

## News Release

### エア・カナダ、 2019 年度スカイトラックス・ワールド・エアライン・アワード 「北米ベストエアライン」を 3 年連続で受賞

「ワールド・ベスト・ビジネスクラス・ラウンジダイニング」も受賞  
従業員は「ベスト・エアライン・スタッフ・イン・カナダ」を受賞  
「北米ベストエアライン」は 10 年間で通算 8 度目

2019 年 6 月 21 日

エア・カナダは、6 月 18 日に国際パリ航空ショーで発表された 2019 年度スカイトラックス・ワールド・エアライン・アワードにおいて、3 年連続で「北米ベストエアライン」を受賞すると同時に、「ワールド・ベスト・ビジネスクラス・ラウンジダイニング」、「ベスト・エアライン・スタッフ・イン・カナダ」、「北米ベストビジネスクラス」、「北米で最もきれいなエアライン（北米ベストエアライン・キャビン・クリーンネス）」など数々の賞に輝きました。世界各国の航空旅客約 2100 万人を対象とした顧客満足度調査に基づくワールド・エアライン・アワードでの「北米ベストエアライン」の受賞は、10 年間で通算 8 度目となります。

これについて、エア・カナダの社長兼最高経営責任者のカリン・ロビネスクは、次のように述べています。「世界的に高く評価されているスカイトラックス・エアライン・アワードで、3 年連続、また 10 年間に通算 8 度目となる北米ベストエアラインを受賞することができ大変誇りに思います。弊社が引き続きこれらの賞を受賞できたのは、エア・カナダが素晴らしいプロダクトの提供と卓越した顧客サービスに注力した結果、世界屈指の航空会社に変貌を遂げた証と言えるでしょう。今回、カナダのベスト・エアライン・スタッフに輝いた 33,000 人の弊社従業員は、安全で快適な空の旅をお客様に楽しんで頂けるよう日々懸命に仕事に取り組んでおり、そのおかげで世界の大手航空会社とも肩を並べられるようになりました。」

「また、エア・カナダをいつもご利用頂いているお客様から前向きな評価を頂いたことにも感謝しています。エア・カナダが北米ベストエアラインに繰り返し選ばれているのは、弊社が行っているサービス向上のための取り組みがお客様に認められてきていることを意味しています。その取り組みとは、機内エンターテインメントシステムのアップグレード、機内 Wi-fi サービスの導入、ラウンジの新設および改装、空港での各種手続の簡素化、ナローボディ（狭胴）機のリニューアル計画、新しい予約システムの導入、来年行われるロイヤルティ・プログラムのリニューアルなどです。」

また、エア・カナダが創設メンバーとして加盟しているスターアライアンスは、スカイトラックス社により「ワールド・ベスト・エアライン・アライアンス」に選ばれました。



The only Four-Star  
international network  
carrier in North America

さらに、スカイトラックス社 CEO のエドワード・プレステッド氏は、「北米ベストエアラインを通算 8 回も受賞したエア・カナダの功績は驚くべき快挙です。エア・カナダのスタッフ全員の、お客様から信頼を得つづけるための惜しまない努力が、今回の受賞につながったと言えるでしょう。また、トロント・ピアソン空港のエア・カナダ・シグネチャー・スイートが「ワールド・ベスト・ビジネスクラス・ラウンジダイニング」に選ばれたことも嬉しく思います。」とコメントしています。

エア・カナダは、お客様により快適な空の旅をお楽しみいただくために、2010 年以降、120 億ドルに及ぶ設備投資プログラムに着手しており、この中には以下のようなものが含まれます。

- カナダのゲートウェイ・ハブ空港を拠点にヨーロッパ、中東、アフリカ、アジア、オーストラリア、カリブ、メキシコ、中央アメリカ、南アメリカの 220 都市を結ぶグローバルネットワークの拡大
- ボーイング 777、最新鋭のボーイング 787 ドリームライナーの導入や、A330 機のドリームキャビンへの改装等を含むワイドボディ機のリニューアル・プログラム
- ボーイング 737MAX 機、2019 年のエアバス A220-330 型機導入を含む、ナローボディ(狭胴)機のリニューアル
- 通路へのアクセスが容易なライフラットベッドを導入したシグネチャークラスシートや、より大きいリクライングと座席幅を備えたプレミアムエコノミーキャビンなど、ワイドボディ機各クラスにおける世界最高ランクの機内装備
- 国際線及びトロントーバンクーバー／サンフランシスコ／ロサンゼルス／ホノルル(冬期より)、モントリオールーバンクーバー、ニューヨーク(ニューアーク)ーバンクーバーといった北米主要路線において、空港到着時からご搭乗までシームレスなサービスとアメニティを提供するシグネチャークラスサービス
- トロント・ピアソン空港にて国際線への乗り継ぎをサポートする BMW ヴァレーサービス
- トロント・ピアソン空港から国際線のシグネチャークラスをご利用のお客様が利用可能なエア・カナダ シグネチャースイートを含む、国際線、国内線、アメリカ線の新しいメープルリーフ・ラウンジ。エア・カナダ シグネチャースイートでは、カナダ人のセレブシェフ、デビッド・ホークワース監修によるアラカルトメニューがお楽しみいただけます。
- 客室、空港、手荷物サービス、コールセンターに従事するスタッフを対象としたカスタマーサービストレーニング
- お客様との意思疎通を円滑にするための技術革新。この中には、あらゆるデバイスに対応する新しいウェブサイト、モバイル機器技術の向上、顧客重視の機能や情報管理を強化するための対 AI 投資が含まれています。
- 世界的にも有名なソムリエ、ヴェロニク・リヴェが厳選したワインとカナダ人セレブシェフ、デビッド・ホークワース監修による素晴らしいメニューとのペアリング、国際線にも順次導入中の機内 Wi-fi サービス、何百時間にも及ぶ豊富なコンテンツを各座席でお楽しみいただける機内無料エンターテイメントシステムなど、機内アメニティの刷新



A STAR ALLIANCE MEMBER 

## スカイトラックス社ワールド・エアライン・アワードについて

1999年に創設されたワールド・エアライン・アワードは、世界規模の顧客満足調査を目的とした独自性のある公平な調査です。世界中の旅客投票を基に最も顧客満足度が高かった航空会社に賞が与えられ、この賞は世界中のメディアから「航空業界のオスカー」と称されています。調査に関する費用や受賞式等は全てスカイトラックス社が負担し、航空会社のエントリー・フィーや登録料は無料です。受賞式や受賞プレゼンテーションはスカイトラックス社により用意され参加費用などは一切かかりません。また、アワードのロゴや受賞結果等を航空会社が使用する際も費用はかかりません。

調査のエントリーはIPアドレス、ユーザー情報の確認により選別が行われ、重複データや不審者、不適格者のエントリーは削除されます。調査対象の航空会社は300社を超えます。今回のオンライン調査は、スカイトラックス社の調査データベースに保存された前年の回答者への調査依頼も基に、2018年9月から2019年5月にかけて行われました。なお、本顧客調査は、英語、フランス語、スペイン語、ロシア語、日本語、中国語の6カ国語で行われましたが、前年に比べて投票の伸びが顕著だったのは、中国語及びスペイン語での投票によるものでした。

## エア・カナダについて

エア・カナダは、世界6大陸の220以上の目的地へ向けて定期便・チャーター便を運航するカナダを代表するフラッグ・キャリアで、2018年には5,100万人のお客様にサービスを提供しています。エア・カナダは、カナダの62の空港、アメリカの54の空港、ヨーロッパ、中東、アフリカ、アジア、オーストラリア、カリブ海諸国、メキシコ、中南米の100の空港をダイレクトに結ぶ、定期旅客便を運航しています。エア・カナダは、世界で最も広範な地域—193カ国、1,317カ所の空港をカバーする空輸ネットワークであるスターアライアンスの創設メンバーです。エア・カナダは英スカイトラックス社の調査で北米唯一の4つ星ランクを誇り、2019年の北米ベストエアラインに選出された国際航空会社です。詳しくは公式サイト [aircanada.com](http://aircanada.com) をご覧ください。



A STAR ALLIANCE MEMBER 