



ルフトハンザ、欧州初の5スターエアラインに

～SKYTRAX、ルフトハンザのプレミアムサービスと快適性に最高評価～

ルフトハンザドイツ航空（以下、「ルフトハンザ」）は12月4日、英国を本拠地とする航空業界調査・格付け会社 SKYTRAX（スカイトラックス）社から「5スター」の認定を受けました。アジア以外の航空会社が5スターに認定されるのは初となります。これにより、ルフトハンザは最高の格付けを獲得した全世界選りすぐりの10社の仲間入りを果たしたことになります。ルフトハンザファーストクラスは過去数年にわたり5スターを獲得してきましたが、今回はルフトハンザ全体が5スターに認定されたことになります。

ルフトハンザは、2014年のドイツ・ワールドカップで勝利した際の「Siegerflieger」のように、特別な機会に特別塗装を実施します。現在、ボーイング747-8とエアバスA320のそれぞれ1機が5スターを記念した特別塗装で運航中です。



※写真左から特別仕様のボーイング747-8、エアバスA320

ドイチェルフトハンザAG（以下、「ルフトハンザグループ」）の取締役会長兼最高経営責任者（CEO）を務めるカーステン・シュポアは次のように述べています。

「今回の認定は、ルフトハンザを再び世界有数のプレミアム航空会社とするための幅広い努力に対する、妥当な評価です。われわれは機材に多額の資金を投じたほか、すべての客室をアップデートし、デジタルサービスを導入、新しいラウンジを開設し、機内と地上でのサービスを向上させることで5スターエアライン各社に追いつくことができました。5スターエアラインの地位の獲得は、プレミアムサービスと当社従業員のクオリティーおよびプロフェッショナリズムを組み合わせることによって可能になりました。ご搭乗のお客様との交流の中で日々、われわれのプレミアムな約束を果たしている客室やコックピット、地上で働く同僚たちをはじめとして、ルフトハンザのすべての従業員が今回の認定を誇りに思うことでしょう。五つ目の星を獲得する上で最も重要な要素は、われわれが最高の従業員を擁していることだったと確信しています」

SKYTRAX のエドワード・プレイステッド CEO は次のように述べています。

「ルフトハンザ航空による 5 スターエアラインのステータスの獲得は、欧州で初めてこの目標を達成した航空会社という大きな名誉であるだけでなく、フロントラインサービスの提供をはじめとするすべての分野で、同社が近年成し遂げてきた改善に対する明確な認証でもあります」

SKYTRAX の調査員は乗客の視点で旅行し、格付けのために最大 800 のカテゴリについて地上と機内における総合的な評価を実施。それぞれの航空会社のサービス品質を査定しています。この対象には、機内でのサービス、座席の快適さ、ケータリング、セキュリティ対策、機内エンターテイメント、機内免税品販売、その他多くのサービスが含まれます。プロダクトの近代化を進めてきたルフトハンザの一貫性と不変性は、SKYTRAX が五つの星を授与するという判断を下すうえで重要な検討材料となりました。たとえば、ファースト、ビジネス、プレミアムエコノミー、エコノミーの客室は、ここ数年で総合的にアップグレードされています。また、ファーストクラスで実施されていたレストランサービスをビジネスクラスにも拡大。サービスの流れを通じて乗客お一人お一人に合わせた魅力を高めています。さらに、2020 年にボーイング 777-9 型機で導入される新しいビジネスクラスやますます快適になった新プレミアムエコノミー、エコノミークラスからも目が離せません。新しいアプリおよび地上と機内の多彩なデジタルサービスも高く評価されています。これらのプロダクトを通じ、ルフトハンザをご利用のお客様お一人お一人に合わせたオファーとサービスを生み出すため、デジタル機会の利用を拡大していくことを目指しています。

航空業界調査・格付け会社SKYTRAXは、航空会社の格付けに加えて、最も人気のある航空会社の年間ランキングも発表しています。105カ国・地域の乗客1,980万人の回答に基づく2017年の「ワールド・エアライン・アワード」で、ルフトハンザはヨーロッパの航空会社で第1位、全世界で第7位に選ばれています。SKYTRAXは1990年代以来、航空会社と空港のクオリティーに関する旅客調査を行ってきました。同社は1999年に初めて、5スターを頂点とする格付けを実施。現在までに最高の格付けを獲得した航空会社は全世界で10社に限られています。

ルフトハンザグループ概要

ルフトハンザグループは、540社を超える子会社・関連会社からなる航空グループです。ルフトハンザグループは品質と革新性、安全性、確実性、そしてイノベーションに力を注いでいます。グループの拠点はドイツにあり、旅客運送（旅客航空会社グループ）、物流、整備・修理（MRO）、ケータリング、ITサービスの5事業部門で構成されています。グループの中核事業である旅客運送事業を担うのはルフトハンザドイツ航空、オーストリア航空、スイスインターナショナルエアラインズ、ユーロウィングスです。旅客航空会社グループは現在、308都市に就航。2016年度の搭乗者数は合計1億900万人を突破しました。グループは現在、およそ617機の機材を保有しており、2025年まで

に 205 機が納入される予定です。機材リニューアルに向けて現在進めている投資を通じ、ルフトハンザグループは機材をより採算性の高いものにするとともに、より環境に配慮した運航を行うための取り組みを一貫して進めています。2016 年 3 月末の時点で、ルフトハンザグループの従業員は約 12 万 4,000 人。2016 年の売上高は 317 億ユーロでした。詳細情報は www.lufthansagroup.com でご覧いただけます。

——本件に関するお問い合わせ先——

ルフトハンザグループ PR 担当（井之上パブリックリレーションズ内）

担当：妹尾、トムセーン、小笠原

TEL：03-5269-2301 FAX：03-5269-2305 Email：lufthansa@inoue-pr.com