

SKYTRAX 社 世界最高評価「5 スター」 12 年連続で獲得！

- 機内および空港において一貫して高いお客様体験価値を提供していることが評価され、2013 年以降 12 年連続で最高評価「5 スター」を獲得しました。
- 最高評価の「5 スター」を獲得している航空会社は世界で 10 社のみであり、そのうち「5 スター」を 10 年以上連続して獲得している本邦エアラインは ANA グループのみです。



ANA グループは、英国で 1989 年に設立された航空会社の格付け会社である SKYTRAX 社の「World Airline Star Rating」において世界最高品質と認められ、2013 年の初受賞から 12 年連続となる最高評価「5 スター」を受賞しました。

「World Airline Star Rating」は、各航空会社の機内および空港におけるサービスの品質基準に関する厳格な監査に基づいて評価されており、お客様が「5 つ星レベル」のサービスを体感できる航空会社のみが「5 スター」に認定されています。最高評価の「5 スター」を獲得している航空会社は世界で 10 社のみであり、そのうち「5 スター」を 10 年以上連続して獲得している本邦エアラインは ANA グループのみです。

12 年連続 5 スターの認定にあたっては、お客様がご利用になるあらゆるシーンにおいて、「5 スター」にふさわしいお客様体験価値を提供していることが高く評価されました。

ANA はこれからも、お客様に寄り添い、さらに高品質で快適な空の旅をお楽しみいただけるよう、グループ全体で取り組んでまいります。

主な取り組み：

■空港サービス

・お客様ご自身のモバイルデバイスでの搭乗手続きやタイムリーな情報提供など、デジタルによるサービスの利便性向上に継続して取り組んでいます。係員によるサービスとデジタルによるサービスを掛け合わせることで、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。2024 年 6 月には、SKYTRAX 社の「World Airline Awards」において、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ある「World's Best Airport Services」を受賞しました。

- ・2024年サマーダイヤより、羽田空港第2ターミナル国際線施設から出発する便が26便に拡大しました。国内最大級の広さの国際線出発ラウンジをご利用いただけるほか、同じ第2ターミナルに発着するANA国内線との乗り継ぎの利便性が向上しました。
- ・2024年12月より、羽田空港国内線ANA SUITE CHECK-INとANA PREMIUM CHECK-INを順次リニューアルしています。カウンターの増設や最先端の保安検査機の導入により、待ち時間が短縮され、今まで以上にスムーズに保安検査場をご通過いただけます。

■機内サービス

- ・多様なお客様のニーズに対応すべく、柔軟性・想像力の発揮とマインド醸成に重点をおいた客室乗務員の人財育成で、一人ひとりに寄り添った日本らしいあたたかみのあるサービスを提供できるよう取り組んでいます。
- ・国内外の著名シェフやお酒のプロフェッショナルに加え、ANA専属シェフで編成する「THE CONNOISSEURS (ザ・コノシユアーズ)」を通じて、機内のお食事やお飲み物を特別にプロデュースしています。また、「機内食事前予約サービス」により、ご出発の24時間前までにご予約いただくことで、コラボレーションメニューを含む和食や洋食など、ご希望のメニューを確実にお召し上がりいただくことができます。(一部のクラス・サービスを除く)
- ・国際線の機内インターネットサービス(サービス名称;ANA Wi-Fi Service)を拡充し、ビジネスクラスご搭乗のお客様にも無料でご利用いただけるようになりました。プレミアムエコノミーならびにエコノミークラスご搭乗のお客様もANA Wi-Fi Serviceを通じてテキスト通信を無料でご利用いただけます。
※機材によっては、ANA Wi-Fi Serviceの対象外となる場合がございます。詳しくはANAウェブサイトをご確認ください。

■地上と機内の連携

- ・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、お客様に関する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。

■新規就航

- ・2024年ウインターダイヤより、新規に欧州3路線を就航します。路線ネットワークの拡充により、ANAで世界への旅が一層広がります。
※羽田＝ミラノ(2024年12月3日～)、羽田＝ストックホルム(2025年1月31日～)、羽田＝イスタンブール(2025年2月12日～)

※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「World Airline Star Rating」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「World Airline Award」も毎年行われています。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。

- ◆2024年 World's Best Airport Services / Best Airline Staff Service in Asia
- ◆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
- ◆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 Airline
- ◆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

※2 ANA、日本航空、アジアナ航空、キャセイ・パシフィック航空、エバー航空、ガルーダ・インドネシア航空、海南航空、大韓航空、カタール航空、シンガポール航空（2024年12月1日時点）

報道機関からのお問い合わせ先

ANA 広報部 03-6735-1111

A STAR ALLIANCE MEMBER 