

2001.03.30

北海道国際航空株式会社

[広報資料]

エア・ドゥ、新生「サービス委員会」の発足について

北海道国際航空株式会社（エア・ドゥ、代表取締役社長 石子 彭培）は、従来の社内サービス委員会を強化し、本日、新生「サービス委員会」を発足いたしました。新生「サービス委員会」は社外の方々から広くご意見、ご提案をいただき、それらを反映させ機敏な経営判断と対応を実行していくことを目的としており、「お客様とともに歩む会」（社外委員 8 名で構成）と「社内サービス連絡会」の 2 本立ての組織とし、両組織を統括する総合窓口として「サービス委員会事務局」を設置し運営して参ります。

サービス委員会事務局は、お客様からのクレームを含めたご意見ご提案等を集約、一括管理し、会社経営に伝えるとともに、また「お客様とともに歩む会」の開催、「社内サービス連絡会」の実施、各会での検討・決定内容の情報公開の役割を果たして行きます。

新生「サービス委員会」の概要は下記の通りです。

記

1. 新生「サービス委員会」の組織と内容

(1) 総合窓口「サービス委員会事務局」

社外組織「お客様とともに歩む会」、社内組織「社内サービス連絡会」の両組織を統括する総合窓口

3つの軸でサービス向上を実践

- ・ C S（顧客満足）...お客様のニーズを的確に捉えそれに対応したサービスの実践
- ・ A S（地域満足）...「道民の翼」として北海道の地域に貢献できるサービスの提供
- ・ E S（従業員満足）...上記を実践するため社内コミュニケーションをより活性化し

全社員の情報の共有化と共通理解でサービスの向上を実現

検討および決定内容をホームページ、機内誌等を通じ、全てのお客様に情報発信する

(2)「お客様とともに歩む会」

広い視点・観点でエア・ドゥを見ていただき、お客様としての立場から自由に「ご意見・ご提案等」生の声を聴かせていただく
検討を重ねていく中で、エア・ドゥをよりご理解いただき、現況・将来像に対応した適切なアドバイス、戦略などをご提言いただく

(3)「社内サービス連絡会」

「お客様からのクレーム・提案・要望等」の検討、会社経営への情報伝達、全情報の集約・一括管理、全部署へのフィードバック機能
「社員提案制度」の実施
全社横断的コミュニケーションの場の設定による情報の共有化と共通理解、風通しのよい組織作り
サービス力向上のための研修の実施
学生応援団からの提言の受付窓口

2. 開催スケジュール

「お客様とともに歩む会」…原則2ヶ月に1回

「社内サービス連絡会」…原則1ヶ月に1回

3. 参考資料(別紙参照)

- ・ 「お客様とともに歩む会」社外委員一覧
- ・ サービス委員会とその流れ

以上

(別紙)

「お客様とともに歩む会」メンバー一覧表

座長	湊 孝康	札幌大学経営学部非常勤講師
委員	荻 麻里子	(財)札幌国際プラザ コンベンションビューロー誘致課
	吉川 雅子	(有)エムズプランニング代表取締役 マーケティングプランナー、新聞・雑誌ライター
	佐渡 宏樹	「AIR DO CLUB(エア・ドゥ応援団体)」代表 (株)北海道バイオインダストリー 代表取締役
	関口 清	「北海道国際航空支援持株会」代表 (株)札幌デジタル・ラボラトリー 代表取締役
	久居 勇雄	風土舎舎主 アートディレクター
	深林 紘三	「北海道中小企業家同友会エア・ドゥ・サポートチーム(応援団体)」代表 (株)宝石の玉屋 代表取締役
	向井 隆	22世紀 北輝行研究会会長 電気技術サービス(株)会長