

スカイマーク WEB サイト リニューアル

～お客様満足向上にむけた取り組みを強化します～

2017年10月30日

スカイマーク株式会社(以下、スカイマーク)は、当社WEBサイトをリニューアルし、2017年11月1日(水)に公開いたします。

スカイマークは、お客様の信頼を取り戻すべく、「お客様への約束」を体現し、発信できるよう日々取り組んでおります。その一つである定時性向上の取り組みは、おかげさまで今年度、これまで全ての月で前年度を上回ることができております。今回、これに加え、「お客様への約束」の実現を目指す上での重要施策の一つとしてお客様満足向上に向けた取り組みを強化いたします。取り組みの一環としてまずは、幅広いお客様にご利用いただいているWEBサイトをリニューアルすることいたしました。

今後、「お客様の声」を真摯に受け止め、お応えできるよう全社をあげてお客様満足向上に取り組んでまいりますので、今後ともご愛顧のほど宜しくお願い致します。

➤ WEB サイト リニューアル

当社 WEB サイトは、日本国内を中心に幅広いお客様にご利用いただいております。日頃頂戴する「お客様の声」を反映させ、より使いやすく、分かりやすいサイトを目指し、WEBサイトをリニューアルいたします。

WEB サイトのリニューアルに伴い、一部のページの URL が変更になります。ブラウザの「お気に入り」「ブックマーク」などに登録されている場合は、新しいページの URL への変更をお願いいたします。今後も多くの皆様にご利用いただけるよう、内容のさらなる充実に努めてまいります。

主なリニューアルのポイント

1. 使いやすさ

空席照会からご予約までを簡単かつスムーズに行えるように、導線とデザインを見直しました。お客様がご予約前、ご予約後に必要となる機能を整理し、発着案内・運航状況、運航路線・時刻表、運賃案内のコンテンツ表示を刷新し、さらにスカイマークをより便利にご利用していただけるよう、スカイマークのサービス内容が分かるコンテンツを新たに設置いたしました。

また、ページ上部のグローバルナビゲーションの表示方法を見直し、お客様が必要とする情報にたどり着きやすい導線設計といたしました。

2. 分かりやすさ

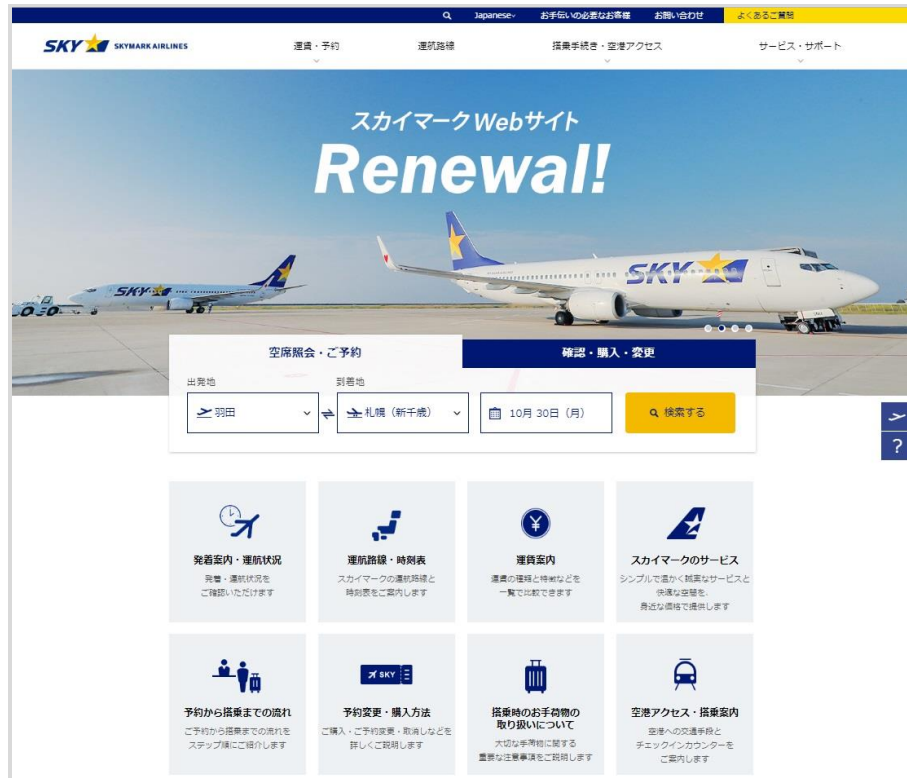
スカイマークブランドのイメージに合わせてトップページを含む WEB サイト内の構成やデザインを大幅に刷新いたしました。トップページには、グローバルナビゲーションの下にメインビジュアルを配置し、文字の大きさについてもメリハリをつけたものに調整することで誰にでも見やすい設計といたしました。メインビジュアルでは、整理された視覚的情報を多く提供することで、直感的に分かりやすいサイトとし、注目度の高いコンテンツを切替表示することで、お客様にキャンペーン等の旬な情報を提供してまいります。

3. 新しいサイトのイメージ画像

スマホサイト



PC サイト



➤ お客様満足の上に向けて

■お客様満足向上の取り組みを強化します

スカイマークは、お客様から日頃頂戴する貴重なご意見・ご要望をよりサービス改善に生かしていくため、今般、「CS 推進会議」を立ち上げ、「お客様の声」を起点としたサービス品質改善サイクルを構築し、お客様のご期待にお応えできるよう取り組んでまいります。

客室乗務員と地上旅客職員は、「みんなの気持ちと、本気で向き合う」・「お客様を大切に」という気持ちをデザインしたバッジ(「Serving You」～お客様のために～)を着用いたします。

■「スカイマークお客様満足向上」バッジ(「Serving You」～お客様のために～)



以上

【本件に関するお問い合わせ】

広報課 TEL:03-5708-8208