

## **ANA ist Nummer eins in Japan bei der Kundenzufriedenheit**

- **Der Star Alliance Partner siegt klar bei der renommierten japanischen Umfrage zur Kundenzufriedenheit und führt den JCSI-Index im Dienstleistungsbereich Internationale Airlines an.**
- **Die Airline erhielt zum ersten Mal die höchste Punktzahl in der wichtigsten Kategorie Kundenzufriedenheit der Umfrage und führt mit Bestnoten auch in den weiteren fünf Kategorien.**

**Tokio, Frankfurt (8. November 2018)**

**ANA, größte Fluggesellschaft Japans und Mitglied der Star Alliance, punktet bei der neuesten japanischen Customer Satisfaction Index Survey mit der höchsten Punktzahl im Bereich International Aviation: Damit zeigt sich, dass die einzige 5-Sterne-Airline Japans in ihrem Heimatmarkt bei der Zufriedenheit der Fluggäste die Nase weit vorne hat.**

Die renommierte Umfrage Japanese Customer Satisfaction Index (JCSI) ist eine viel beachtete jährliche Erhebung der Organisation „Service Productivity and Innovation for Growth“ (SPRING) in Japan. Es gibt in der Umfrage sechs Kategorien für den Industriezweig Internationale Luftfahrt: Erfüllung der Kundenerwartungen, Servicequalität, Preis-/Leistungsverhältnis, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenloyalität. Zum ersten Mal überhaupt war ANA in allen sechs Kategorien die führende Fluggesellschaft.

„ANA ist immer bestrebt, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen“, erklärte Yutaka Ito, Executive Vice President der ANA dazu. „Unser Geschäftsmodell basiert darauf, die Erwartungen der Fluggäste nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Wir bemühen uns, unsere Leistung stetig zu verbessern und von Jahr zu Jahr höhere Standards zu setzen. Diese konsequente Kundenorientierung hat dazu beigetragen, dass wir uns so deutlich vom Wettbewerb absetzen konnten und bestätigt uns darin, dass unser Engagement einen echten Unterschied macht.“

Die JCSI-Umfrage, die 2009 erstmals gestartet wurde, ist einer der in Japan am meisten beachteten Unternehmensindizes. Für das Ranking werden dort jedes Jahr mehr als 120.000 Personen zu rund 400 Unternehmen aus 30 Schlüsselmärkten befragt. SPRING führte in diesem Jahr sechs Umfragen durch, die jeweils eine andere Dienstleistungssparte bewerteten.

**Über ANA:**

ANA, die größte Fluggesellschaft Japans und Mitglied in der Star Alliance, bietet auf ihren Flügen ein mehrfach ausgezeichnetes Bordprodukt, innovative Technik und erstklassigen Service. Damit ist auf den insgesamt 119 innerjapanischen und 84 internationalen Strecken ein Reiseerlebnis der Extraklasse garantiert. Neben Paris, London und Brüssel verbindet die Airline auch die deutschen Städte Frankfurt, München und Düsseldorf im Direktflug mit Tokio. Einmal täglich hebt der ANA-Dreamliner in der Langversion 787-9 jeweils in München und in Düsseldorf nach Tokio ab. Ab Frankfurt startet zweimal am Tag eine moderne Boeing 777 mit Vierklassenkonfiguration in Richtung Japan. Als eine von nur sehr wenigen Airlines weltweit wurde ANA auch 2018 im sechsten Jahr in Folge wieder mit dem höchsten Skytrax-Ranking von fünf Sternen ausgezeichnet.

**Pressekontakt:**

BPRC Burkard PR Consulting

**Matthias Burkard**Telefon: 089 – 171 000 602  
burkard@bprc.de

ANA Deutschland

**Hiroshi Goto,  
Maria Petalidou**Telefon: 069 - 29 976 - 0  
www.anaskyweb.com