

仕事に活かすホスピタリティⅡ ～ANAでの取り組み～

株式会社ANA総合研究所
ANA Strategic Research Institute Co., Ltd.

1. ANAの“あんしん・あったか・あかるく元気”

2. お客様の声に徹底的にこだわる

3. ANAのひとづくり

あんしん、

あったか、

あかるく元気！



常に「あんしん」なエアラインであり続けるために、日々努力を重ねています。



「あんしん」をお約束するために、最先端の技術を活かして安全を支えています。



事業を通じて出会うすべての皆様と「あったか」を共有していきます。



ANAは世界で一番「あかるく元気！」なエアライングループです。

1. ANAの“あんしん・あったか・あかるく元気”

2. お客様の声に徹底的にこだわる

3. ANAのひとづくり

基本理念

— 私たちのコミットメント —

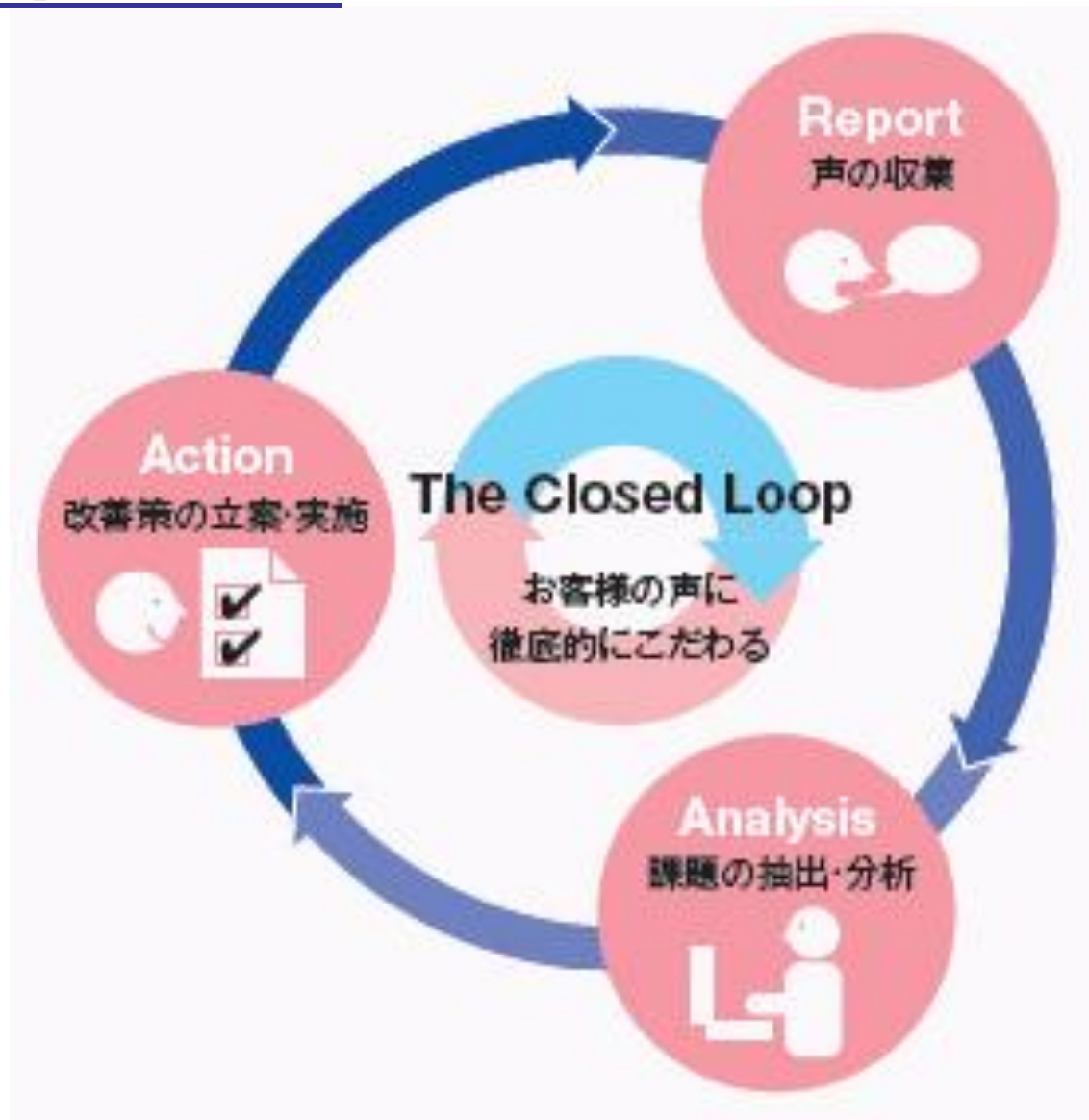
ANAグループは、「安心」と「信頼」を基礎に

- 価値ある時間と空間を創造します
- いつも身近な存在であり続けます
- 世界の人々に「夢」と「感動」を届けます

グループ行動指針6カ条

- ① 「安全」こそ経営の基盤、守りつづけます。
- ② 「お客様」の声に徹底してこだわります。
- ③ 「社会」とともに歩み続けます。
- ④ 常に「挑戦」し続けます。
- ⑤ 「関心」を持って議論し、「自信」を持って決定し、「確信」を持って実行します。
- ⑥ 人を活かし、チームワークを「力」にし、強いANAグループをつくります。

クローズド・ループ



機内誌



お客様の声

時刻表のダウンロードに時間がかかる

国際線の時刻表をインターネットでダウンロードしようとしたのですが、ページ数があまりに多く、重たくて大変でした。インターネットの場合は、必要な箇所はそれぞれで検索できるのですからもっと枚数が少なくいいのではないのでしょうか。せいぜい10ページ前後だとダウンロードもしやすいし、他のページへの移動も楽です。せめて国際線だけでも分離していただければよいのですが。(55歳 女性)

改善しました

国際線時刻表のページのみをダウンロードできるようにしました

ご不便をおかけいたしました。

これまでは国際線時刻表のみが必要なお客様も国内線・国際線時刻表全ページをダウンロードしなければならず、データ容量が大きいため大変時間をお掛けしておりました。ダウンロードを容易にするためにANA時刻表(国内・国際)4月号より国際線時刻表ページのみを抜粋してダウンロードできるようにいたしました。またANAのホームページ(ANA SKY WEB)では従来、日付とご利用区間の入力によりご指定路線の就航曜日や時刻を検索する機能もご用意しております。国際線時刻表ページよりご利用いただけますので、あわせてご活用ください。

※ダウンロード用のPDF時刻表は、予定スケジュールを掲載しております。スケジュールおよび機材については予告なしに変更される場合がございます。最新のスケジュールについては、スケジュール検索よりご確認ください。



ANA Sky Web



お客様の声

「ビジネス」運賃の名前が似ていて紛らわしい

「ビジネスきっぷ」を購入しようと思っていたのに、「ビジネス特割」という同じような名前の運賃があり、間違えて購入してしまいました。私のようにうっかり間違える人は他にもいるのではないのでしょうか。

(55歳 男性)

【改善しました】

運賃名称を変更しました

大変ご迷惑をおかけいたしました。「ビジネス特割」は、予約変更はできませんが、ご搭乗日前日までご予約・ご購入いただけるおトクな割引運賃「特割1」の一種です。「特割1」の中でもビジネス需要の多い路線を中心に、さらにおトクな価格設定として「ビジネス特割」と名称を変えて販売しておりました。しかし、ご指摘のように、名称が類似した条件の異なる運賃とお間違えになるケースが発生しましたことから、2009年4月からは「特割1」として販売することになりました。特割にはこのほか、ご搭乗日7日前までご予約いただける、さらにおトクな「特割7」などもございます。みなさまのご旅程に合った、おトクで便利な運賃をどうぞご利用ください。

※特割1、特割7は販売座席数に制限がございます。また各運賃の設定路線、ご利用条件などはANA時刻表、HP、またはANA予約センター等でご確認ください。

1. ANAの“あんしん・あったか・あかるく元気”

2. お客様の声に徹底的にこだわる

3. ANAのひとづくり

価値創造の源泉は人

人事理念は「挑戦する人材の創造」

一人ひとり自らの「成長」に挑戦し、グループ全体でお客様の「感動」に挑戦する。

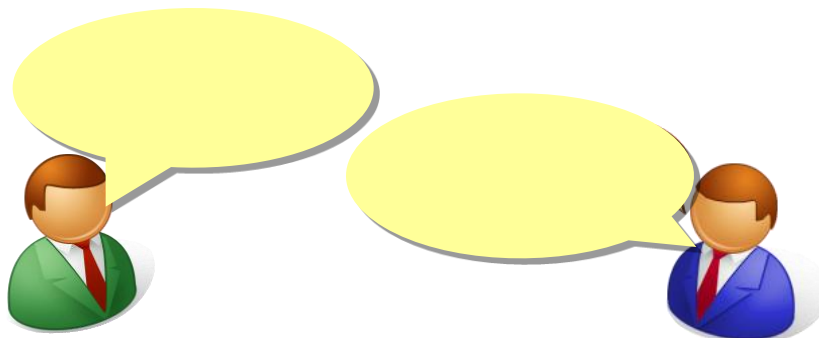
チャレンジャーとしての限りなき「挑戦」が、強いANAグループをつくる。





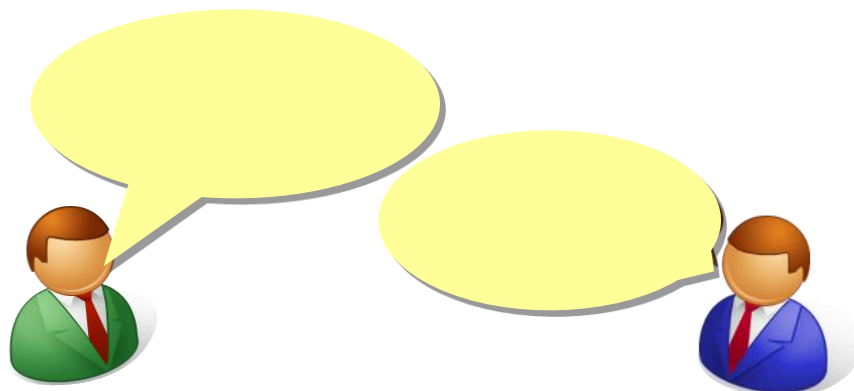
否定
強制or排除

なぜ同じように理解しないのか！
(相手は同じように理解するはず)



肯定
受容or創造

こんな考え方もあるのか！
(他の人の考えはどういうものだろう)



受容



肯定

「褒める」文化の定着

～ Good Job Card ～



TO オペレーター0さん



電話でお話している時、お客様へ「ありがとう
ございます」と言う時に一緒に頭を下げて
いるのが素敵ですね。きっとお客様にも
伝わっていることでしょう。

FROM オペレーター1

ANA HANEDA Style **HANEDA Style CARD** ハネスタカード

TO 会社名 _____ FROM 会社名 [AU[国際空港事業(株)]]
 部署名 _____ 部署名 _____
 お名前 当該便のCA、地上係員さん / お名前 ラインハンドリング担当

Smile! ThankYou! GoodJob! ※必ずお名前とご部署名を記入してください

出発便を担当した際、到着10分前に機内持ち込み手荷物が大きいため、お客様が荷物をお預けになるとCAさんから報告を受けました。その為、お客様にカバンの中の壊れやすいものや貴重品を確認し、手荷物タグの受け渡しや搬送を行いました。自分出来る事をただけですが、ゲート係の方やCAさんに沢山の「ありがとう」を頂き、すごく嬉しくなりました。やっぱり自分出来ることは何でもやりたいな、と改めて思いました。

TO WATS清掃さん

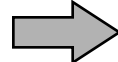
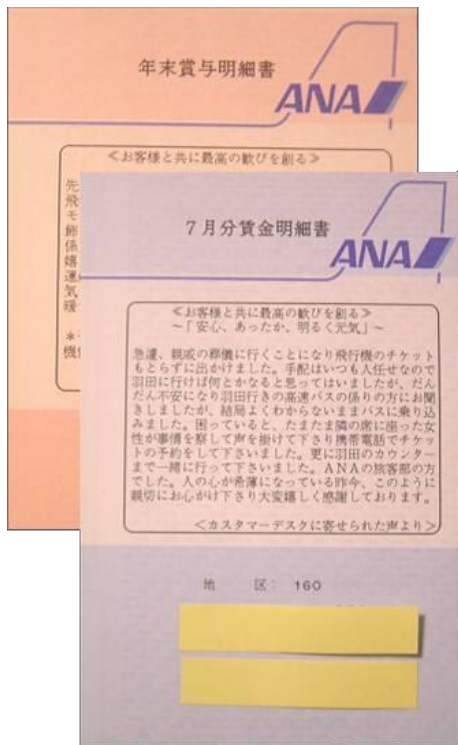
FROM (株)ANAエアサービス福岡
旅客担当

「機内にパスポートを忘れた」という申告があり、機内で捜索していたところ、清掃で忙しいにもかかわらず、WATS[ワールド・エアポートサービス(株)]さんが「何かお探しますか?」と声をかけて下さいました。一緒に探して下さったおかげでパスポートは見つかり、お客様にお渡しする事ができました。時間がない中で助けてくださり、とても嬉しかったです。ありがとうございます。



「褒める」文化の定着 ～ エピソードの共有 ～

- ・サービス・アワード表彰
- ・給与明細
- ・エピソード集



「あんしん、あったか、あかるく元気！」

到着時間の関係から最近他社便に搭乗することが多かったのですが、久々にANA便に搭乗しました。羽田に到着して、飛行機出口のドアが開きました。その時、外側からドアを開けたのが女性係員で、客室乗務員と“ニコツ”と笑顔で合図して、乗客が降り始めました。女性同士と言う安心感があったのか、“ニコツ”とした笑顔が客室乗務員の方に“お疲れ様です”というイメージを伝え、客室乗務員の方もこれに答えて“ニコツ”と“ありがとうお疲れ様”というイメージを伝えているように感じ、皆さんが一体になって航空機の安全運行をしていると言うのが分かり、何かうれしくなりました。

＜カスタマーデスクに寄せられた声より＞

ANA It's My Way! VIRTUAL HOLLYWOOD

バーチャルハリウッドプログラム





この飛行機は私が清掃しました!

あんしん

私が整備しました!

私が準備しました!

・空港係員が力を合わせ、自信を持って準備しました。



あったか

手荷物ベルトコンベアの裏側で...

**・到着手荷物を引き取る時のお客様のことを考え、
どの向きで流したらいいかな...**



あかるく元気

到着時に手荷物を待っていたら・・・

- ・手荷物返却の待ち時間を、少しでも退屈せずに過ごして頂きたい・・・。



