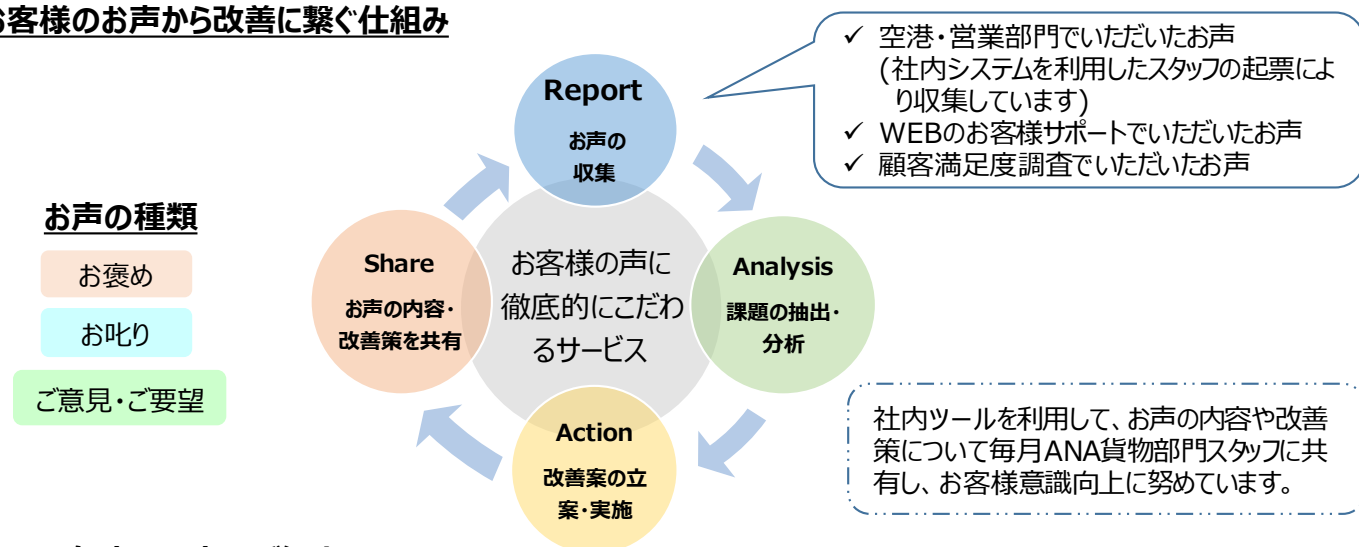


# ANA Cargoは、「お客様の声」に徹底してこだわります

皆さまからの大切なお声から、ニーズを深掘りし、サービス品質の改善に繋げていきます。

## お客様の声から改善に繋ぐ仕組み



## 2020年度のお声のご紹介

※一部のお声とその改善事例を紹介いたします。

### お客様の声

ANA Cargoホームページ上の9月度の貨物搭載可能便スケジュール(PDFファイル)の様式について、以前は旅客便と貨物便が別ファイルになっていたが、9月度のものは一つのファイルに集約されていて分かりにくかった。

### 改善しました

2020年10月より旅客便と貨物便を区別した表示様式に変更しました。  
([https://www.anacargo.jp/ja/news/101021\\_1.html](https://www.anacargo.jp/ja/news/101021_1.html))

### お客様の声

お客様より猫の輸送が可能かとのお問い合わせ。ANA Cargo ホームページを見たが予約方法の案内がなく空港にお電話をされた。問い合わせ窓口がわかりにくいのご意見。

### 改善しました

ペット輸送に関するご案内は、ANA Cargoホームページの国内貨物のページには掲載しておりますが、国際貨物のページでは掲載していませんでした。  
ペット輸送の需要が高まる中、国際貨物においても4月よりご案内の掲載を開始しました。

- 国内ペット輸送に関して  
<https://www.anacargo.jp/ja/dom/regulations/animal.html>
- 国際ペット輸送に関して  
<https://www.anacargo.jp/ja/int/regulations/animal.html>

### お客様の声

石垣から羽田へ養殖サンゴを発送されたお客様よりお礼。到着したサンゴの状態が非常に良く、ハンドリングに関わった担当者へお礼を伝えてほしい。

ANAでは様々な貨物を適切な状態で輸送するため、貨物の特性にあった商品やサービスを提供しています。また、新型コロナウイルスワクチン輸送を通じ、人々が安心して生活できる社会の早期実現に貢献してまいります。国際貨物においては、医薬品輸送に適した温度管理商品などを始め、幅広いサービスラインナップをご用意しています。ぜひご利用ください。  
(<https://www.anacargo.jp/ja/int/service/>)

### お客様の声

ANAの飛行機が、コロナウイルスワクチンを運んでくれたニュースを見て、希望の光が見えてきたと感じました。もちろん、まだまだ厳しいですが、メールを送りたくて、メールしました。応援しております。



ANA貨物部門では、お客様の声に徹底的にこだわり、サービス向上に努めて参りますので、今後とも忌憚のないご意見、ご要望をお待ちしております。お声は各空港・販売窓口にて受け付けております。