

## **Japanische ANA bei den SKYTRAX Top-Awards in diesem Jahr mit Auszeichnung für Flughafenservices und Airline-Personal in Asien**

- **Der japanische Marktführer ist elfmaliger Empfänger des World's Best Airport Services Award und neunmaliger Empfänger des Best Airline Staff Service in Asia Award.**

**Tokio, Frankfurt (25. Juni 2024)**

**ANA All Nippon Airways, Japans größte und seit elf Jahren in Folge mit 5 Sternen ausgezeichnete Fluggesellschaft, wurde bei den World Airline Awards von SKYTRAX, der führenden unabhängigen internationalen Luftverkehrs-Bewertungsorganisation, in zwei Kategorien als beste Fluggesellschaft ausgezeichnet. Die Airline erhielt erneut höchste Anerkennungen in den beiden Kategorien World's Best Airport Services und Best Airline Staff Service in Asia.**

Die World Airline Awards basieren auf den Ergebnissen einer Online-Umfrage unter Kunden aus der ganzen Welt. ANA wurde zum elften Mal (fünfmal in Folge) mit dem World's Best Airport Services Award und zum neunten Mal (viermal in Folge) mit dem Best Airline Staff in Asia Award ausgezeichnet.

„Es ist eine unglaubliche Ehre, von SKYTRAX erneut solch prestigeträchtige Auszeichnungen zu bekommen. Diese Auszeichnungen sind ein Beweis für die enormen Anstrengungen unseres Personals im direkten Kundenservice und für das unerschütterliche Engagement aller ANA-Mitarbeiter, ein unvergleichliches Kundenerlebnis zu bieten“, sagte Shinichi Inoue, Präsident und CEO von ANA.

„Dieses Engagement für exzellenten Kundenservice führte im vergangenen Geschäftsjahr zu Rekordgewinnen. Aber wir werden niemals aufhören, unvergessliche Erlebnisse für unsere Passagiere zu bieten. Jede Interaktion mit unseren Kunden ist ein ‚Moment der Wahrheit‘, wie es Jan Carlzon, der ehemalige CEO von SAS, so treffend formulierte. Mit Sicherheit als unserer obersten Priorität werden wir kontinuierlich höchste Innovationskraft beweisen und unsere Serviceangebote verfeinern. Wir möchten sicherstellen, dass jeder Kontaktpunkt mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Gelegenheit ist, etwas Erstaunliches zu schaffen.“

### **World's Best Airport Services**

Diese Auszeichnung bekam die Fluggesellschaft nun bereits zum elften Mal, weil sie bei den Awards die höchste Gesamtbewertung für Flughafenservices erreichte. ANA ist bestrebt, jedem Kunden während jeder Phase seiner Reise einen persönlichen und aufmerksamen Service zu bieten, von den Check-in-Schaltern über die Lounges bis hin zu den Abflug-Gates. Ferner setzt ANA verschiedene Maßnahmen um, um die Flughafendienste zu verbessern und ein bequemes und reibungsloses Passagiererlebnis zu bieten.

Einer der Meilensteine aus den vergangenen Monaten, mit denen die Auszeichnung begründet wurde, ist unter anderem die Erneuerung der ANA-App, um die Benutzerfreundlichkeit der digitalen Dienste von ANA zu erhöhen. Kunden können jetzt einfach einchecken und wichtige Fluginformationen auf ihren mobilen Geräten abrufen. Die „ANA Smart Travel“-Updates kombinieren die digitalen Dienste von ANA mit dem

aufmerksamen Kundenservice durch das Personal, um sicherzustellen, dass Passagiere stets eine reibungslose Reise mit ANA erleben. Die Erweiterung der internationalen Flugverbindungen am Terminal 2 des Flughafens Haneda macht überdies internationale und nationale Reisen noch bequemer, während die internationale Abfluglounge von ANA, eine der größten in Japan, komfortablen Raum für Passagiere bietet, um sich vor dem Abflug zu entspannen. Zudem bietet die aufgewertete ANA SUITE LOUNGE am Flughafen Haneda nun bequeme Sitzgelegenheiten, schallisolierte private Kabinen und andere Funktionen, die das Erlebnis für inländische Passagiere verbessern.

## **Best Airline Staff Service in Asia**

Diese Auszeichnung wurde der in Asien beheimateten Fluggesellschaft jetzt schon zum neunten Mal für die höchste Qualität beim Kundenservice durch das Flughafenpersonal und die Kabinenbesatzungen verliehen. Die Airline startet auch weiterhin immer neue Maßnahmen, um außergewöhnlichen Service zu bieten. In den vergangenen Monaten waren dies unter anderem die Einführung eines zentralen Informationsmanagementsystems, um Kundendaten abteilungsübergreifend zu vernetzen und somit personalisierte Dienstleistungen sowohl am Boden als auch in der Luft zu ermöglichen. Zur Stärkung des Serviceengagements und zur Verbesserung der Kundenservicefähigkeiten werden Wettbewerbe im Umgang mit Kunden für ANA-Mitarbeiter an Flughäfen in Japan und im Ausland durchgeführt. Zusätzlich zielt ein „Master of Announcements Contest“ für Kabinenbesatzungen darauf ab, die Qualität der Bordansagen zu optimieren und so sicherzustellen, dass Passagiere während des Fluges präzise und relevante Informationen erhalten. Diese Initiativen unterstreichen das Bestreben der Fluggesellschaft, kontinuierlich die Servicequalität zu verbessern und ein herausragendes Kundenerlebnis zu gewährleisten.

Als eine Fluggesellschaft, die von SKYTRAX seit 2013 elf Jahre in Folge als 5-Sterne-Airline ausgezeichnet wurde, wird die ANA Group darüber hinaus weiterhin Sicherheit und hohe Servicequalität als oberste Prioritäten verfolgen.

## **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. Im Laufe des Sommerflugplans werden die Frequenzen auf den Europastrecken weiter ausgebaut und neue Strecken aufgenommen.

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.

**Pressekontakt:**



BPRC Burkard PR Consulting

**Matthias Burkard**

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

ANA Deutschland

**Yuji Hino**

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