

輸送品質へのこだわり



ANA Cargo の貨物品質

ANA Cargo は、高い輸送品質をベースとし、顧客ニーズに徹底的にこだわり常にお客様から一番に選ばれるサービスを提供し続けます

徹底的な輸送品質の管理

上屋ハンドリングにおける損傷・紛失の発生割合や、お客様とお約束している貨物引き渡し時間内の貨物突合*率を算出し、空港ごとのパフォーマンスを毎月測定しています。その結果をもとに品質向上を目的としたハンドリング改善を実施しています。

*到着貨物の個数確認を終えること



ハンドリング品質向上に向けた事例

フォークリフトで貨物を荷役する際、貨物反対側のフォークエントリーから飛び出した爪先が他の貨物と接触するリスクを抑えるため、フォークリフトのドライバーが爪をどの程度差し込んだか認識できるよう爪にペイントを施しています。



上屋ハンドリングに携わるスタッフに対し、ANAの貨物スタッフが作成したオリジナル説明資料を用いダメージ防止勉強会を実施。過去事象や貨物取扱において気を付けるべきポイントを議論し、スタッフ全員が高い品質知識レベルで貨物業務に従事できる環境を作っています。

お客様により良いサービスを提供するため、年に一度貨物フォワーダー様や代理店様を対象にサービス品質に関するアンケート調査を実施しています。また、日々お客様から寄せられるご意見・ご要望を分析し、課題解決の推進に繋がっています。

