

2026年度JCSI調査(国内長距離交通業種)「顧客満足」第1位を獲得！

～「ロイヤルティ」も第1位、全6指標において昨年度より向上～

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、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実施している2026年度JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)調査の「国内長距離交通業種」において「顧客満足」第1位を獲得しました。「顧客満足」第1位は、2020年度、2022年度、2023年度、2024年度に続き、5回目となります。



JCSI は、約30業種・約400の企業・ブランドを対象に、顧客満足を中心とした*6指標(「顧客期待」「知覚品質」「知覚価値」「顧客満足」「推奨意向」「ロイヤルティ」)を数値化・可視化することにより、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とした日本最大級の顧客満足度調査です。

今回の調査では、「顧客満足」および「ロイヤルティ」で第1位を獲得したほか、全6指標において昨年度よりランクアップしました。

今年度の評価については、利用したサービスの満足度を構成する要因である6指標の中の「顧客期待」「知覚品質」「知覚価値」が大幅に上昇、「顧客満足」の評価アップに貢献したと考えております。そして、それにより初めてご搭乗いただいたお客様を含め「今後もスカイマークに乗りたい」という方々が増え、再利用の意向を示す「ロイヤルティ」の向上につながったと分析しています。

なお、自社で実施している搭乗後アンケートにおいて、お客様からの評価を点数化したスコアは、直近4年間、前年同月の数値を毎月更新しております。今回、調査結果が大幅に向上したのは、搭乗後アンケートをはじめとするお客様からの日々のご意見やご要望を全社員が真摯に受け止め、お客様満足向上に向けて全社一丸となって取り組んだことによるものです。あらためて、ご利用いただいたお客様に深く感謝申し上げます。

当社は企業理念群として、全社員が日々の業務で実践できるものを目指し「ミッション(M)」「ビジョン(V)」「バリュー(V)」を定めました。

ミッション(M): スカイマークが社会に対して果たすべき役割や使命

ビジョン(V): スカイマークが将来に目指す姿

バリュー(V): スカイマークの役職員が共有する価値観や行動指針

スカイマークは、今後も「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」という企業ミッションのもと、お客様に選ばれ続ける航空会社を目指してまいります。

調査結果の詳細は、日本生産性本部のホームページ(<https://www.jpc-net.jp/research/detail/008239.html>)よりご覧ください。

※6指標 (JCSIホームページよりhttps://www.jpc-net.jp/research/jcsi/causal_model/)

顧客期待: サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・予想を示します。

知覚品質: 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価を示します。

知覚価値: 受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。

顧客満足: 利用して感じた満足の度合いを示します。

推奨意向: 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。

ロイヤルティ: 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向を示します。

◆社長コメント



このたび、スカイマークは2026年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査において、2年ぶり通算5回目となる「顧客満足」第1位を獲得いたしました。これもひとえに、日頃よりスカイマークをご利用いただいているお客様のおかげと、心より厚く感謝申し上げます。

私たちは、自らが掲げる企業ミッション「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」のもと、日々のサービスやオペレーションの改善に全社一丸となって取り組んでおります。

今回の結果は、最前線の社員を中心に搭乗後アンケートなどを通じてお客様から寄せられるご意見・ご要望に真摯に向き合い、一人ひとりが主体性を持って価値ある仕事を積み重ねた努力と、そして何よりお客様からの温かい励ましが社員の活力となり、実を結んだ成果であると受け止めています。

これからも「なくてはならない愛される翼として成長し続け、誰もが気軽に移動できる未来を創造する」という企業ビジョンの実現に向け、安全かつ高品質な運航を通じて、お客様や地域へより優れた価値を提供できますよう、社員一同励んでまいります。引き続き、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

スカイマーク株式会社
代表取締役社長執行役員
三輪 徳泰

以上