

空の旅の新しいスタンダード ～ ANAの取り組み ～

全日本空輸（ANA）
観光アクション部
部長 藤崎 良一

ANA 国際線 運航状況

9月1日～30日の運航 概要

事業計画 便数	運航便数	減便数	運航の割合
5356便	631便	4743便	12%

就航予定の路線（週あたりの便数）

成田＝ロサンゼルス	7	羽田＝ロンドン	3	成田＝ホーチミン	3
羽田＝ロサンゼルス	3	羽田＝パリ	2	羽田＝ホーチミン	2
成田＝サンフランシスコ	3	羽田＝フランクフルト	7	成田＝クアラランプール	3
羽田＝ワシントン	3	成田＝上海	1	成田＝シンガポール	3
成田＝ニューヨーク	3	成田＝香港	1	成田＝ジャカルタ	4
成田＝シカゴ	7	羽田＝台北	2	成田－マニラ	5
羽田＝バンクーバー	3	羽田＝バンコク	7	羽田＝マニラ	3
成田＝メキシコシティ	5	成田＝ハノイ	2	羽田＝シドニー	3

2020年8月4日派出プレスリリース「新型コロナウイルスの影響に伴う2020年夏季ダイヤ国際線 路線・便数計画の一部変更について（追加分41）」抜粋



スローガンであり
お客様との共通の約束

ANAの取り組み・お客様へのお願い

来港前・カウンター

ラウンジ

搭乗口

機内



＜お客様へのお願い＞

オンラインチェックイン
(→ 接触機会 低減)

事前の検温

手荷物の極小化・

事前の手荷物預け

マスク着用・手指の消毒

事前・カウンター

ラウンジ

搭乗口

機内

目的地（国）が入国のために定めている要件を
チェックイン時に航空会社が確認

新型コロナウイルス 検査証明書
搭乗前の検温

など

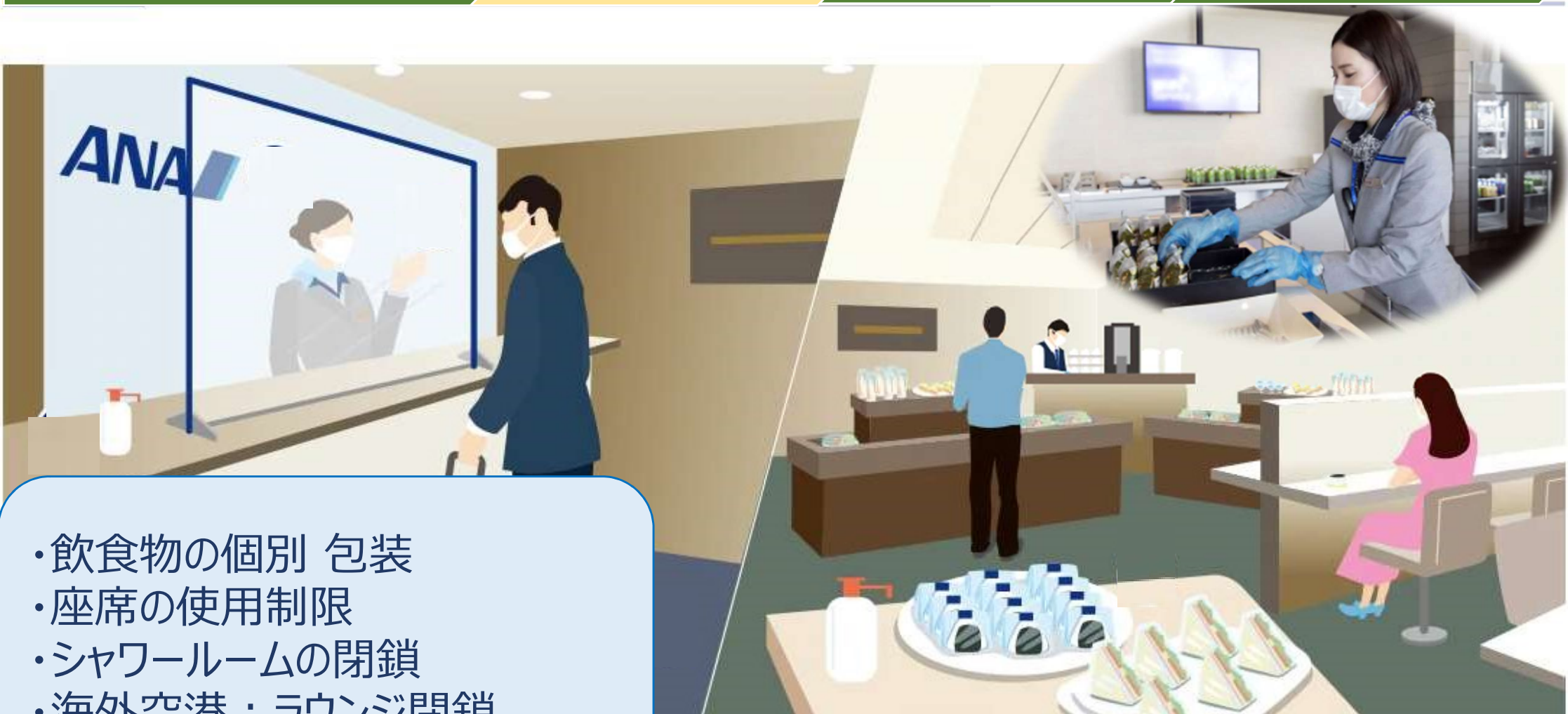


事前・カウンター

ラウンジ

搭乗口

機内



- ・飲食物の個別 包装
- ・座席の使用制限
- ・シャワールームの閉鎖
- ・海外空港：ラウンジ閉鎖

事前・カウンター

ラウンジ

搭乗口

機内



ご搭乗順番の変更



バスでのご案内時
- 窓を開け、換気
- 1台あたりの人数を制限

ご搭乗の順番

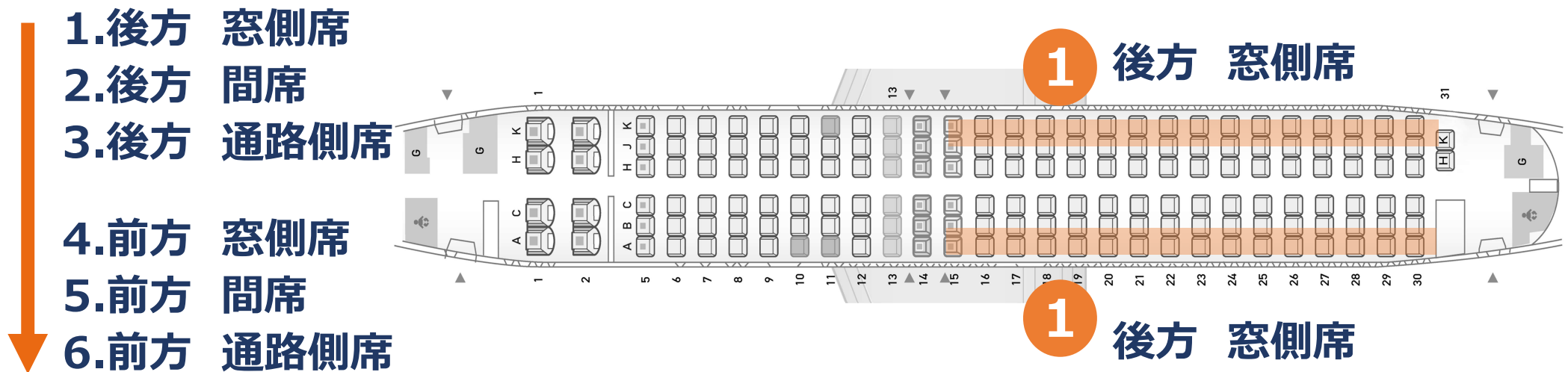
事前・カウンター

ラウンジ

搭乗口

機内

- ・有識者との共同研究で得た知見を参考に
後方の窓側席から順番にご案内
- ・優先搭乗サービスは一時中止
(スター アライアンス ゴールドメンバー専用レーンを設置)
- ・降機時は前方、中央、後方の順にご案内



事前・カウンター

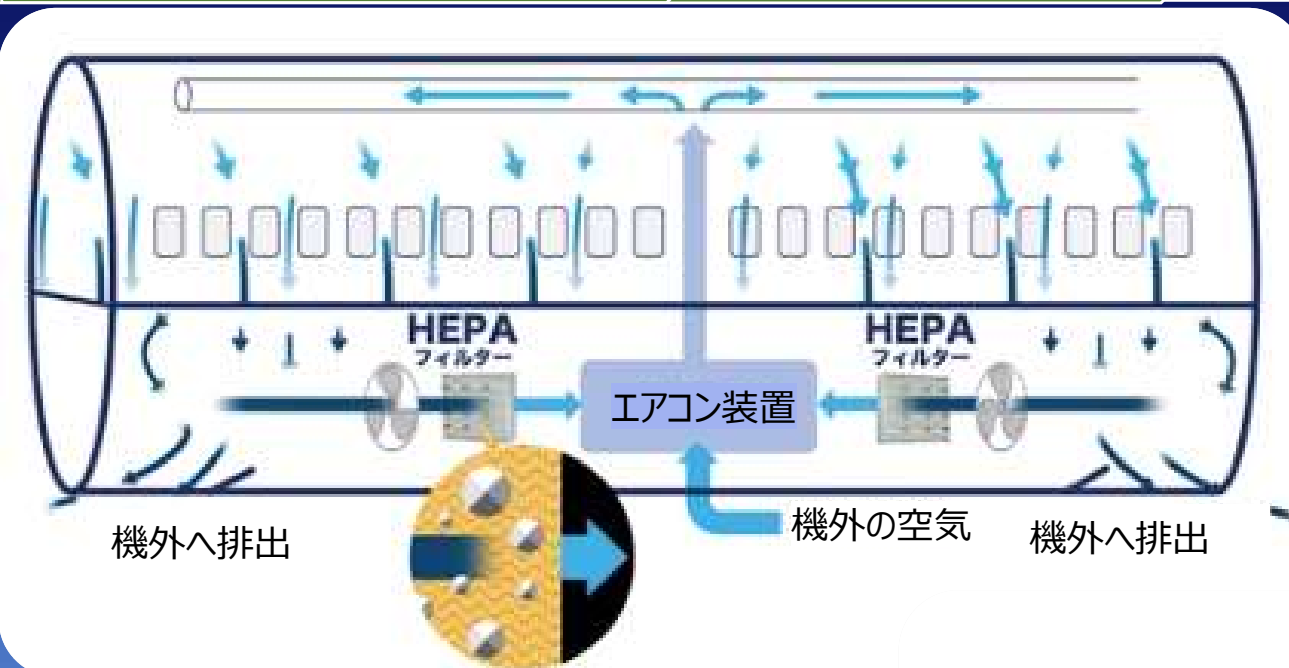
ラウンジ

搭乗口

機内



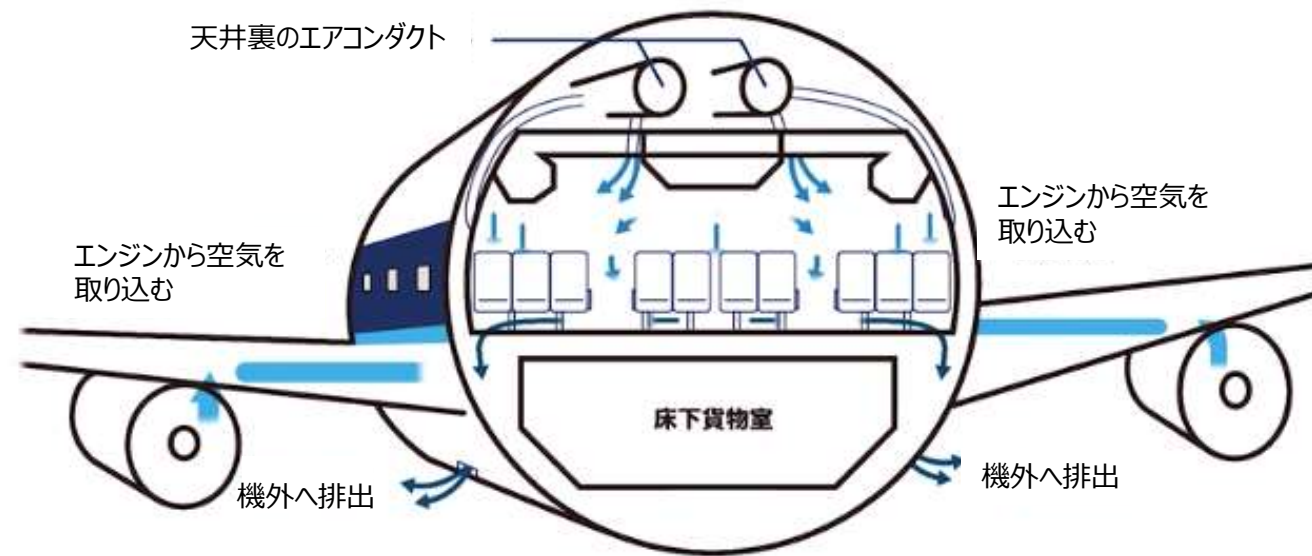
- ◆機内サービスの休止、簡素化
 - ・新聞の配布、機内販売 休止
 - ・機内誌はご希望の方に配布
- ◆アルコールシートのご提供



**ANAグループで運航する航空機は
約3分で機内の空気が
すべて入れ替わります。**

- 上空のきれいな空気を大量に取りこむ
- 病院の手術室でも使用されている
高性能フィルター(HEPAフィルター)を装備

- 空気は 常に天井から供給され
客室内に滞留せず
左右の壁の下部から床下から流れる。



国際線 機内サービスの様子



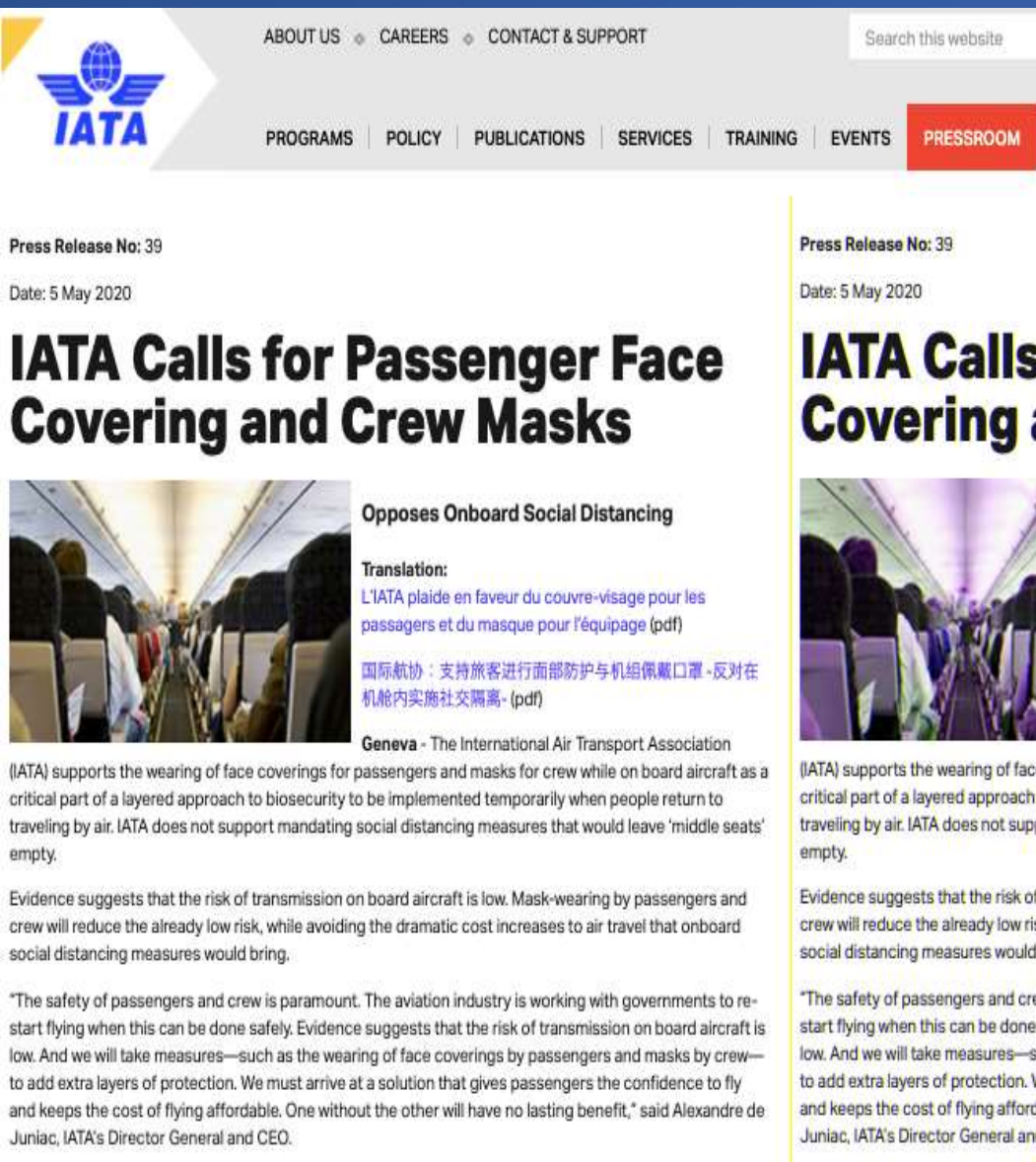
機内の消毒

国際線：便ごと
国内線：1日1回





IATAのプレスリリース



ABOUT US ♦ CAREERS ♦ CONTACT & SUPPORT

Search this website

PROGRAMS | POLICY | PUBLICATIONS | SERVICES | TRAINING | EVENTS | **PRESSROOM**

Press Release No: 39

Date: 5 May 2020

IATA Calls for Passenger Face Covering and Crew Masks

Opposes Onboard Social Distancing

Translation:
L'IATA plaide en faveur du couvre-visage pour les passagers et du masque pour l'équipage (pdf)
国际航协：支持旅客进行面部防护与机组佩戴口罩 - 反对在机舱内实施社交隔离 - (pdf)

Geneva - The International Air Transport Association (IATA) supports the wearing of face coverings for passengers and masks for crew while on board aircraft as a critical part of a layered approach to biosecurity to be implemented temporarily when people return to traveling by air. IATA does not support mandating social distancing measures that would leave 'middle seats' empty.

Evidence suggests that the risk of transmission on board aircraft is low. Mask-wearing by passengers and crew will reduce the already low risk, while avoiding the dramatic cost increases to air travel that onboard social distancing measures would bring.

"The safety of passengers and crew is paramount. The aviation industry is working with governments to re-start flying when this can be done safely. Evidence suggests that the risk of transmission on board aircraft is low. And we will take measures—such as the wearing of face coverings by passengers and masks by crew—to add extra layers of protection. We must arrive at a solution that gives passengers the confidence to fly and keeps the cost of flying affordable. One without the other will have no lasting benefit," said Alexandre de Juniac, IATA's Director General and CEO.

IATA プレスリリース(5月5日発信)より

◆ 旅客のフェイスカバーまたはマスクと乗務員用マスクの着用を支持

◆ マスク以外の機内感染を防ぐバイオセキュリティ対策
旅客・空港スタッフの体温スクリーニング
搭乗および降機における混雑緩和策
飛行中の機内での動きの一定制限
頻繁な機内清掃

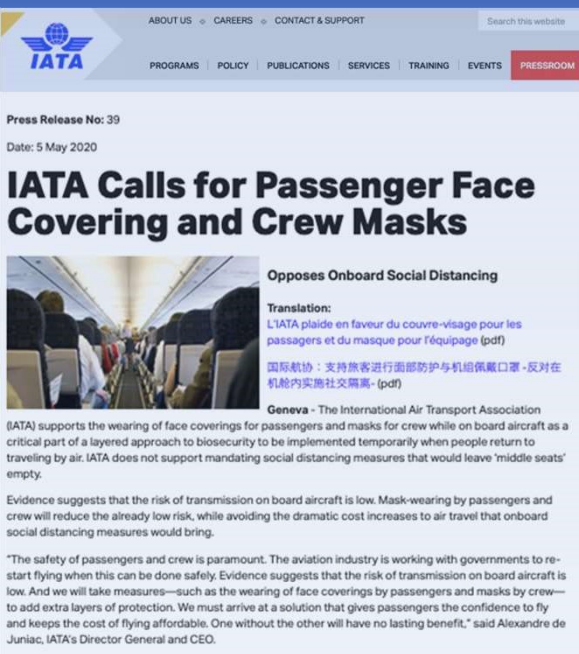
◆ 機内での感染のリスクが低いことから、3列席の真ん中（Middle Seat）を空席にすることはIATAとしては義務付けない

※IATA Press Release No: 39, Date: 5 May 2020

機内感染が少ないとされる見地(IATA)

◆IATA加盟航空会社からの報告(非公式調査)

降機後にCOVID-19が確認された1100人の乗客（2020年1月～3月）と
同じ飛行機に搭乗した10万人を超える乗客の間で
二次感染は見られない



Press Release No: 39
Date: 5 May 2020

IATA Calls for Passenger Face Covering and Crew Masks

Opposes Onboard Social Distancing

Translation:
L'IATA plaide en faveur du couvre-visage pour les passagers et du masque pour l'équipage (pdf)
国际航协：支持旅客进行面部防护与机组佩戴口罩 - 反对在机舱内实施社交隔离 - (pdf)

Geneva - The International Air Transport Association (IATA) supports the wearing of face coverings for passengers and masks for crew while on board aircraft as a critical part of a layered approach to biosecurity to be implemented temporarily when people return to traveling by air. IATA does not support mandating social distancing measures that would leave 'middle seats' empty.

Evidence suggests that the risk of transmission on board aircraft is low. Mask-wearing by passengers and crew will reduce the already low risk, while avoiding the dramatic cost increases to air travel that onboard social distancing measures would bring.

"The safety of passengers and crew is paramount. The aviation industry is working with governments to re-start flying when this can be done safely. Evidence suggests that the risk of transmission on board aircraft is low. And we will take measures—such as the wearing of face coverings by passengers and masks by crew—to add extra layers of protection. We must arrive at a solution that gives passengers the confidence to fly and keeps the cost of flying affordable. One without the other will have no lasting benefit," said Alexandre de Juniac, IATA's Director General and CEO.

航空機が他の公共交通機関とは異なる理由はいくつか考えられる。

- 乗客が前を向いて着席するため、顔をつきあわせることは少ない
- 座席背面が防御壁となっている
- 天井から床への空気の流れが、伝染の可能性をさらに低減
- HEPAフィルターにより、高レベルの外気循環を利用している

空にも、新しい日常を。



ANA Care Promise,
a new standard for air travel



与您相约崭新的蓝天



Tiêu chuẩn mới
du lịch bằng đường hàng không



ANA Care Promise,
de nouvelles habitudes pour le
transport aérien



海外のお客様に向けて

専用WEBページを全12言語で展開
海外支店からメルマガなどで発信

하늘에도 새로운 일상을.



航空旅遊新標準



มาตรฐานใหม่แห่ง
การเดินทางทางอากาศ



Standar baru untuk
perjalanan udara



Sorgfaltspflicht bei ANA: Ein
neuer Standard für Flugreisen



ANA 与您一同打造空中防疫
新生活。

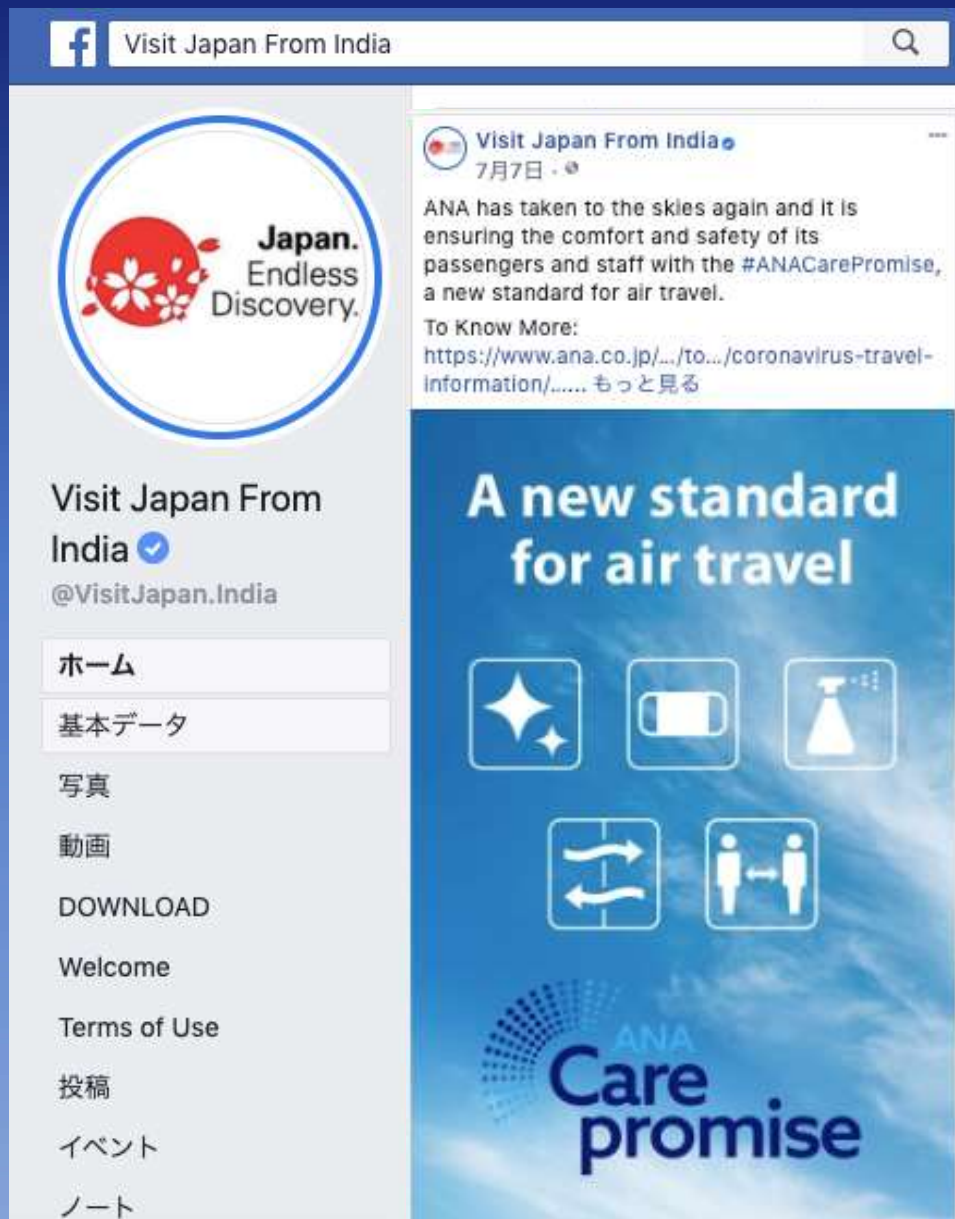


Un nuevo estándar
para viajes aéreos



JNTO SNSからの発信

海外のお客様にも
ANA Care Promiseを
ご理解いただく
取り組みを継続



これからのANA Care Promise

非接触機能の拡充



センサー式蛇口



センサー式
水洗スイッチ



足踏み式ごみ箱
足でペダルを踏むと
フタが開く

手を触れずに化粧室から出られる
「ラバトリーハンドル」も開発中！

これからのANA Care Promise

◆ 入国制限緩和に向けて
より一層の情報発信

◆ サービスの見直し・再開のタイミング

一貫性

継続性

