

2021年9月6日

航空業界で初めての認証取得

経済産業省創設「おもてなし規格認証」『紺認証』を取得

スカイマーク株式会社は、経済産業省が創設した「おもてなし規格認証」制度において、『紺認証』を2021年8月31日に取得いたしました*。この規格認証を航空業界で取得したのは当社が初めてです。

※認証の対象は全12空港支店と客室本部



「おもてなし規格認証」とは、経済産業省が2016年に日本のサービス産業全体の底上げを目的として創設した認証制度です。日本らしいサービスの規格化を行い、サービス品質を「見える化」して認証します。各認証のサービス品質レベルは、「CS・ESの理解・徹底」「ITツール導入・定着」「人材の確保・育成」「経営者のリーダーシップ」など7つの区分に関する30の規格項目に対する取り組み内容とその精度によって分けられています。

当社では、2018年9月から開始した搭乗後アンケートにより、お客様からいただいた生の声を集計・分析し、日々現場にフィードバックしており、こうした業務改善へのたゆまぬ努力を評価いただけたものと考えております。

今後も引き続きサービス品質の向上に努め、多くのお客様に「おもてなし」を提供してまいります。

■ おもてなし規格認証について

おもてなし規格認証ホームページ : <https://www.service-design.jp/>

(各認証の定義)

認証種別	内容
紅認証	サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者
金認証	お客様の期待を超えるサービス提供者
紺認証	独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者
紫認証	お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者

以上