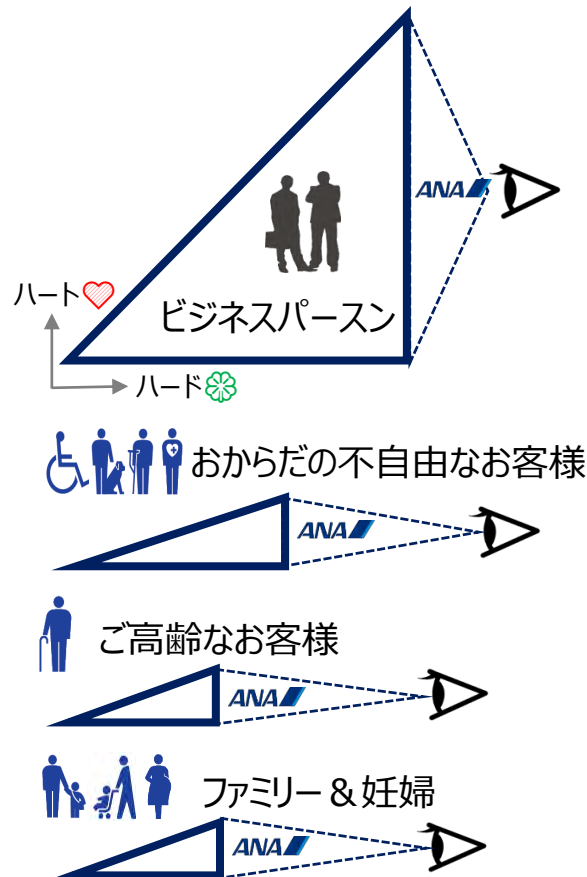


ANA は、「すべてのひとに優しい空」の実現に向けて

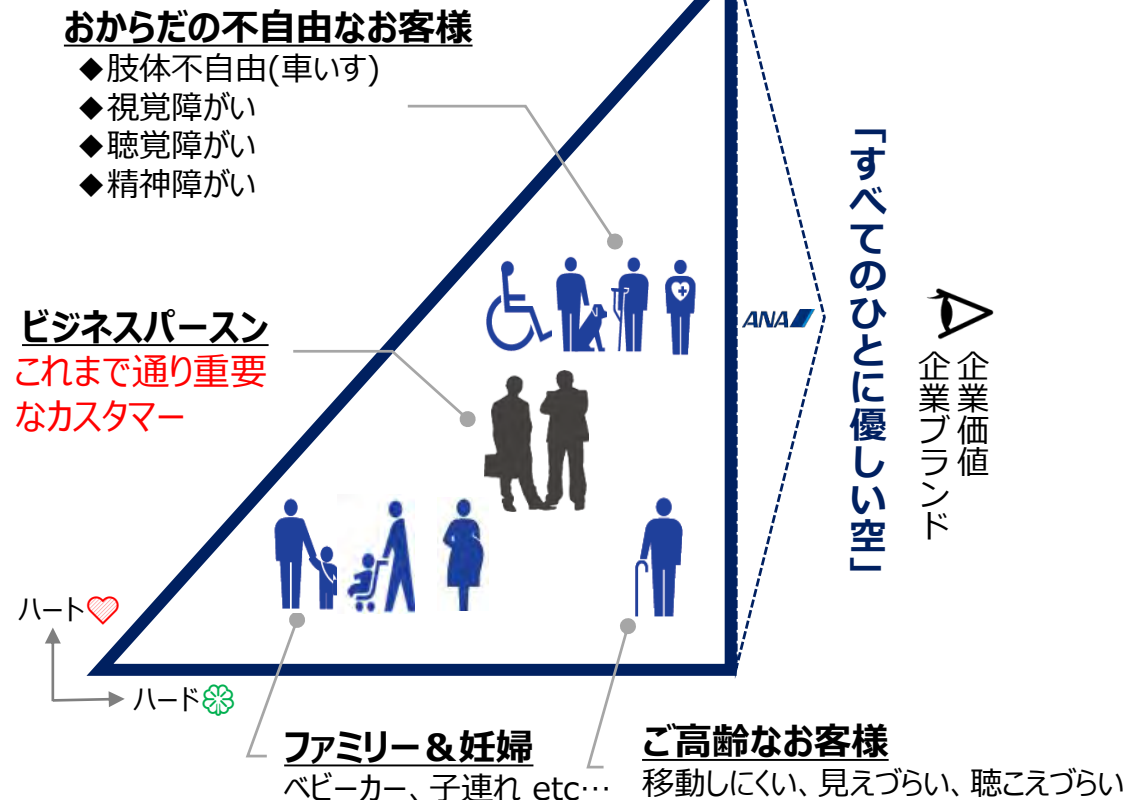
- ◆ハード🌸(空港や機内の施設設備のバリアフリー対応)に関する事項
 - ◆ハート❤️(人的施策、教育訓練、仕組みや制度の充実)に関する事項
- からなる「ユニバーサルサービス戦略」を経営戦略の柱のひとつに掲げ、「旅のはじまりからおわり」まで、すべてのお客様の体験価値を高めていくことを目指しています。



【これまで】



【これから】



おからだの不自由なお客様

- ◆肢体不自由(車いす)
- ◆視覚障がい
- ◆聴覚障がい
- ◆精神障がい

ビジネスパースン これまで通り重要な カスタマー

ファミリー&妊婦

ベビーカー、子連れ etc...

ご高齢なお客様

移動しにくい、見えづらい、聴こえづらい

ANA ユニバーサルサービス戦略

企業価値
向上プログラム



WEBアクセシビリティ対応



お手伝い情報お預かりサービス



樹脂製車いす



歩行車



フルクライニング車いす
電動アシスト車いす



ワイド改札機



ボーディングリフト



搭乗橋アダプター



ステップレス搭乗橋

ご旅行前・ご予約

空港(貸し出し備品)

ご搭乗



チェックイン

ラウンジ

機内



Special Assistance



遠隔手話装置



受付ローカウンター



車いす優先座席



可動式ひじ掛け



コミュニケーションアプリ



チェックインローカウンター



音声認識装置



ワイドな移動動線



多目的トイレ



車いす対応トイレ



機内専用車いす



特別支援学校向け出張授業



全役職員向け実技研修



発達障がいのある方向けの体験搭乗会



テレビCM



障がい者・高齢者疑似体験会



社外セミナー(障がい者施設)



社内セミナー
(おからだの不自由な方の相談デスク)