

Press Release

2019 年 6 月 26 日

ベトナム航空、4 年連続でスカイトラックス社による 4 つ星を獲得

ベトナム航空（日本支社 所在地：千代田区霞ヶ関 1-4-2 6F、日本地区総支配人：ヴー・グエン・クオイ）は、世界的に有名な航空業界の格付け機関であるスカイトラックス社より、4 つ星エアライン認定を獲得しました。ベトナム航空は、あらゆるお客様への格別なサービス提供に取り組むことで、この栄冠を 4 年連続で達成しました。



スカイトラックス社は、本年新たに 214 の地上・機内サービス基準を設けました。合計 1840 の基準からなる包括的な評価システムに基づき、各航空会社のサービスを分野別に評価しました。ベトナム航空は、これらの基準を 85% 満たし、5 段階評価の中で、4 つ星を獲得しました。到着、チケットカウンター、ラウンジ、Web サイトなどの航空サービス分野、機内安全性、免税品販売、機内食、機内の読み物など、機内商品・サービス分野で特に高い評価を受けました。

また、今回の格付けでは、4.5～5 つ星の評価を受けた分野が、ベトナム航空が初めて 4 つ星を獲得した 2016 年と比較して 16% 増加しました。スカイトラックス社より 4 つ星認定を獲得している航空会社は、エールフランス航空、ブリティッシュ・エアウェイズ、エミレーツ航空、大韓航空など、世界トップクラスの航空会社が並んでいます。

ベトナム航空は、今後も地上・機内の両方でより優れた旅客サービスを実現し、より高い評価を目指していきます。ベトナム航空は、従来のインタウンチェックインや空港キオスク、Web サイトでのチェックインサービスに加え、電話によるチェックインサービスをベトナム国内で初めて導入したほ

か、空港での特殊なサポートニーズに対応する新サービス「ミート&グリート」の提供も開始しました。

さらに、機体構成の分野でも、すでに導入済みのエアバス A350 広胴型機 14 機に加え、ボーイング 787-10 型機 3 機、エアバス A321neo 狭胴型機 20 機の年内納入により、5 つ星エアライン認定にふさわしい機体構成への充実・拡大を図る予定です。

機内サービス分野では、エアバス A350 型機やボーイング B787 型機で楽しめる最新エンターテインメントシステムなどの画期的なプレミアムサービスや、国内・国際線の両方でより選択肢を増やした機内食メニューの提供など、あらゆるサービスを強化しています。今後は、長距離路線のビジネスクラスにて、毛布やリネンの提供など、機内商品の更なる充実を予定しています。

ベトナム文化は、ベトナム航空の商品・サービスに欠かせない要素です。企業としてのイメージから接客体制、アイデア、創作、イノベーションに至るまで、ベトナム企業としてのルーツをブランドの中核に据えることで、ビジネスとレジャー、どちらの目的を持ったお客様にも、リラックスしていただけるプロフェッショナルなサービスを提供しています。特に、旬の果物を機内で提供するサービス「四季の果物」や、ベトナム航空のキューイジーン・アンバサダー・シェフ、ルーク・グエンによる本場ベトナム料理のビジネスクラスでの提供など、外国人のお客様にベトナム文化の素晴らしさを感じていただけるサービスの充実に努めています。

デジタル分野では、大手 IT 企業との提携を通し、フライト手順の改善、モバイルアプリ、機内での航路案内マップや Wi-Fi の提供など、航空業界の急速な変化に対応する多くの最新ソリューションを提供し、デジタルな航空会社としての地位確立を目指しています。

環境分野では、プラスチック使用量の削減を目指し、より環境に優しい適切な代替ソリューションを発見するための研究に取り組んでいます。そして地球環境に実質的な変化をもたらすことを目標に、画期的な環境活動にも取り組んでいます。

スタッフ研修の拡充を通じたサービスの改善は、ベトナム航空が特に重視している活動のひとつです。ベトナム航空は、スタッフや乗務員のための専門研修や人材管理・業績管理体制への取り組みを通し、アジア太平洋地域トップクラスの航空会社としての地位の確立に着実に取り組んでいます。

■スカイトラックス社について

スカイトラックス社は、1989年に設立されたイギリス・ロンドンを拠点とする世界の航空格付け会社。1999年に、主要製品とスタッフサービスの品質により航空会社をランク付けする国際的な評価制度「Certified Airline Rating（サーティファイド・エアライン・レーティング）」を導入しました。スカイトラックス社のスターランク付けは、航空会社の世界的なベンチマークとして世界中で認知されており、品質を1つ星から最高ランクの5つ星まででランク評価をしています。公正で一貫したランク付け制度により、機内と空港内での両環境面における製品とサービスの評価に基づいています。

<ベトナム航空について>

ベトナム航空（スカイチームアライアンスメンバー）は、1993 年にベトナム国営航空会社として設立しました。国内 22 都市、海外 29 都市、就航都市に 95 航路を有しており、一日当たり平均 400 フライトを運航しています。ボーイング 787-9 ドリームライナーとエアバス A350-900XWB 両機を同時に運航開始した世界初の航空会社です。

世界的に有名な航空業界の格付け機関スカイトラックス社は、4 年連続でベトナム航空を 4 つ星エアラインに認定しています。ベトナム航空は、世界トップクラスの成長率を誇るベトナム航空市場を過去 20 年間にわたりリードし、2 桁台の成長に貢献してきました。今後は、ベトナムの伝統文化がトレードマークの現代的な航空ブランドとして、世界的な知名度を確立することで、アジアトップクラスの 5 つ星エアラインとなることを目指しています。

<https://www.vietnamairlines.com/jp/ja/home>

本件に関する報道関係者の皆様からのお問い合わせ先

ベトナム航空 広告宣伝部 齊藤

Email: saitoc@vietnamairlines.com

電話: 03-5157-7405 FAX: 03-3508-1480