

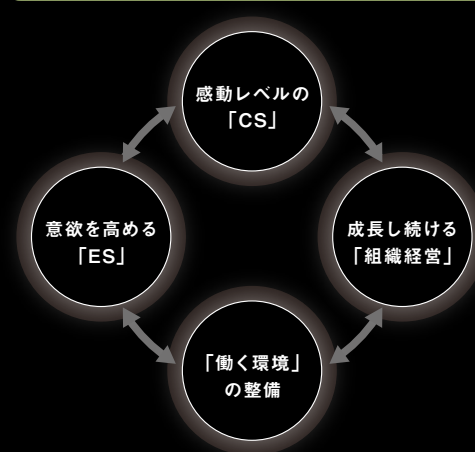
## Culture

### 従業員満足度(ES)を高めることが、 高い顧客満足度(CS)と、持続的な成長を実現する

お客様に感動ある飛行体験を提供するには、従業員一人ひとりの働きがいを維持し、高い意欲を持ったチームを形成することが必要だと考えています。スターフライヤーでは、2014年から従業員に対して仕事、職場、上司、会社に対する満足度を確認するためのアンケートを実施し、結果にあわせて様々な職場づくりを積み重ねてきました。今後も、この調査を「組織の健康診断」として活用し、「働く環境の整備」→「従業員の意欲向上」→「お客様への感動体験の提供」→「組織としての成長」とつなげていきたいと考えています。

※CS…顧客満足度(Customer Satisfactionの略) ※ES…従業員満足度(Employee Satisfactionの略)

「ES」と「CS」、「組織経営」、「働く環境」の相関図



#### 人事・賃金制度の変更

- 年功序列的な賃金制度から業績型賃金制度に変更
- 地上職の職掌を、(全国)総合職・エリア総合職へ変更し、働き方の選択肢を拡大
- 複線型キャリアプランを設置し、働き方の選択肢を拡大
- 管理職前のリーダーポストによる管理や部下育成機会の補完

#### 教育訓練の充実

- SFJらしい人財づくりのための教育訓練体系の整備
- 階層別教育の充実(新入社員～中堅～監督層～管理職)
- 社員キャリア研修実施
- 社員の社外研修・異業種交流派遣
- 人財開発を行う組織を立ち上げ、会社独自の文化創りに着手

#### 「働き方改革」の実施

- ワークライフバランスの充実/業務効率化実施
- 育児介護休職制度の拡充
- 残業削減・長期休暇取得による総実労働時間短縮
- 「イクボス」の展開による職場風土改革
- 「環境が人を創る」という仮説のもと、オフィス改修とリニューアルを実施



STARFLYER



会社概要はこちら

StarFlyer

仕事と暮らしの豊かさが、  
感動品質を創りだす

# WORK & Life Story

STARFLYER

STARFLYER ANNEX

StarFlyer

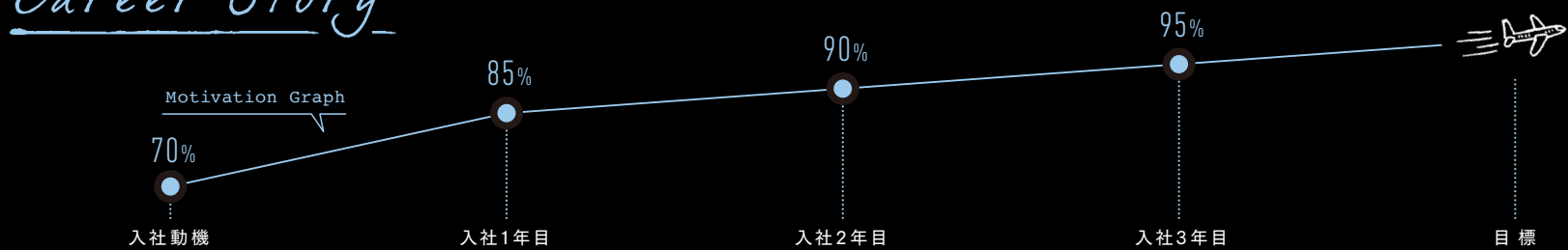




モノや技術だけじゃない。  
多様な力の融合で、  
飛行機は飛んでいます。

全国総合職 / 整備本部 補給部 補給企画課  
2015年入社 / 神奈川県出身 /  
工学部 航空宇宙学科卒

## Career Story



航空会社の舵取りを  
行いたい。

飛行機が好きで、幼少期から航空業界に憧れを抱いていました。高校生まではパイロットや整備士に魅力を感じていましたが、就職活動のときに会社の舵取りに興味を持ち、総合職を志望しました。

空飛ぶメッセンジャーで、  
想いを運ぶ。

グランドスタッフを経験。空港の保安検査場付近で、東京に進学されるお客様と、お見送りのお客様が、別れを惜しんでいらっしゃいました。私は、その光景をみてサプライズの手紙「空飛ぶメッセンジャー」を書きませんかご提案。機内で手紙を受け取ったお客様、手紙を書いてくださったお見送りのお客様、どちらのお客様にも喜んでいただきました。

飛行機が飛ぶよろこびと  
責任感を再認識。

整備部に配属され、整備作業の補助業務に従事。出発前の飛行機内から整備士に手を振ってくださるお客様が意外と多くいらっしゃるのが印象的でした。バードストライクなどイレギュラーに対処する経験を積み、飛行機を安全に運航するためのプロセスの多様さを改めて感じました。

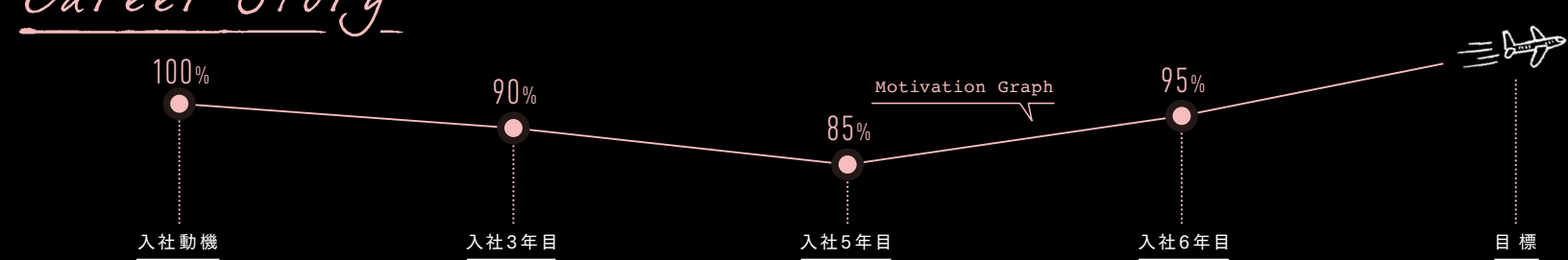
リミットは明日。世界中  
から部品を調達せよ。

飛行機に不具合が発生し、ある部品がないと飛行機を飛ばすことができず、欠航が続く事案が起きました。海外の主要取引先や国内の商社には在庫がなかったため、補給企画課の私は、世界中の取引先に問い合わせ。あらゆる物流会社に掛け合っ最速のルートを検討。翌日にその部品を入手することができ、欠航便を最小限に留めることができました。

物流の知識や英語力。  
様々な力を身につけ、  
存在感を強めたい。

業務の幅を広げていきたい。会社に大きな影響を与えられる存在になりたい。現在の部門では、海外の取引先と会議を行うことが頻繁にあるので、そういった場面でも積極的に自分の意見を言えるよう、部品や物流の知識と英語力を身につけたいと思っています。

## Career Story



祖母の感動と、  
姉の存在。

家族でスターフライヤーに搭乗した際、客室乗務員がお弁当を食べていた祖母に気づき、温かいお茶を持ってきてくださいました。その小さな気遣いに感動している祖母を見て、私も感動。姉がスターフライヤーに勤めていたこともあって、身近に感じ応募を決意しました。

目標を叶えた先に  
見えてきたもの。

客室の責任者である先任客室乗務員の資格を取得。任命されて間もなく、イレギュラーを立て続けに経験して、責任者としての役割の大きさを痛感しました。いかなる状況であっても、優先順位を整理して判断・決断する。客室乗務員という仕事の緊張感を、改めて味わいました。

仕事に不満はない。  
でも、新しいことがしたい。

インフラインストラクターの資格を取得し、新たなチャレンジを求めているところ、新制服プロジェクト委員会のメンバー募集があり、迷わず参加を決意。制服のラインや生地色を議論し、スターフライヤーらしくて快適に仕事ができる制服づくりに没頭しました。

新部門や社外との交流。  
新しい舞台に挑戦。

客室乗務員の仕事に加えて、スタッフアテンダントとして安全推進部、部署異動によりオペレーション本部を兼任。社内外の様々な部門の方と仕事することがとにかく新鮮！ビジネスマナーや飛行機の安全、オペレーションの運営についてなど、機内以外の学びを得られるので、まるで新入社員のように新たな気持ちで仕事に取り組んでいます。

スターフライヤー  
自体の魅力を  
広く発信していきたい。

客室乗務員業務以外の経験が積めるのは、私にとっては有り難いことです。新制服プロジェクトやスタッフ部門の兼務を経験して、会社全体のことを考えられるようになりました。今は、会社のブランディングや広報、企画の仕事にも興味を湧いてきました。更なる可能性を見つけていきたいですね。

空の上でも、地上でも、  
常に新しい景色が見たい。

客室乗務員と学業の両立や、新たな資格や新しい環境への挑戦など振り返ってみると、私は自然と新しいことにチャレンジする人生を選んできたのかもしれません。新たな挑戦をするたびに得られるのが、視野の広がりです。客室の責任者としての経験は、お客様や後輩の客室乗務員の動きなど機内全体を見渡す力につながりました。新制服プロジェクト委員会や安全推進部、オペレーション本部での経験は、会社組織全体を見渡す良い機会になりました。新しい刺激とたくさんの学びで、豊かになりつつある私のキャリアと人生。ラクな道ではないけれど、自ら選んできた道に納得しています。



左) チームのパフォーマンスを最大化するため、同乗する客室乗務員一人ひとりの状況を把握し、業務を振り分けます。右) 私がデザインした社内のファインプレーカード。客室乗務員以外の業務にも気軽に携わっています。



左) 2日間の休みがあれば弾丸で台湾へ。短い旅程の中でもいかに充実させるかを考えます。右) 絵を描くことはライフワーク。仕事が忙しくてもずっと続けていきたいですね。

## Work Style

つながりや団結も、  
翼になっていると思う。

グランドスタッフ業務からはじまり、整備作業に必要なマニュアル準備や定期点検業務を経て、入社3年目からは部品や資材を調達する業務を担当。環境が変わるたびに実感するのは、すべての部門が完璧に機能してはじめて飛行機が空を飛べるということ。どんな業務であっても常に意識しているのは、関係部署とのコミュニケーション。間違いが許されない分、不安なことはすぐに報告・相談する癖ができました。同僚とは業務以外の交流も盛んです。また、パイロットや整備士とも部門間の垣根を越えたコミュニケーションができる職場環境です。スターフライヤーの社員は、懐が深く、職種・年齢問わず話しやすい人が多いですね。



左) Facebook編集委員会にも参加。お客様が飛行機に乗るきっかけをつくる仕事にも積極的にチャレンジしています。右) 部門以外の先輩と気軽に会話できる距離感。業務外の話題も話すことを心がけています。



## Life Style

北九州-神奈川間を気軽に往来。  
どちらも同じくらい好きな街です。

月に1〜2回は地元の神奈川に帰って、学生時代の友人と遊んでいます。「本当に北九州に住んでいるの?」なんて不思議がられることも多いのですが、スターフライヤーの社員にとっては至って普通のこと。従業員優待搭乗制度を利用できることもあり、北九州住まいで首都圏に毎月のように移動している社員も実は多いです。有給休暇も取得しやすいので3連休をつくって旅行を楽しんだりしていますね。北九州では同期の仲間と遊ぶことが多く、毎月だれかの誕生日をお祝いしたりしています。九州は、モツ鍋・馬刺し・魚など美味しいものがたくさんあるので、少し太ったかもしれません(笑)。そして、少し車を走らせれば綺麗な自然の風景を見ることができるのも九州の魅力。もともと住む場所にこだわらないタイプでしたが、2つの街に住んでいる感覚はスターフライヤーならではの魅力かもしれません。



左) 写真は趣味のひとつ。従業員優待搭乗制度を使って色んな景色を撮影する旅行を楽しんでいます。右) 社内の野球チームに所属。パイロットや整備士・本部スタッフなど他部門の先輩社員との距離も近いです。



CA、スタッフアテンダント、  
オフの私。  
どの私も、全力で楽しみたい。

先任客室乗務員・スタッフアテンダント /  
オペレーション本部 オペレーション業務課 兼 運送客室本部 客室部  
2011年入社 / 茨城県出身 / エアライン専門学校 エアライン科卒





# WORK

## &

# Life

# Story

### 仕事と暮らしの豊かさが、 感動品質を創りだす

スターフライヤーの強みの源泉は、人財です。

個性豊かなサービスを生み出し、  
感動のある飛行体験を提供しようとするためには、  
まずは社員一人ひとりの仕事と暮らしの充実ぶりを  
支えていくことが大事だと考えています。

例えば、割り振られた役割を超えて  
新たな挑戦をしようとする社員を受け入れる風土づくり。  
あるいは、プライベートも含めて  
同僚同士で打ち明け支え合う関係性の尊重など。

社員一人ひとりの、「ワーク」はもちろん「ライフ」が充実してこそ、  
感動品質を生み出す源泉になると私たちは信じています。

理系出身の総合職社員、新たなキャリアに挑戦するCA、  
もっとこの会社で働き続けたいワーキングマザー、  
この冊子では3名を紹介しましたが、  
ここで紹介しきれなかった仲間たちも、  
みな個性豊かな人財ばかり。

多様な人づくりが、  
私たちスターフライヤーの使命なのです。





総合職 / 運送客室本部 運送サポート部 運送企画課  
2007年入社 / 広島県出身 / 現代文化学部卒

Career Story

Motivation Graph

入社動機	入社4年目	入社8年目	入社9年目	目標
80%	100%	70%	100%	

国際線への再就航をはたし、会社の成長にともなってこれからも前向きに変革しようとする機運を、社内のいたる場所で感じます。だからこそ自分も仕事の方法に問題意識を持ち、一石を投じ、良い方向に流れを変えられる人でありたい。仲間が気持ちよく仕事できるような環境づくりを目指したいです。

