

## News Release

### エア・カナダがスカイトラックス社ワールド・エアライン・アワード 「北米ベストエアライン」を受賞。パリ航空ショーにて選考結果発表。

顧客満足度北米 1 位の航空会社として 8 年間で通算 6 度目となる受賞

2017 年 6 月 22 日

2017 年 6 月 20 日、モントリオール発—エア・カナダは、国際パリ航空ショーにて発表された 2017 年度スカイトラックス・ワールドエアライン・アワードで「北米ベストエアライン」を受賞する栄誉に輝きました。世界各国の航空旅客約 2000 万人を対象に調査を行っている英国スカイトラックス社の「ワールド・エアライン・アワード」は、航空業界でも世界的に権威あるものとされており、カナダのフラッグキャリアが北米ベストエアラインに選出されたのは 8 年間で通算 6 度目となります。

エア・カナダ社長兼最高経営責任者のカリン・ロビネスクは受賞に際し次のように喜びを述べています。「弊社の素晴らしさを理解して下さっているお客様の投票を基にしたスカイトラックス社の調査で、北米ベストエアラインとして認められたことを大変嬉しく思います。この賞は、エア・カナダが世界のリーディング・キャリアの一つとして変革を遂げる過程において重要な意味を持つと同時に、航空業界において競争が激化する中でこの受賞と言う点では一層意義のあるものと言えるでしょう」

さらに、「今回の受賞に繋がった従業員一人一人の熱心かつ献身的な仕事への取り組みを心から称えると同時に、グローバルネットワークを展開する弊社を常に支えて下さる全てのお客様に感謝を申し上げたい。2017 年に 80 周年を迎える弊社ですが、カナダのフラッグキャリアとして、北米ベストエアラインとして、そして唯一の 4 つ星ネットワークキャリアとして大変誇りに感じています」とロビネスク最高経営責任者は加えています。

また、エア・カナダ旅客部門担当社長のベンジャミン・スミスは、「世界各国の約 2000 万人の航空旅客を対象に行なう調査をもとに選考される本アワードの受賞は、エア・カナダが行なっているプロダクト及びサービス部門への投資が、お客様から非常に前向きに支持されていることを意味します。これらの投資とは、最新鋭のボーイング 787 ドリームライナーの導入、グローバルネットワークの拡充に伴う渡航先の増加、弊社が運航する全てのボーイング 777 及び 787 に配置された次世代型ライフラット・ビジネスクラス・シートやワンランク上のプレミアム・エコノミー専用キャビンなどを配した航空機内のアップグレードの他、より洗練されたスタイルに生まれ変わったメープルリーフ・ラウンジ、機内で提供される素晴らしい食事やワインなど、よりお客様にご満足頂けるサービスやアメニティが向上するための投資のことです」と述べています。

一方、スカイトラックス社の最高責任者であるエドワード・プレイステッド氏は「エア・カナダが、北米ベストエアラインとしての功績を認められワールド・エアライン・アワードを再び受賞されたことを嬉しく思います。この栄誉ある賞を 8 年間で 6 度も受賞することは素晴らしい快挙であり、心よりお祝いを申し上げます」と今回の受賞を大きく評価しています。



The only Four-Star  
international network  
carrier in North America

エア・カナダは、お客様により上質な空の旅を経験して頂くために、2010年以降、100億ドルに及ぶ資本支出プログラムに着手しており、以下のような顧客対応戦略を展開しています。

- 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95都市を結ぶグローバルネットワークの拡大。居住者のいる6大陸全てに運航ルートを持つ世界でも数少ない航空会社の一つである。
- ボーイング777や最新鋭のボーイング787ドリームライナーの導入、2017年導入予定の新ボーイング737MAXエアクラフト、2019年引き渡し予定のボンバルディアCシリーズ・ジェットを含む航空機リニューアルプログラム。
- ライフラット・ビジネスシートや北米初のプレミアム・エコノミー専用キャビンの導入などを含む、ワイドボディ機内の改装。
- 新設された国際線、国内線及び北米線メープルリーフ・ラウンジ
- 対応言語を増やすことも含めた機内、空港、手荷物、コールセンターにおける顧客対応従業員のトレーニング戦略。現在、エア・カナダの従業員の間では推定80もの言語が話されている他、北米の3つのコールセンターでは英語、フランス語に加え、スペイン語、マンダリン、広東語、韓国語、日本語での対応が可能。また、北米以外の9つのコールセンターでは、ポルトガル語、スペイン語、ドイツ語、イタリア語、ヘブライ語、マンダリン、広東語、日本語など、現地の言語での対応が可能。
- 安定したサービスの提供を目的としたあらゆるタイプのPC機器(デバイス)との互換性を備えた新しいウェブサイトやモバイルテクノロジーの継続的なアップグレード、顧客対応能力及び情報管理の更なる向上のためのAI(人工知能)分野への増資などを含む顧客との交流を促進するための技術革新。
- 世界的にも有名なソムリエ、ヴェロニク・リベスト氏が厳選したワインとカナダ人のセレブシェフ、デビッド・ホークワース氏監修による素晴らしいメニューとのペアリングや、何百時間にも及び豊富なコンテンツを各座席でゆっくりと楽しめる機内無料エンターテインメントシステムに加え、北米路線のフリートワイド機内Wi-fi接続サービスなどをはじめとした機内サービスのアップグレード。

#### スカイトラックス社について

2017年スカイトラックス社顧客満足度調査は、2016年8月から2017年5月にかけて世界105カ国、1,987万人の旅客投票を基に行われました。本調査は、世界最大の航空会社から小さな国内航空会社を含め325社を超える航空会社を対象に、空港や機内環境におけるプロダクトとサービス全般を含めた41項目に関する調査を通して各航空会社のクオリティ基準を評価しています。

#### エア・カナダについて

エア・カナダは、世界6大陸の200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・キャリアです。世界ランキングで20位以内に位置する民間エアラインとして、2016年には4,500万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57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、南アメリカの95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—191カ国、1,300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、北米で唯一4つ星ランクを誇る国際航空会社です。詳しくは、公式サイト [aircanada.com](http://aircanada.com) をご覧ください。