

COMUNICATO STAMPA

**ANA RICEVE I PREMI “WORLD’S BEST AIRPORT SERVICES” E
“BEST AIRLINE STAFF IN ASIA” AGLI SKYTRAX WORLD AIRLINE AWARDS**
*Il vettore premiato da SKYTRAX nelle due categorie rispettivamente
per la sesta e la quarta volta*



21 giugno 2017. ANA, unica compagnia aerea giapponese 5-star, è stata premiata, ancora una volta, come vettore aereo migliore al mondo in due differenti categorie ai World Airline Awards 2017 organizzati da SKYTRAX. I riconoscimenti *World’s Best Airport Services* (Migliori servizi aeroportuali al mondo) e *Best Airline Staff in Asia* (Migliore staff di compagnia aerea in Asia) sono stati assegnati ad ANA durante la cerimonia tenutasi ieri al Paris Airshow.



I premi testimoniano il costante impegno di ANA nell’offrire ai suoi passeggeri un eccezionale livello di servizio sia a terra che in volo. I World Airline Awards sono assegnati in base ad un sondaggio online compilato da passeggeri in tutto il mondo. ANA ha ricevuto, per la sesta volta e per il quinto anno consecutivo, il *World’s Best Airport Services*; la compagnia ha ricevuto inoltre per la quarta volta – e per il terzo anno consecutivo - il premio *Best Airline Staff in Asia*.

Il premio *World’s Best Airport Services* è assegnato al vettore che riscuote il più alto livello nella customer satisfaction per un vasto numero di servizi aeroportuali, e riconosce l’alto livello di servizio fornito dallo staff ANA nei 42 aeroporti del mondo dove essa è presente. Il customer service di ANA si contraddistingue per la personalizzazione del servizio a seconda dei bisogni individuali di ogni passeggero in tutte le fasi della sua presenza in aeroporto, e include i momenti del check-in, della sosta nelle lounge e dell’imbarco. Qui di seguito alcune delle più recenti novità introdotte da ANA per rendere più agevole l’esperienza in aeroporto:

- rinnovo dell’area banchi di accettazione alle partenze dell’aeroporto di Tokyo Narita, installazione postazioni automatiche per il check-in e indicazioni più chiare su come imbarcarsi;
- lancio del servizio "Chef Service" - gli chef preparano e servono direttamente ai passeggeri nigiri-zushi e altre specialità – presso l’ANA Lounge dell’aeroporto di Tokyo Narita;

- ristrutturazione dell'area partenze del Terminal 2 dell'aeroporto di Tokyo, con una nuova segnaletica caratterizzata da testo e icone di facile comprensione e banchi le cui funzioni sono codificate da colori specifici. Per queste innovazioni ANA ha vinto il "Good Design Award";
- inaugurazione di "ANA Baggage Drop", il primo servizio automatico di questo genere in Giappone.

Il premio *Best Airline Staff in Asia* riconosce l'impegno del personale aeroportuale e di bordo della compagnia nel migliorare costantemente la qualità del servizio. SKYTRAX ha premiato ANA per un livello di servizio ai passeggeri sia a terra che in volo superiore a tutti gli altri vettori basati in Asia. Alcune delle misure introdotte per lo staff al fine di offrire un servizio di qualità superiore:

- lancio dell'ANA *Communication Board*, un nuovo tablet in grado di gestire in modo più semplice, e in 17 lingue, la comunicazione con il sempre crescente numero di passeggeri internazionali o anche con chi ha delle difficoltà ad esprimersi;
- implementazione del primo servizio, per il Giappone, di interpretazione dei segni a distanza per facilitare la comunicazione con i passeggeri con problemi di parola o udito;
- training per lo staff in aeroporto – ai banchi di accettazione e nelle lounge - per meglio comprendere e soddisfare le richieste dei passeggeri;
- inserimento di staff internazionale negli aeroporti di Shanghai, Londra, Hong Kong e in Thailandia;
- lancio di un concorso per formare esperti in ospitalità e OMOTENASHI (la tradizionale ospitalità giapponese) fra gli assistenti di volo.

Yuji Hirako, President e CEO di ANA, ha commentato: *"ANA, come compagnia globale, vuole offrire ai passeggeri un'esperienza di volo di qualità superiore. Siamo onorati che SKYTRAX abbia riconosciuto il nostro impegno per assicurare il massimo comfort, convenienza e sicurezza. Le nostre novità - quali l'ANA Communication Board e un sistema di intrattenimento universalmente accessibile sui voli internazionali - rappresentano il nostro percorso di eccellenza accompagnato da un tocco di ospitalità giapponese in tutte le fasi del viaggio, dal check-in fino all'arrivo a destinazione. Non avremmo potuto ricevere questi premi senza il grande impegno del nostro staff a terra e in volo, sostenuto da nuovi programmi di formazione e nuovi servizi innovativi. Vorrei infine ringraziare tutti i nostri passeggeri che hanno deciso di votarci e che fanno di noi il vettore leader in Giappone".*

SKYTRAX

Fondata nel 1989, SKYTRAX è una società di consulenza e di rating con sede a Londra. I premi annuali sono assegnati in base a sondaggi indipendenti fra i passeggeri, che includono diversi questionari online e che prendono in considerazione oltre 300 compagnie aeree. Oltre ai World Airline Awards, SKYTRAX compila anche un Airline Star Ranking, che valuta i vettori in base ad un punteggio da 1 a 5. ANA detiene attualmente, e da cinque anni consecutivi, il punteggio massimo cinque stelle. ANA ha ricevuto in passato i seguenti riconoscimenti SKYTRAX:

2011: World's Best Airport Services, Staff Service Excellence, Asia Award;

2012: Best Transpacific Airline

2013: World's Best Airport Services, Best Cabin Cleanliness

2014: World's Best Airport Services, Best Transpacific Airline

2015: World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia

2016: World's Best Airport Services, Best Airline Staff in Asia

ANA

All Nippon Airways (ANA) il primo vettore giapponese per ricavi e numero di passeggeri. Fondata nel 1952, ANA vola su 87 rotte internazionali e 116 rotte domestiche con una flotta di circa 250 aeromobili. Il Gruppo ANA ha 35.000 dipendenti. Nell'anno finanziario 2016 ha trasportato 52,1 milioni di passeggeri, generando ricavi per 1.77 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 2017, per il quinto 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