

ANA専用代理電話サービスについて

2012年10月3日 ANAおからだの不自由な方の相談デスク



「ANAおからだの不自由な方の相談デスク」とは

病気やけが・障がいによりおからだの不自由なお客様に、 安心して快適な空の旅をお楽しみいただけますよう、 航空機のご利用に関するご相談やご希望を伺っています。







機内で医療機器を使用



ご病気

歩行に障がいがある



お手伝いが必要なお客様の搭乗推移 2001年~

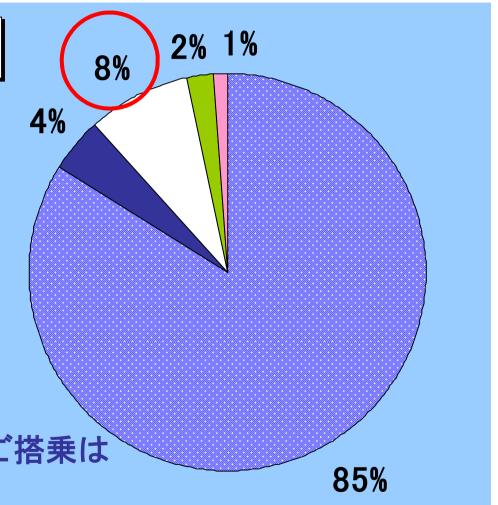


年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
国内線	88,032	95,370	92,010	96,092	108,837	111,723	113,937	110,769	111,905	112,828	109,911
国際線	5,969	6,808	6,833	8,368	9,211	11,183	12,734	12,441	18,447	19,995	21,557
合計	94,001	102,178	98,843	104,460	118,048	122,906	126,671	123,210	130,352	132,823	131,468



障がい内容別搭乗分布

- ■歩行障がい
- ■視覚障がい
- □聴覚・言語障がい
 - ■知的障がい
 - ■傷病人



聴覚・言語に障がいのある方のご搭乗は 年間 11,000人程



ANA専用代理電話サービス導入の経緯

ANAでは2010年2月よりサービスを導入しました。

それまでは聴覚・言語障がいの方の「予約」「お問い合せ」ツールは「インターネット」や「FAX」に限られていました。



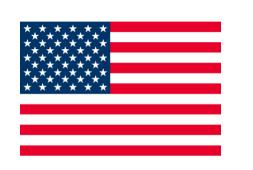




「FAX」などではタイムリーなコミュニケーションが図りづらいことや、 手話と口語の文法が異なることから、聴覚障がいのお客様の意図 を、頂いた文章から十分汲み取れないなど、課題が多くあり、 お客様からバリアフリー化を求めるご意見を頂き、 ANAとしてもなんとか改善をしたいと考えておりました。

そのような中、2009年5月13日に「米国航空アクセス法」が日本の航空会社にも適用されることになり、「聴覚障がい者に対し、一般利用者に提供している、予約・情報サービスと同等なサービスの提供を2010年5月13日以降保障すること」が求められたのをきっかけに、本格的にサービスの見直しを検討しました。







「米国航空アクセス法」は、 航空輸送に際し、障がいを理由に一般旅客と異なる取り扱いを禁 止した法律です。

本来、米国路線のみに適用されますが、ANAでは米国路線だけでなく、国内線も含めANAが就航する全路線の予約・情報を対象にしたサービスを導入することとしました。

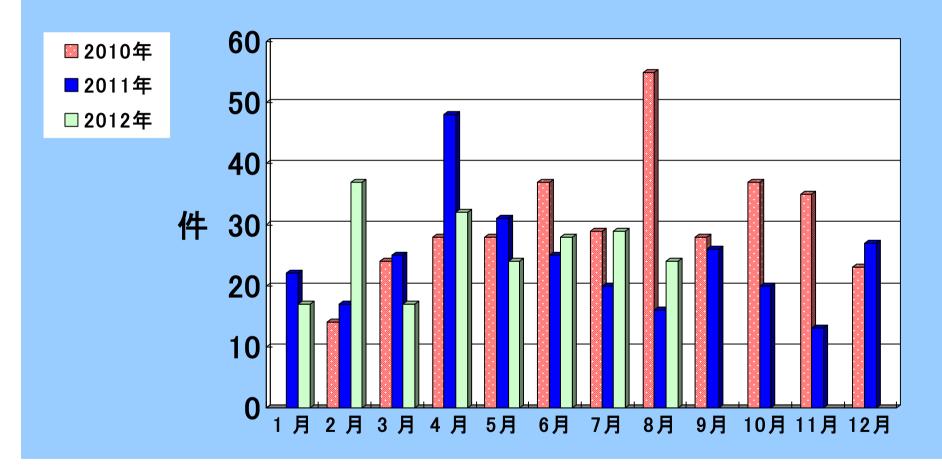


「代理電話サービス」の導入にあたり、 利用ツールも「メール」「FAX」の他に、 よりタイムリーに対応できる「チャット」「TV電話」も取り入れ、 お客様の多様なニーズに対応することとしました。

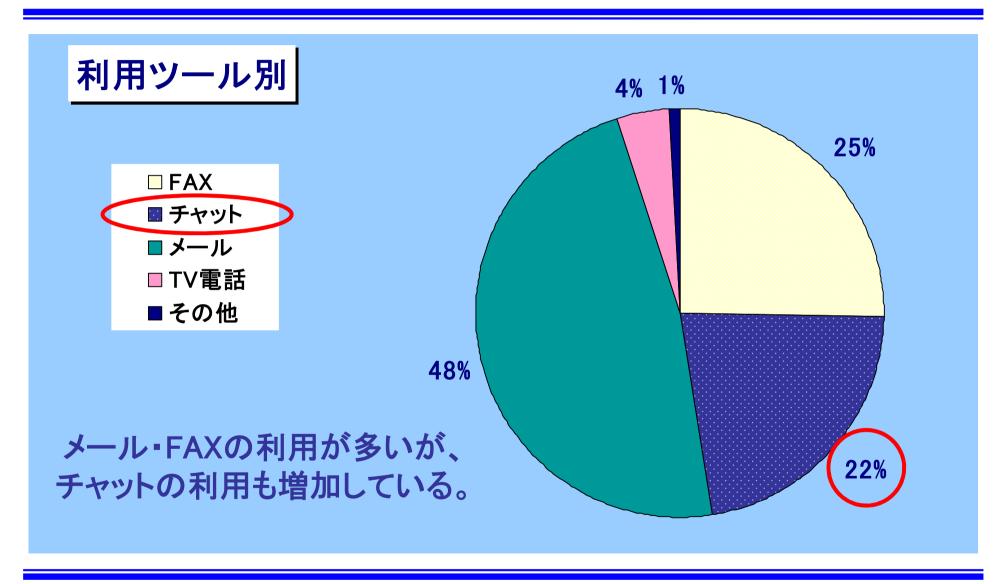




ANA専用代理電話サービス利用実績 2010年 1月~



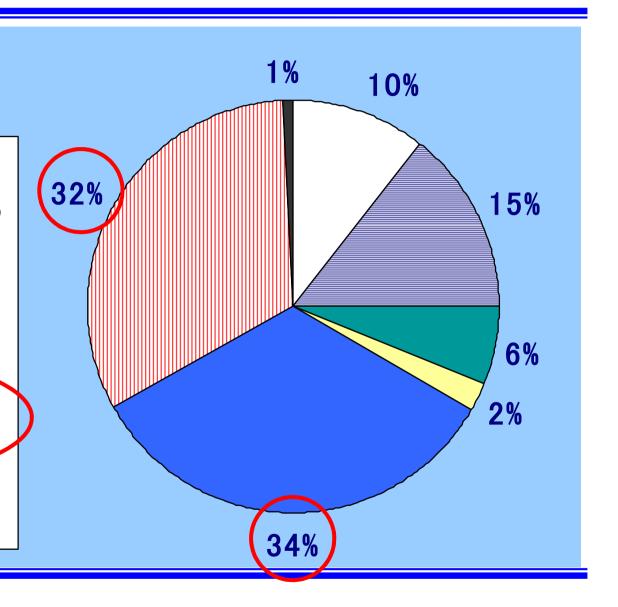






窓口別分布

- □ ANAマイレージクラブ
- おからだの不自由な方の 相談デスク
- ■ご意見・ご要望デスク
- □空港遺失物
- ■国際線予約案内センター
- ■国内線予約案内センター
- ■その他





国内線・国際線予約案内センターへのご連絡内容 空席状況の確認やご予約はインターネットをご利用いただいて いるようで割合としては少なめです。

- インターネットで予約をした後、便を変更したいがパソコンから 操作ができない。どうしたらよいか?
- 予約をしたいが満席になっている、空席待ちをお願いしたい。
- ボーイング787、モヒカンジェットの就航予定はいつですか?
- 機内でベビーベッドをリクエストしたいのですが。
- 予約している便の払い戻し手数料はいくらになりますか?
- ○月×日搭乗予定だが一番安い運賃を知りたい。
- 別々の予約をして座席が離れてしまったが隣同士にできますか?



ANAマイレージクラブへのご連絡内容

一般的にお問合せいただく内容と同様のご質問を頂きます。

- 苗字がかわってしまった(住所が変更になった)。カードの登録はどうすればよいですか?
- マイレージカードのポイントについて質問したい。
- ○月に搭乗したマイルの積算がされていないようですが、確認できますか?
- マイレージカードを失くしてしまった、再発行できますか?



ANAおからだの不自由な方の相談デスクへのご連絡内容聴覚・言語障がいにかかわるリクエストもありますが、別の障がいにかかわるリクエストを多く頂いています。

- 機内で筆談ボードを使用したい。
- 医療機器を持込みます。酸素濃縮器の持ち込み・使用は出来ますか?
- 電動車いすを持参します。搭乗時に手伝って欲しい。
- 体に金属が入っているので金属探知機に反応してしまうと思うがどうすればよいですか?



ANAご意見ご要望デスクへのご連絡内容 ANAの接客や対応、サービスに対するご意見やご要望を頂い ています。

- 空港で車いすの送迎をしてもらったがたいへん助かりました。
- 介護割引の適用条件をもっと拡大して欲しい。
- ○○空港の××が壊れていました。
- 代理電話のようなサービスが導入されて嬉しい。



空港手荷物(遺失物問い合わせ)

- ○月○日の××便に搭乗したのですが、△△を機内に忘れたようです。届いていませんか?
- 機内か空港に××の落し物が届いていませんか?



ANA専用代理電話サービスをご利用の方にはリピーターが多くいらっしゃいます。

当初はANA専用代理電話サービスをご利用で、その後プラスヴォイス社の「代理電話ユーザー」へご登録された方もいると聞いており、一度ご利用になれば、その便利さを実感して頂けると考えております。

ANA専用代理電話サービスについてはANAホームページにもご案内を掲載しております。

http://www.ana.co.jp



http://www.ana.co.jp







国際線 海外ツアー ANAマイレージクラブ ► About ANA

お問い合わせ先一覧

ANAのお問い合わせ窓口一覧です。携帯電話からは、
プナビダイヤルまたは各地域の電話番号をご利用ください。
PHS・国際電話の場合は、各地域の電話番号をご利用ください。※電話番号はお間違えのないようにおかけください。

航空

▶ ANA

▶ 会員

<u>その</u>

★123

海外的

ト<u>パッ</u> ホテ

★123



国内線予約

航空券

- ▶ ANAマイレージクラブ会員の方
- ▶会員以外の方
- ▶その他、各サービスお問い合わせ窓口
- ▶インターネットの操作方法に関して

国内ツアー

- バッケージツアー、旅作、ホテル、 レンタカー
- ▶インターネットの操作方法に関して

メールでのお問い合わせ

お問い合わせフォームは<u>こちら</u>

▲ページトップへ戻る

おからだの不自由なお客様のための相談窓口

▲ ANAおからだの不自由な方の相談デスク

0120-029-377

携帯電話(全国一律料金)0570-029-377

PHS·国際電話(有料)03-5757-7251

FAX 0120-029-366

受付時間:9:00~17:00 年中無休 ▲ ANA専用代理電話サービス ^も

耳の言葉の不自由なお客様へ

TV電話・メール・FAX・ウェブチャット等を使いリアルタイムでANAへお問い合わせいただけるよう、代理電話サービスを提供しております。 詳しい利用方法は下記サイトをご覧ください。

ANA専用 4 Voice

※旅行(ツアー)のご相談は<u>ツアーアシストデスク</u>をご利用ください。

▲ページトップへ戻る。





ありがとう ございました!

ANAおからだの不自由な方の相談デスク

9:00~17:00 年中無休

http://www.ana.co.jp/skyassist