

## **ANA erhält von Skytrax Top-Auszeichnungen für Flughafenservice, Sauberkeit, Personal und erringt den dritten Platz bei der Wahl der „Airline of the Year“**

- **ANA wird zehnmaliger Preisträger in der Kategorie „World's Best Airport Services“, fünfmaliger Preisträger in der Kategorie „World's Cleanest Airline“ und achtmaliger Preisträger in der Kategorie „Best Airline Staff Service in Asia“.**

**Tokio, Frankfurt (21. Juni 2023)**

**ANA All Nippon Airways, größte japanische Fluggesellschaft und seit zehn Jahren in Folge mit 5 Skytrax-Sternen ausgezeichnet, hat bei den diesjährigen Skytrax-Awards wieder abkassiert: Die Airline kam bei der Wahl zur Fluggesellschaft des Jahres 2023 auf den dritten Platz und wurde bestplatzierte Fluggesellschaft in gleich drei Einzelkategorien: Demnach bietet ANA den weltweit besten Flughafenservice, ist die sauberste Fluggesellschaft der Welt, und die ANA-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter sind in ganz Asien die besten. Skytrax ist die weltweit führende unabhängige internationale Organisation zur Bewertung von Luftverkehrsunternehmen aus Sicht der Kundinnen und Kunden.**

„Dank des Engagements aller unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, außergewöhnliche Dienstleistungen und Produkte zu liefern, hat ANA den dritten Platz in der prestigeträchtigen Auszeichnungskategorie ‚Airline of the Year‘ der Skytrax bekommen“, sagte Shinichi Inoue, President and CEO der ANA. „Unsere Erfolgsbilanz zeigt, dass ANA eine der führenden Fluggesellschaften ist. Wir sind entschlossen, die Welt in Staunen zu versetzen mit unserem kundenorientierten Service, unseren Produkten und dem Kundenerlebnis im globalen Vergleich. Damit antworten wir auf die Bedürfnisse, die unsere Passagiere in der nach-Covid-Ära haben.“

Die Auszeichnung „World's Best Airport Services“, die ANA inzwischen bereits zehnmal erhalten hat, wird an die Fluggesellschaft mit der höchsten Gesamtbewertung für alle Flughafenservices verliehen. Das Unternehmen ist bestrebt, jedem Kunden an jedem Punkt seiner Reise einen aufmerksamen und persönlichen Service zu bieten. Dazu gehören auch die Check-in-Schalter, die Lounges und die Boarding-Gates.

Im Detail hat der japanische Marktführer in dieser Kategorie das neue Servicemodell „ANA Smart Travel“ weiterentwickelt – digitale Dienste, die es den Kundinnen ermöglichen, über ihre eigenen Mobilgeräte zeitnah auf Boarding-Informationen zuzugreifen. Darin integriert werden auch immer stärker Informationen aus den Tools und Geräten, mit denen die ANA-Mitarbeiter in der Kundenbetreuung arbeiten. So entsteht ein neues integriertes Servicemodell, das ein reibungsloses Reiseerlebnis bietet. Außerdem fördert das Unternehmen die Zugänglichkeit seiner Dienstleistungen, um den Bedürfnissen jedes einzelnen Kunden gerecht zu werden. Ziel ist der „friendly skies for all“, in dem inklusive und universelle Dienstleistungen für alle Kunden zur Verfügung stehen. Ganz konkret wurden im vergangenen Jahr auch die ANA Arrival Lounge am Tokioter Narita International Airport sowie die ANA Lounge und die ANA Suite Lounge am Daniel K. Inouye International Airport in

Honolulu wiedereröffnet.

Die Auszeichnung „Sauberste Fluggesellschaft der Welt“, die ANA jetzt zum fünften Mal erhielt, wird an die Fluggesellschaft mit den besten Engagements in Bezug auf Hygiene und Sauberkeit in der Kabine verliehen. ANA wurde damit für die Bemühungen um eine sichere und saubere Umgebung sowie einen guten Service für alle Kundinnen in allen Segmenten der Reise geehrt. Ausgehend davon wird die Airline in Zukunft die Reinigung an Bord weiter verbessern, damit die Passagiere auch in Zukunft höchsten Komfort genießen können.

Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen arbeiten dafür Hand in Hand und gewährleisten so eine sorgfältige Reinigung und eine komfortable Umgebung an Bord. ANA fördert das Bewusstsein für Hygiene und Sauberkeit in der Mitarbeiterschaft regelmäßig mit internen Schulungen.

Mit der Auszeichnung „Bestes Airline-Personal in Asien“, die ANA jetzt zum achten Mal erhielt, wird der Kundenservice honoriert, den die Mitarbeiterinnen den Gästen am Boden und während des Fluges bieten. Er sucht in Asien seinesgleichen: ANA liegt hier ganz vorn. Mit der Auszeichnung wird das konstant hohe Serviceniveau des Star Alliance Partners gewürdigt.

ANA bietet mit der Einführung eines zentralen Informationsmanagementsystems, das Kundendaten über verschiedene Abteilungen hinweg zur Verfügung stellt, einen schnellen und personalisierten Service, der zugeschnitten ist auf jeden einzelnen Kunden. Die Airline veranstaltet an Flughäfen in Japan und im Ausland Wettbewerbe, um die Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiter im Bereich Kundenservice und Gastfreundschaft zu verbessern.

Als Unternehmen, das von Skytrax seit 2013 zehn Jahre in Folge als 5-Sterne-Airline ausgezeichnet wurde, verfolgt die ANA Group auch weiterhin hohe Servicequalität und Sicherheit als oberste Priorität.

### **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 zahlreichen innerjapanischen und internationalen Strecken ein Reiseerlebnis der Extraklasse garantiert.

Neben Paris, London und Brüssel verbindet die Airline auch die deutschen Städte Frankfurt zweimal pro Tag und München viermal pro Woche im Direktflug mit Tokio. Zurzeit erfolgt die Bedienung aller Strecken situationsbedingt teilweise noch eingeschränkt.

Als eine von nur sehr wenigen Airlines weltweit wurde ANA seit dem Jahr 2013 kontinuierlich in jedem Jahr von der Rating-Agentur Skytrax mit dem höchsten Skytrax-Ranking von fünf Sternen ausgezeichnet. Zusätzlich wurde ANA von Skytrax im Jahr 2021 für das Hygienekonzept „ANA Care Promise“, das höchstmögliche Sicherheit, Sauberkeit und Hygiene am Boden und an Bord garantieren soll, ebenfalls mit dem 5-Sterne COVID19-Sicherheits-Rating ausgezeichnet.

## Pressemitteilung



### Pressekontakt:



BPRC Burkard PR Consulting

**Matthias Burkard**

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

ANA Deutschland

**Yuji Hino**  
**Maria Petalidou**

Telefon: 069 - 29 976 – 0  
[www.ana.co.jp/de/de](http://www.ana.co.jp/de/de)