

# 「人」と「心」を大切に 「感動のあるエアライン」を実現



## おもてなし経営のポイント

- ❖ 顧客の期待を超えるおもてなしで「感動のエアライン」を目指す
- ❖ 物事の対応方法だけでなく、本質を学ぶことで、高いレベルの接客を実現する

### 経営理念と企業文化

#### 常識にとらわれないおもてなしで「提供価値の最大化」に取り組む

株式会社スターフライヤーは、既存の大手航空会社とも違う、また、格安航空会社(LCC)でもない独自のスタイルで、「提供価値の最大化」に取り組む航空会社である。「感動のあるエアライン」という企業理念のもと、「もっと便利」、「もっと快適」、「もっと優しく」、「もっと挑戦」と、4つのモットーを掲げて設立された。

その一環が、寛ぎの空間の提供である。快適なフライトを楽しんでもらうため、180席設置可能な機体に、あえて150席の座席を設置し座席間隔を広くするとともに、各座席には豊

富なエンタテインメントプログラムが用意された個人用モニターを設置し、移動空間での快適な環境を整えている。また、豆を厳選したコーヒーにチョコレートを添えて無償で提供するなど、顧客のご要望はもとより、社員の意見も積極的に取り入れ、日々、高品質なサービスの提供を心がけている。現在同社は、会社設立10周年を機に、「ハイブリッド化戦略」を推進しており、航空運賃をより低く抑えつつも、ハイクオリティなサービスにより、「提供価値の最大化」を目指している。

サービス業として、機内環境の快適性の充実化を図る一方、何よりも顧客とのコミュニケーションスキルの向上に努めている。フライトの前や会議の前に、スタッフは必ず理念と

安全方針の唱和を行なう。しかも単に唱和するのではなく、その日の顧客情報に基づき、理念に沿った顧客の要望に叶う柔軟な対応方法を考え実践するよう努めている。そのため、「定められた手順や方式」とらわれることなく、顧客が表現されない要望さえも知覚し、最善のサービス提供のためにベストを尽くす姿勢がスタッフの間に定着している。

### 社員の意欲・能力向上

#### 顧客との時間・気持ちの共有が感動の連鎖を生む

同社は入社時の初期研修からホスピタリティ研修を行なっている。自社で独自に作成したテキストを使用し、単なる接客作法の習得だけでなく、航空会社のコスト構造や一人ひとりの顧客のエクイティ(生涯価値)を学び、顧客と接する場面での対応の重要性を知ることにより、より高い水準でのおもてなしの実現に取り組んでいる。入社時には経歴や職位、配属部門を問わず全員が共通のホスピタリティ研修を受けることにより、すべての社員がそれぞれの顧客に対し、入社時に学んだ共通の考え方を基に、業務特



顧客から、選んでよかった、利用してよかったと満足の笑顔をいただけることがスタッフの喜びであり、仕事に対する励みとなる。



社内の雰囲気は、キャビンアテンダントやパイロットなど、職種に関係なくみんなで協力し、お互いにほめ合う風土ができている。



フライト1本1本にドラマが生まれる。スタッフ一人ひとりが、常に顧客の視点を持って、既存の航空会社にはない新しい航空輸送サービスを提供する。



航空輸送という、社会生活において重要な交通機関の一翼を担っている。安全運航は、航空輸送を営む株式会社スターフライヤーの使命であり、事業の基盤である。



会議の始まる前に、理念や安全方針の確認をする。一人ひとりが力を合わせてはじめて顧客に輸送サービスを提供できると考える。

というエピソードもある。

一見会社の利益とは関連性のない、または、利益に反する行為のように思われがちだが、顧客の立場に立ち顧客の利益を優先する対応を行なうことで、顧客の支持を得ることができ、長期的な信頼関係の礎を築くことができる。最終的には会社の利益に貢献することを「感動のあるエアライン」という理念から各社員が見出しているのだろう。

このような顧客からの喜びや感謝の言葉は、本人への通知はもとより、全社員が閲覧可能なデータベースに掲載してフィードバックすることで、スタッフの意欲向上や対応スキル向上につなげている。

一方、顧客からの苦情の重要性についても教育で強調している。一人の顧客の苦情の陰に、同じ思いをされている顧客が大勢いることを知り、その原因を追究し再発防止を図るこ

とのできる貴重な機会であるからである。暑い夏の日差しを吸収した座席が火傷しそうなほど熱くなっていたという苦情を受け、乗務員は顧客の搭乗間際までブラインドを下ろす必要性に気づかされるなど、一人の顧客の苦情がすべての顧客の快適性に直結していることを実感することも多い。苦情情報も同様にデータベース上で全社員に共有され、今後のプロアクティブな対応(予測される苦情原因の未然防止)に活用されている。

同社では顧客の喜びの声は、個人の能力や努力の結果だけではなく、会社全体の取り組みとチームワークによって成り立っていると考えている。「お客さまが複数のスタッフと接していく過程で感動を連鎖させていくこと。それが、当社の考える『おもてなし』です」と、CS推進室の淵けい子氏は語る。これからも終わりのない「おもてなし」の追求が続く。

### 会社概要

- ・法人名：株式会社スターフライヤー
- ・代表者：米原 慎一 代表取締役 社長執行役員
- ・所在地：福岡県北九州市小倉南区空港北町6
- ・設立年月：2002年12月設立

- ・事業内容：航空運送事業
- ・社員数：正規576名、パート・アルバイトなど若干名
- ・ホームページ：<http://www.starflyer.jp/>