

2022 年 12 月 7 日

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 主催

第 4 回日本サービス大賞「国土交通大臣賞」を受賞

スカイマーク株式会社は、公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会が主催する第 4 回日本サービス大賞において「国土交通大臣賞」を受賞しました。



第4回 日本サービス大賞

国土交通大臣賞

日本サービス大賞は、優れたサービスを表彰する制度で国内の全てのサービス提供事業者を対象に、多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、“きらり”と光る優れたサービスを表彰する制度です。当社は、お客様からいただく搭乗後アンケートなどを数値分析して現業部門にフィードバックするサービス改善の仕組みを構築している点が評価されました。

■特に評価されたポイント

1. 顧客満足度トップという目標を定めたうえで、お客様の声を集め、見える化を通じて徹底した CS 活動を推進している。搭乗後アンケートでは、乗客情報と回答の対応づけ、回答率向上の工夫などを進めてきたうえ、大量の搭乗後アンケート結果を現場まかせにしないで、迅速に分析している。

ご注意:この文書は当社の企業情報等の提供を目的としており、日本国内外を問わず一切の投資勧誘又はそれに類する行為のために作成されたものではありません。
また、本記者発表文に記載されている当社の計画、見通し、予測、予想その他の将来情報については、本記者発表文の作成時点における当社の判断又は考えに過ぎず、実際の結果は、国内外の経済状況の変化、市場環境の変化及び他社との競合、外国為替相場の変動等により、本記者発表文の内容又は本記者発表文から推測される内容と大きく異なることがあります。
本記者発表文は、米国における証券の募集又は販売を構成するものではありません。当社普通株式は 1933 年米国証券法に従って登録がなされたものでも、また今後登録がなされるものでもなく、1933 年米国証券法に基づいて証券の登録を行うか又は登録の免除を受ける場合を除き、米国において証券の募集又は販売を行うことはできません。

2. 鮮度ある CS データを日次と週次レベルの双方で全経営陣・全社員と共有。新設した現場部門参加の会議体にて、現場主体で施策効果を確認し、分析データと現場の肌感覚との乖離を常に検証する仕組みを構築。
3. 「見える化」を通じた徹底した CS 推進活動により、顧客中心の経営システムの革新を実現している。

■社長コメント

スカイマーク株式会社 代表取締役社長執行役員 洞 駿(ほら はやお)

「荣誉ある賞を賜り、たいへん光栄に存じます。今年は JCSI 調査国内長距離交通部門も顧客満足第1位を獲得できました。お客様と有識者の双方から高い評価を得たことは社員にとってこれからの励みになります。これからも「安全確保を前提に、高い運航品質とシンプルで心のこもったサービスを身近な運賃で提供する」という独自のビジネスモデルを追求し、引き続きお客様にご満足いただけるよう、全社員一丸となって顧客満足度の向上に取り組んでまいります。」



斉藤 鉄夫(さいとう てつお)国土交通大臣(中央)より表彰される当社社長の洞 駿(左)

調査結果の詳細は、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会のホームページよりご覧ください。

○第4回 日本サービス大賞○

以上

ご注意:この文書は当社の企業情報等の提供を目的としており、日本国内外を問わず一切の投資勧誘又はそれに類する行為のために作成されたものではありません。

また、本記者発表文に記載されている当社の計画、見通し、予測、予想その他の将来情報については、本記者発表文の作成時点における当社の判断又は考えに過ぎず、実際の結果は、国内外の経済状況の変化、市場環境の変化及び他社との競合、外国為替相場の変動等により、本記者発表文の内容又は本記者発表文から推測される内容と大きく異なることがあります。

本記者発表文は、米国における証券の募集又は販売を構成するものではありません。当社普通株式は 1933 年米国証券法に従って登録がなされたものでも、また今後登録がなされるものでもなく、1933 年米国証券法に基づいて証券の登録を行うか又は登録の免除を受ける場合を除き、米国において証券の募集又は販売を行うことはできません。