

「お客様の声」の徹底した見える化による顧客満足度向上の仕組みづくり

第4回日本サービス大賞 国土交通大臣賞 受賞 2022年度 JCSI 国内長距離交通部門 1位

スカイマーク株式会社 (東京都)

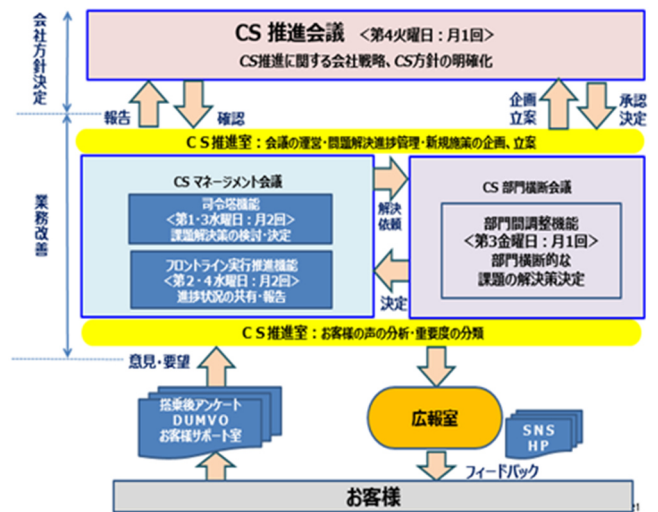
【概要】

- 2017年度より5年連続で定時運航率1位を獲得。顧客満足度の向上に全社で取り組み、成果を上げている
- 独自のCS推進のための搭乗後アンケートを導入後、①アンケート結果の即時集計・分析と社内での情報共有(約500件/日、約5割に自由記述あり)、②CS推進室による「CS課題の見える化」、③「施策効果の見える化」など、現場の自発性を高める取り組みを徹底的に行い、データ駆動と現場感覚を両立させている

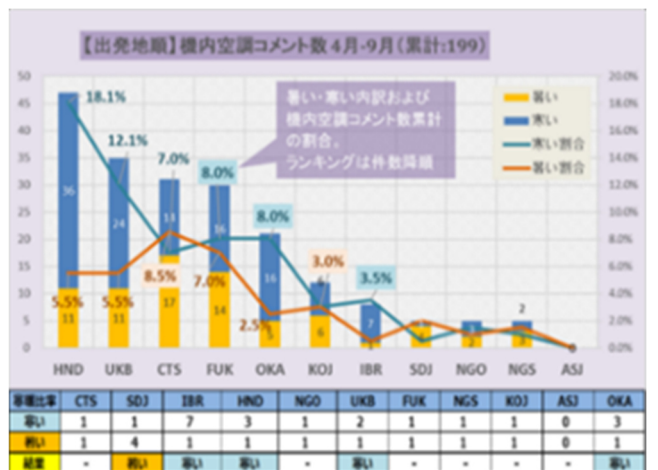


スカイマーク品質。

▲サービスイメージ



▲CS推進に関わる会議体の仕組み



▲CS推進室による「お客様の声」の分析例

【特徴】

- 現場の改善活動を日々積み重ねて、JCSI(顧客満足度指数調査)の国内長距離交通部門で2020年度及び2022年度に1位を獲得
- ①搭乗者の声の収集(搭乗後アンケート、現場で直に伺った内容の登録システム)、②CS推進室によるデータ分析、③情報の社内共有、④「顧客」と「課題」の見える化、⑤現場部門による施策立案・実行、⑥「施策効果」の見える化、⑦「目標達成度合い・競争」の見える化、⑧「褒めること」の見える化、それぞれの仕組みづくりと実践を行う
- 「お客様の声」をCS推進室が重要度・優先度を分析し、現場部門に伝達。現場任せから脱却し、効果のあるCS推進として好転
- 鮮度の高い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
- 現場部門参加の会議体を新設し、現場主体での施策効果、および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

【サービスイノベーションの観点から】

鮮度の高いCSデータを経営陣含む全社員と共有しながら、現場部門参加の会議体を新設し、分析データと現場感覚の乖離や現場主体での施策効果を、常に検証する仕組みを構築している。顧客接点から得られる新たな着想やアイデアを適切に事業組織に伝達してサービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	東京都大田区
従業員数	2,417名
創立	1996年
キーワード	航空輸送、顧客満足
売上規模	100~1,000億円