのお問い合わせ先

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

A STAR ALLIANCE MEMBER 