

Die japanische ANA hat die besten Mitarbeiter Asiens

- **ANA erhält von der britischen Skytrax das 6. Mal in Folge die Auszeichnung „World's Best Airport Services“ und zum 4. Mal in Folge den Preis „Best Airline Staff in Asia“**
- **Erneute internationale Anerkennung für die herausragende Servicequalität des Star Alliance Mitglieds am Rande der Paris Airshow**

Tokio, Paris (21. Juni 2017)

ANA, größte japanische Fluggesellschaft und Mitglied in der Star Alliance, wurde bei den weltweit renommierten World Airline Awards des britischen Beratungs- und Ratingunternehmens Skytrax auch in diesem Jahr wieder in zwei Schlüsselkategorien ausgezeichnet: Die einzige 5-Sterne-Fluggesellschaft Japans erhielt den Preis für das beste Airline-Personal in Asien („Best Airline Staff in Asia“) und für die weltbesten Airport Services („World's Best Airport Services“). Die Auszeichnungen wurden am Rande der Internationalen Luftfahrtausstellung in Paris vergeben.

Skytrax würdigt mit den Awards in unterschiedlichen Kategorien Airlines, die konsequent Exzellenz beim Kundenservice sowohl am Boden als auch an Bord verfolgen. Die World Airlines Awards werden nach der Auswertung einer Online-Befragung von Passagieren weltweit vergeben. 2017 erhielt ANA das 6. Mal die Auszeichnung „World's Best Airport Services“. Auch in Kategorie "Best Airline Staff in Asien" wurde die Airline bereits das 4. Mal in Folge ausgezeichnet.

Mit dem „World's Best Airport Services“-Award bewerten die Kunden den gesamten Service einer Fluggesellschaft bei der Abfertigung an den Flughäfen. Den Sieg in dieser Kategorie wertet ANA als Auszeichnung für die hohe Qualität der Service-Mitarbeiter über alle 42 Destinationen der Airline weltweit. Das Unternehmen unternimmt jede Anstrengung, den Passagieren höchst individuellen Kundenservice an allen Kontaktpunkten am Flughafen zu bieten, dazu gehören vor allem die Check-in-Schalter, die Lounges und die Boarding-Bereiche. Hier konnte die Airline zum Beispiel punkten durch die komplette Erneuerung des Check-in-Bereichs am Flughafen Tokio/Narita und die konsequente Bereitstellung von Check-in-Automaten. In der Lounge am Flughafen Tokio/Narita startete die Fluggesellschaft einen „Chef Service“, bei dem Köche zum Beispiel Nigiri-Sushi direkt vor den Augen der Kunden zubereiten und servieren. Im Terminal 2 des Flughafens Tokio/Haneda wurde der Check-in - Bereich ebenfalls komplett erneuert und mit einem innovativen Leitsystem versehen, das inzwischen auch einen Design-Award gewann.

Mit der Auszeichnung „Best Airline Staff in Asia“ wertschätzten die Kunden die konsequenten Bemühungen der ANA Mitarbeiter, die Servicequalität kontinuierlich weiter zu steigern. Diese hohe Servicequalität bietet das Unternehmen auch über Japan und Asien hinaus auf dem weltweiten Streckennetz an. Komponenten sind zum Beispiel das neue „ANA Communication Board“, ein Tablet-Computer, der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 17 Sprachen bei der besseren Kommunikation vor allem mit den internationalen Passagieren unterstützt. Auch können seh- und sprachgeschädigte Fluggäste mit dem „Remote Sign-

Language Interpretation Service" das Bordentertainment-Angebot besser nutzen. Zudem wurde das Training des Servicepersonals weiter verbessert, um optimal auf die Wünsche der Passagiere eingehen zu können. Das Unternehmen startete einen internen OMOTENASHI (Bezeichnung für: japanische Gastfreundschaft) –Wettbewerb für das Kabinenpersonal.

Yuji Hirako, Präsident und CEO von ANA: „Als weltweit führende Fluggesellschaft bietet ANA den Passagieren weiterhin Weltklasse-Service an. Wir fühlen uns sehr geehrt, dass Skytrax und die Teilnehmer der Online-Befragung unser Engagement erneut so eindeutig gewürdigt haben. Wir sind uns sicher, dass wir den Passagieren besten Komfort und maximale Sicherheit bieten. Die neuen Anstrengungen wie das ANA Communication Board symbolisieren unser Streben nach Exzellenz mit einem Hauch von japanischer Gastfreundschaft – und zwar von dem Moment, in dem unsere Passagiere einchecken bis sie den Zielflughafen verlassen. Diese Auszeichnungen wären ohne unsere erstklassigen Mitarbeiter am Boden und an Bord nicht möglich.“

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 116 innerjapanischen und 83 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 acht Airlines weltweit wurde ANA auch 2017 im fünften 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