COMUNICATO STAMPA

ANA PREMIATA CON L'AMBITO PUNTEGGIO SKYTRAX 5-STAR PER IL QUARTO ANNO CONSECUTIVO

ANA è l'unico vettore giapponese ad aver ricevuto questo riconoscimento

3 marzo 2016. ANA, compagnia aerea giapponese, ha ricevuto, per il quarto anno consecutivo, il punteggio 5-Star di SKYTRAX (*1), il più importante sito di recensioni riguardanti compagnie aree ed aeroporti (http://www.airlinequality.com/). Solamente altre sei compagnie aeree (*2) sono state insignite con un punteggio 5-Star SKYTRAX e ANA è l'unico vettore giapponese in assoluto ad aver ricevuto questo prestigioso riconoscimento.

Il punteggio *5 Star* è la conferma dell'alta qualità del servizio offerto al passeggero da ANA in tutte le fasi del viaggio, dalla registrazione in aeroporto fino all'arrivo a destinazione. Si tratta inoltre di un riconoscimento per i miglioramenti al prodotto apportati dalla compagnia al fine di soddisfare le esigenze di una clientela sempre più internazionale.

La compagnia giapponese, che ha identificato nel suo vasto network internazionale l'elemento fondamentale per la sua crescita, continua ad ampliare la portata della sua attività e a lanciare nuove rotte, pur rimanendo fedele al suo valore fondamentale: un approccio che mette il cliente al centro di tutto con un tocco personale per migliorare la qualità del servizio - un requisito che ha permesso alla compagnia di mantenere la sua valutazione 5-Star. Nel corso dell'ultimo anno ANA ha implementato una serie di nuove iniziative per migliorare il suo servizio, fra cui:

- l'orario di servizio del Customer Service Center è stato esteso a 24 ore su 24 per rispondere - in giapponese e in inglese - alle richieste della clientela internazionale. ANA ha anche rafforzato il servizio in lingua cinese per far fronte alle esigenze del crescente numero di passeggeri cinesi in visita in Giappone.

- ANA ha introdotto il servizio "ANA & LEXUS CONNECTION" all'aeroporto di Tokyo Haneda, che offre veicoli Lexus ai passeggeri di First Class di alcune rotte internazionali per il transfer fra il terminal internazionale e quello nazionale.

- ANA è diventata la prima compagnia aerea al mondo ad operare voli con il Boeing 787-9 Dreamliner. In concomitanza con l'introduzione del nuovo aeromobile, ANA ha iniziato ad offrire – prima compagnia aerea giapponese - sui voli domestici canali televisivi in tempo reale con notizie e sport.

- Dopo l'installazione del Wi-Fi sui voli internazionali, ANA ha cominciato a introdurre il servizio anche a bordo dei propri voli nazionali.

- ANA è diventata la prima compagnia aerea giapponese ad introdurre un sistema di consegna bagagli self-service. Il servizio "ANA Baggage Drop", disponibile presso l'aeroporto di Tokyo Haneda, offre un servizio semplice, veloce e completamente automatizzato.

- A seguito di un'ampia ricerca effettuata fra i clienti al check-in e nelle lounge, ANA ha ottimizzato la formazione del personale e adattato i propri servizi per soddisfare al meglio le richieste della sua clientela.

- Per migliorare la comunicazione a bordo con i passeggeri internazionali, oltre alla formazione obbligatoria in lingua inglese per tutti gli assistenti di cabina ANA, la compagnia sta impiegando personale basato a Bangkok e Hong Kong.

- In occasione del lancio del collegamento per Kuala Lumpur in Malesia il 1 ° settembre 2015, ANA ha notevolmente aumentato la varietà di proposte di menù halal in volo, ampliando la scelta del passeggero.

- A seguito del lancio della nuova rotta per Houston (Texas, USA), il 12 giugno 2015, ANA ha contribuito in modo significativo nel migliorare la comodità dei suoi passeggeri, diventando il primo vettore straniero ad offrire il "Programma I-to-I" (International-to-International Baggage-through Program). In questo modo i passeggeri che volano con ANA e il partner di joint venture United Airlines tra Tokyo e Centro e Sud America via Houston non devono registrare nuovamente il proprio bagaglio come precedentemente richiesto.

Quale misura internazionale dei livelli di qualità e di soddisfazione del cliente, il riconoscimento SKYTRAX rappresenta un tassello importante della strategia di business di ANA per diventare una delle prime compagnie aeree a livello globale. L'investimento della compagnia nel network, offerta e servizi sta permettendo al vettore di intercettare la crescente domanda di una clientela sempre più internazionale. ANA si impegna costantemente a fornire un servizio dedicato e di qualità ed elevati standard di sicurezza a tutti i suoi passeggeri nel mondo.

(*1) SKYTRAX, fondata nel 1989, è una società di consulenza e di rating con sede a Londra. Oltre agli *Airline Star Ratings*, che classificano le compagnie aeree con un punteggio compreso tra 1 Star e 5 Star, la società organizza anche i *World Airline Awards*, assegnati in base ad una valutazione di oltre 200 vettori conferita utilizzando ogni anno il questionario online di SKYTRAX e diversi altri sondaggi. ANA è stata premiata per la prima volta dagli *World Airline Awards* nel 2011 con i titoli di *World's Best Airport Services* e *Staff Service Excellence, Asia Award*. ANA ha ricevuto un ulteriore *World Airline Award* nel 2012 come *Best Transpacific Airline*. Nel 2013, 2014 e 2015 la compagnia è stata premiata per i *World's Best Airport Services*; nel 2013 per la *Best Cabin Cleanliness* , nel 2014, nuovamente come *Best Transpacific Airline* e nel 2015 come *Best Airline Staff in Asia.*
(*2) Asiana Airlines, Cathay Pacific Airways, Garuda Indonesia, Hainan Airlines, Qatar Airways e Singapore Airlines.

ANA
All Nippon Airways (ANA) il primo vettore giapponese per ricavi e numero di passeggeri. Fondata nel 1952, ANA vola su 81 rotte internazionali e 112 rotte domestiche con una flotta di circa 250 aeromobili. Il Gruppo ANA ha 35.000 dipendenti. Nell'anno finanziario 2014 ha trasportato 50,4 milioni di passeggeri, generando ricavi per 1.700 miliardi di yen. ANA, parte di Star Alliance dal 1999, ha sottoscritto una joint-venture con United Airlines per le rotte transpacifiche e ha lanciato la joint-venture con Lufthansa, Swiss e Austrian per le rotte Europa-Giappone. La compagnia offre ANA Mileage Club, il programma Frequent Flyer che vanta oltre 26 milioni di iscritti. Nel 2013 ANA è stata nominata Airline of the Year dalla rivista statunitense Air Transport World e premiata, nel 2016, per il quarto anno consecutivo, con il prestigioso punteggio 5 Star da Skytrax. ANA è launch customer del Boeing 787 Dreamliner e il vettore che ne opera di più in assoluto. Per ulteriori informazioni consultare il sito web: www.anaskyweb.com/it/e

Per ulteriori informazioni:
ABC PR Consulting - *Ufficio Stampa e PR ANA*
Viale Beatrice d'Este 3/A 20122 Milano –
Tel. 02 58325432 - Web: www.abc-prc.com - Mail: info@abc-prc.com