

News Release

エア・カナダ、 スカイトラックス社が選ぶ「2018 年度北米ベストエアライン賞」を受賞 2 年連続、過去 9 年間に 7 回目の受賞

2018 年 7 月 20 日

2018 年 7 月 17 日、モントリオール発—エア・カナダは、2018 年 7 月 17 日にロンドンで開催された 2018 年度スカイトラックス社ワールド・エアライン・アワード受賞式において、2 年連続となる「北米ベストエアライン賞」を受賞しました。弊社がワールド・エアライン・アワードで北米ベストエアラインに選ばれるのは過去 9 年間で 7 回目となります。この受賞は世界の約 2,000 万人の旅行者を対象とした旅客満足度調査に基づいて決定されるものです。

これについて、エア・カナダ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。

「権威あるスカイトラックス社のワールド・エアライン・アワードにおいてエア・カナダが再び北米ベストエアラインに選ばれたことは嬉しい限りです。過去 9 年間でエア・カナダがこの賞を受賞するのは 7 回目となり、これは弊社が世界のリーディング・キャリアへと変貌を遂げた証と言えるでしょう。年間 4,800 万人のお客様を安全に目的地に送り届ける一方で、最高のサービスを提供してきた 30,000 人の従業員こそが真の受賞者です。心から感謝しています。」



また、エア・カナダエアライン部門社長兼最高執行責任者のベンジャミン・スミスは、「この受賞は、エア・カナダが行っているサービス部門への投資が、弊社を長年ご利用頂いているお客様から前向きに支持され、北米で一番の、そして業界をリードするサービスが次第に認められてきていることを意味します。この投資にはカスタマーサービストレーニング、機材更新プログラム、戦略的ネットワーク拡大に加え、最近導入されたエア・カナダ シグネチャーサービスなどが含まれます。弊社従業員のゆるぎない献身に深く感謝すると同時に、大型機材への機内 Wi-Fi 展開、来年を予定しているエアバスの新型 A220-300(これまでボンバルディア C シリーズとして知られていた航空機)の導入、更には最新デジタルテクノロジーでのマイル獲得、特典交換を可能にするロイヤルティプログラムの導入を心待ちにしているところです。」と述べています。

さらに、スカイトラックス社 CEO のエドワード・プレイステッドは、「エア・カナダはこの北米ベスト・エアライン賞の栄誉を 7 回受賞するという大きな成功を収めました。エア・カナダがお客様からこのような信任を勝ち取ることが出来るのは、お客様から本当に愛されている証拠です。」とコメントしています。

2010 年以降、エア・カナダは顧客サービス向上のため、100 億ドルに上る設備投資プログラムをスタートしました。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・ハブからヨーロッパ、中東、アフリカ、アジア、オーストラリア、カリブ諸国、メキシコ、中南



The only Four-Star
international network
carrier in North America

米の220都市を結ぶグローバル・ネットワークに拡大。この夏だけで25の新路線が追加されます。エア・カナダは6大陸全てをカバーする世界中でも数少ない航空会社の一つです。

- 機材刷新プログラムにより、これまでにボーイング777、最先端のボーイング787ドリームライナー、新型ボーイング737MAXを導入。2019年にはエアバスA220-300ジェット機を導入予定です。
- ワイドボディ機のシグネチャークラスの客室では、どの席からも直接通路に出ることが出来るように配列されたフルフラットシートを装備、またプレミアムエコノミーの客室では座席幅・ピッチ共に拡大しています。
- トロント・バンクーバー/サンフランシスコ/ロサンゼルス、モントリオール・バンクーバー、ニューヨーク(ニューアーク)・バンクーバーなどの北米主要路線において、ワイドボディ機材にシグネチャークラス サービスを導入しました。空港到着時からご搭乗まで、より充実したシームレスなサービスとアメニティをご提供します。
- 国際線、国内線、アメリカ線のメープルリーフ・ラウンジを一新、トロント・ピアソン空港に国際線シグネチャークラスのお客様専用のエア・カナダ シグネチャースイートが導入されました。シグネチャースイートではカナダ人有名シェフ、デビッド・ホークワース氏監修のメニューによるアラカルトダイニングをお楽しみ頂けます。
- 客室、空港、手荷物サービス、コールセンター業務に携わる職員に対してカスタマーサービストレーニングが実施されています。
- お客様との意思疎通を円滑にするための技術革新にも取り組んでいます。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増強するための対AI投資などが含まれます。
- セレブシェフ、デビッド・ホースワース監修の素晴らしい料理と、有名ソムリエ、ベロニク・リベスが厳選したワインとのペアリング、無料オーディオ・映像コンテンツなどの機内エンターテインメントとともにお楽しみいただける、国際線でも順次導入予定の機内 Wi-Fi 接続など、機内アメニティを刷新しています。

スカイトラックス社について

独立と公平をモットーに 1999 年に導入され、今年が 18 回目となるワールド・エアライン・アワードは、真にグローバルな顧客満足度調査を提供しており、調査、アワード受賞式等の費用は全てスカイトラックス社が負担しています。調査へのエントリー、エントリー費用などを航空会社が負担することはなく、授賞式には自由に参加できます。アワードのロゴや結果を航空会社が使用するのは自由で、費用は一切発生しません。全ての調査回答はスクリーニングされ、IP アドレス、ユーザー情報が確認され、重複や疑わしいまたは不適格なエントリーは削除されます。また、調査結果には 335 社の航空会社が含まれています。オンライン調査は 2017 年 8 月から 2018 年 5 月にかけて実施され、その際調査データベースに記録されている前年度の回答者(合計 2,445 万名)にも回答依頼が送られています。調査書式は英語、フランス語、スペイン語、ロシア語、日本語、中国語で用意されました。2018 年度調査の国籍別で最大の伸びを記録したのは中国人顧客で、新たに 350 万の回答がありました。

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、2017年には4,800万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64の空港、アメリカの59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98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、2018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 をご覧ください。



A STAR ALLIANCE MEMBER 

<リリース画像>

下記URLよりダウンロードをお願いいたします。

<https://aircanada.mediaroom.com/2018-07-17-Air-Canada-named-Best-Airline-in-North-America-at-the-Skytrax-World-Airline-Awards-2018>