

ANA verbessert den Kundenservice und ist weltweit 24 Stunden erreichbar

Das japanische Star Alliance Mitglied kommt den Kunden näher und bietet in den beiden Sprachen Englisch und Japanisch durchgehenden umfassenden Service

Tokio, Frankfurt (21. Dezember 2015)

Ab sofort können Kunden der größten japanischen Fluggesellschaft ANA All Nippon Airways das Unternehmen aus aller Welt rund um die Uhr telefonisch erreichen: Das Star Alliance Mitglied erweitert seine Servicezeiten in den Sprachen Englisch und Japanisch deutlich.

Bisher war die Fluggesellschaft über das zentrale Callcenter und die örtlichen Callcenter wie zum Beispiel in Düsseldorf jeweils nur von 9:00 Uhr morgens bis 17:30 Uhr am Abend Ortszeit erreichbar. Entsprechend der weiteren internationalen Expansion weitet die 5-Sterne-Airline ihren Service jetzt auch bei der Ansprechbarkeit für die Kunden auf eine komfortable rund-um-die-Uhr-Betreuung an 365 Tagen im Jahr aus. Der Wunsch nach diesem umfassenden Service war von den Kunden ausgegangen, die sich eine durchgängige Erreichbarkeit ihrer Airline für Flugreservierungen oder Änderungen ihrer Flugbuchung unabhängig von der jeweiligen Zeitzone gewünscht hatten.

Zudem kommt ANA auch ihren chinesischen Kunden entgegen und verbessert das Serviceangebot deutlich: In Japan wird ab sofort ein eigenes chinesischsprachiges Callcenter für Flugreservierungen und -informationen angeboten. Das Star Alliance Mitglied verzeichnet seit Jahren kontinuierlich steigende Kundenzahlen aus China, dem größten Quellmarkt für Reisen nach Japan. Kunden aus China, die in ihrem Heimatland ein Ticket nach Japan gekauft haben, bekommen nun auch am Zielort zum Inlandspreis Rückfragen zu ihrer Flugbuchung beantwortet. Vorher war dies in chinesischer Sprache nur mit einem teureren Anruf im Callcenter der ANA in Peking möglich. Das chinesische Callcenter ist von 9:00 Uhr bis 19:00 Uhr japanischer Zeit erreichbar.