

CSR活動報告 お客様第一主義の実践

常にお客様第一主義を徹底し、CS(Customer Satisfaction: お客様満足)を高めることで、関西国際空港がすべてのお客様に親しまれ、より一層快適にご利用いただける、「使いやすい、来て楽しい空港」となることを目指しています。

2009年度の総括

「ほほ笑みがつなぐお客様と私たち」をスローガンに、接客マナー向上に取り組んだ結果、お褒めの声が増え、ご不満の声は減少しました。国際線出国エリアの商業施設、旅客サービス設備を大幅に充実させました。エアポートプロモーション活動を積極化し、航空ネットワークの充実・拡大による利便性向上を図りました。

今後の取り組み

- 四半期ごとにCS意識向上月間を設け、CS講演会やCSエクセレント表彰などを実施し、空港スタッフのCS意識を啓発します。
- 外国語対応、出発時・到着時の手続き時間の短縮、空港スタッフの接客マナー向上に取り組めます。
- 航空ネットワークの拡大、アクセスの改善、商業施設のさらなる充実に取り組めます。

CSに関する方針・推進体制

CS向上のための設備改善やサービス改善策を審議・検討するため、副社長を委員長とする「CS推進本部実行委員会」で全社的なCS方針を決定しています。その方針に従って、2010年6月に発足した「コーポレート・コミュニケーションセンター」を中心に具体的施策に取り組んでいます。また、関係官庁や航空会社、テナント、交通アクセス事業者など34機関で構成する「関西空港CS向上協議会」を結成しています。

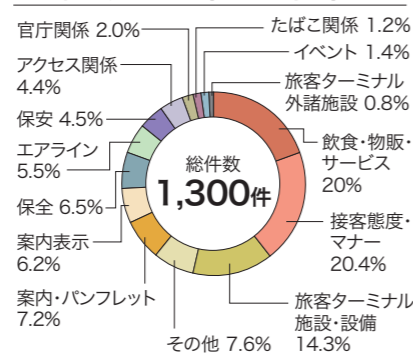
2009年度は、「ほほ笑みがつなぐお客様と私たち」をスローガンに、施設や空港スタッフの接客マナーをお客様目線で検証する「CS巡回」を定期的実施しました。2010年度も継続します。

「お客様の声」をすぐかたちに

当社は、お客様の声の一つひとつを貴重な財産と受け止め、空港の運営に活かしています。旅客ターミナルビル内のご意見箱などを通じていただいたすべての声は、直ちにコーポレート・コミュニケーションセンターで確認し、翌日までに全役員・社員に電子メールで伝え、迅速に対応しています。

2009年度の実施例には、国際線出国エリアへの小型カート導入、南北ウィング先端部床面の傾斜をわかりやすくするためのマーキング、点字ブロックの設置などがあります。

お客様の声の内訳(2009年度)



接客マナーに関するお客様の声

	2008年度	2009年度
お褒め	53件	65件
ご不満	228件	198件

空港スタッフ全員のCS意識向上

空港スタッフ表彰制度の運営

「CSグランプリ」は、CS向上に対するスタッフの士気高揚を目的に、素晴らしいサービス提供につながった空港スタッフを、お客様や職場の仲間からの推薦で表彰する制度です。年3回「CSエクセレント」を表彰し、その中で最も素晴らしい

CSグランプリ受賞者の声



関西国際空港施設エンジニア(株) 藤木 剛

「何ができるのか？」を常に考えてお客様の満足を実現していきます

国際線の液体物持込禁止規定をご存じなく、大切な奥様へのプレゼントであるローションを放棄せざるをえなかったお客様のご事情を思い、ゴミ集積場の中を探しました。残念ながらお客様にローションをお返しすることができなかったのですが、このような素晴らしい賞をいただき、驚きと感謝の気持ちでいっぱいです。受賞を機にさらにCS活動に励み、「何ができるのか？」を常に考えながら、より多くのお客様にご満足いただけるよう頑張っていきたいと思っております。

しい方を「CS年間グランプリ」として讃えています。

2009年度は、「CSグランプリ」と同時に、CS向上に大きく貢献された清掃会社7社に感謝状を贈呈しました。2010年度からは表彰を年4回に増やします。

CS講演会・各種セミナーの開催

2009年度は、「ホスピタリティ」「最良のクレーム応対法」などのテーマでCS講演会を3回開催し、各回とも200名を超えるスタッフが聴講しました。

また、日常空港の案内業務に携わっていないスタッフでもお客様を的確にご案内できるよう「案内スキル勉強会」や、ご高齢の方や障がいをお持ちのお客様への接客に役立つための「サービス介助セミナー」を開催しました。

施設・設備の改善

手続きの迅速化、ユニバーサルデザイン化

保安検査の混雑緩和や迅速化に努めています。2010年度は、国内線で

手荷物検査のインライン化が完了し、搭乗手続の時間を短縮しました。

また、施設のユニバーサルデザイン化を進めています。2009年度は、個室内を広くに設計したオストメイト対応の快適トイレを増設しました。

店舗・施設の充実

当社は、お客様の多様なニーズに応える店舗や各種施設の充実に努めています。2009年度は、直営外貨両替ショップを新たに3店舗オープン。深夜早朝便に搭乗されるお客様にもご利用いただけるようにしました。

そして、国際線出国エリアをリニューアルし、「KIX エアサイドアベニュー」としてグランドオープンしました。店舗面積を1.5倍にし、ショッピングゾーンを大幅に充実させるとともに、朝一番から最終便まで営業する店舗も増やしました。

旅客サービスの充実

案内サービスの充実

2009年度は、出国エリアにある南北案内カウンターの営業時間は10時30分まででしたが、出国エリアのリニューアルオープンに合わせて北は16時まで、南は14時まで延長しました。

行き交うお客様が最も多い2階国内線中央カウンターは、KANKU CLUBカードカウンターを併設させてリニューアルし、利便性を高めました。



リニューアルした2階中央案内カウンター

清掃会社担当者の声



大林ファシリティーズ(株) 所長 小泉 崇 氏

プラスαの価値を提供できるよう笑顔の清掃サービスを心がけています

空港を利用するすべての方に良い印象をもってもらえるよう、日々笑顔で清掃サービスに努めています。こちらにとっては毎日の清掃業務でも、一生に一度の新婚旅行のために空港を利用される方もいらっしゃると思います。館内の美化に、プラスαの価値を提供できるよう、清掃会社7社で作成した「マナーバースポート」に沿って、スタッフ一人ひとりの教育に力を注いでいます。こうした取り組みが評価され、関西空港CS向上協議会から感謝状をいただきました。今後もお客様の視点に立ったサービスで、CS向上を図っていきます。

2010年3月には、画面に触れるだけで空港内のさまざまな情報が得られるタッチパネルサインを、旅客ターミナルビル内14カ所に導入しました。

空港に滞留されたお客様への対応

2010年4月に起きたアイスランドの火山噴火の影響で、当空港でも4月16日から約1週間、欧州便の欠航遅延が相次ぎ、空港内にお客様が滞留する事態となりました。

そこで、「お客様対策チーム」を設置し、足止めされたお客様に特別待合室の提供やシャワールームの無料開放、毛布や夜食の提供をしました。また、空港対岸の「りんくうタウン」にある温泉へのミニツアー、大阪フィルハーモニー交響楽団有志による弦楽四重奏コンサート、地元からのご提案によるシーフードバーベキューツアーも開催しました。



空港に滞留されたお客様にコンサートを開催

航空ネットワークの拡大

国際拠点空港としてご利用いただく

お客様の選択肢を増やすためには、ネットワークの拡大が欠かせません。

2009年度は、国際線の大型機材に対する着陸料割引制度の創設、国際線増量割引の拡大などを導入するとともに、エアポートプロモーションを年間15回実施しました。その結果、2009年以降、旅客便・貨物便合わせて100便以上の新規就航・増便につながりました。

2010年度夏期スケジュールは昨年度を上回る水準まで回復、北米路線復活などの成果も見え始めています。

関西・西日本の「出入国拠点空港」としての役割を果たすため、引き続きバランスのとれた航空ネットワークの充実・拡大に努めます。

アクセスの改善

空港へのアクセスは、空港にとって非常に大きな要素です。当社では、重要な交通手段である公共交通機関がさらに便利になるよう、行政や関係者と意見交換しています。

2009年4月から、連絡橋の通行料金が大幅に引き下げられました。同時に、当社でも駐車場料金を値下げするとともに、深夜早朝割引やKANKU CLUBカードによる割引なども実施し、お客様に利用していただきやすいように改善しています。