

「CS AWARD 2025(年度)」表彰式を実施

「預け手荷物のタグ破棄ボックス」による独自アンケートや障がいのある社員による「機内窓ふきチーム」など、現場の創意工夫あふれる28チーム・51人を表彰

スカイマーク株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長執行役員:三輪 徳泰^{みわ よしひろ})は2026年7月8日(水)、2025年度のCS(顧客満足)への取り組みにおいてお客様の感動を生んだサービス、お客様から高い評価をいただいたチームや個人を表彰する「CS AWARD 2025」を、羽田空港第1ターミナル6階ギャラクシーホールで開催しました。

「CS AWARD」は、ご搭乗いただいたお客様による「搭乗後アンケート」における評価(得点)と、社員からの投票などにより選出します。日々のCS活動におけるたゆまぬ努力と、当社お客様満足度向上への貢献を表彰するもので、今回が6回目となります。

会場では受賞者に記念品が贈呈され、日頃のCS活動における創意工夫やお客様の感動を生んだエピソードが共有されるなど、社内のモチベーションを高める熱気あふれる表彰式となりました。

以下、表彰チームを抜粋して紹介します。

1. 到着ロビーにおいて、預け手荷物タグを捨てるボックスを利用した「荷物返却スピード」についてのアンケート 【札幌(新千歳)空港支店】

札幌(新千歳)空港支店は搭乗後アンケートのフリーコメントにおいて、預け手荷物の早期返却についてたくさんのお褒めの投稿をいただきました。同支店では、荷物返却の迅速化に向け、到着ロビーに「早い」「遅い」と分類した2種類のアンケート回収ボックス(ゴミ箱を活用)を設置。お客様に預け手荷物タグを、投票感覚で投入していただくユニークな試みで、サービス改善に活かしています。



預け手荷物タグを捨てるボックス



札幌(新千歳)空港支店ランプ管理課

2. 障がいのある社員による機内窓ふきチームの編成【ダイバーシティ推進課】

お客様のお叱りの投稿率が最も高かった「窓の汚れ」の解消に向け、ダイバーシティ推進課で窓ふきチームを編成。現在は、一週間に4便を清掃しています。実施以来、窓清掃に関する「お叱り」のコメントが全体で6%減少

し、窓清掃漏れ発生率も大幅に減少するなどの成果を上げています。



機内窓ふきの作業風景



ダイバーシティ推進課 機内窓ふきチーム

3. 遅延・イレギュラー発生時におけるお客様へのタイムリーな情報案内【福岡空港支店】

福岡空港支店では、運航遅延などのイレギュラー発生時に運航課(オペレーション管理者)・整備課(飛行機整備士)・ランプ管理課(ランプハンドリングスタッフ)・旅客課(空港グランドスタッフ)など、支店内の担当部門の職種の垣根を超えた連携、お客様へタイムリーに情報を発信することでお褒めのコメントが多く寄せられ*ました。

※搭乗後アンケートのフリーコメントで、運航遅延などのイレギュラー発生時の情報提供(空港アナウンス)に対し、「お褒め」のコメント投稿率が「お叱り」のコメント投稿率を上回った唯一の支店。



福岡空港支店チーム

当社は「安全を全ての基盤とし、安心かつ高品質で、シンプルでありながら心のこもった快適な航空サービスを、身近な価格で提供する」ことを企業ミッションとしています。そして、各空港支店スタッフ、客室乗務員、パイロット、予約センターオペレーターなど各部門においてそれぞれの社員がお客様にご満足、お喜びいただけるよう試行錯誤しながら、業務に取り組み、CSを推進しています。

当社は今後も、安全を前提に、ご搭乗いただいたお客様にご満足いただけるサービスを提供してまいります。

以上