

仕事と暮らしの豊かさが、
感動品質を創りだす

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

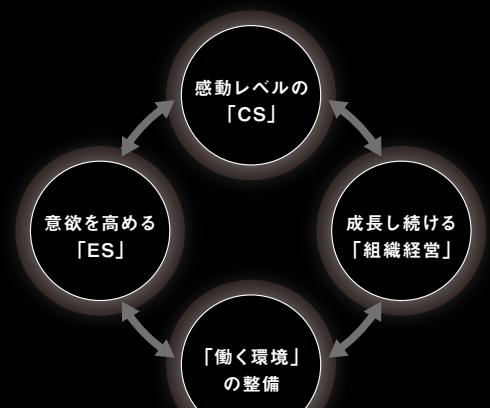
お客様に感動ある飛行体験を提供するには、従業員一人ひとりの働きがいを維持し、高い意欲を持ったチームを形成することが必要だと考えています。スターフライヤーでは、2014年から従業員に対して仕事、職場、上司、会社に対する満足度を確認するためのアンケートを実施し、結果にあわせて様々な職場づくりを積み重ねてきました。

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



WORK



&

Life Story



STARFLYER



Starflyer

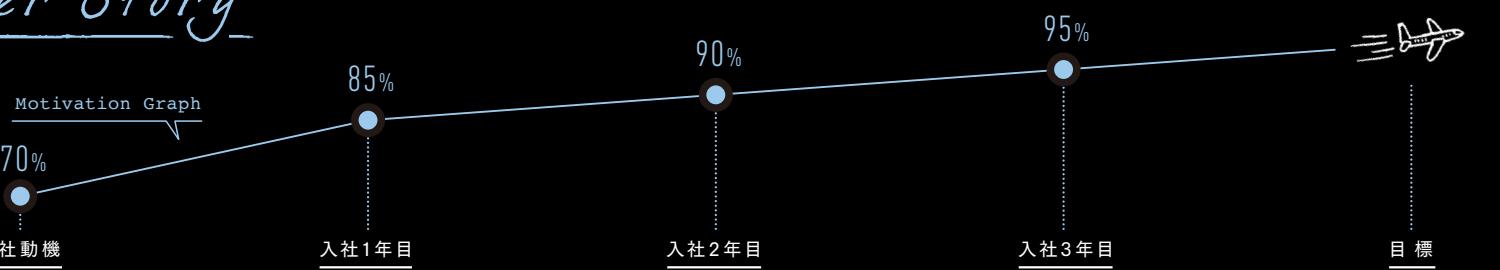
O1



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 捕給部 捕給企画課
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」を書きませんかとご提案。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けました。

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て最速のルートを検討。翌日にその部品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。

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。環境が変わると同時に実感するのは、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・相談する癖がつきました。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。



Life Style

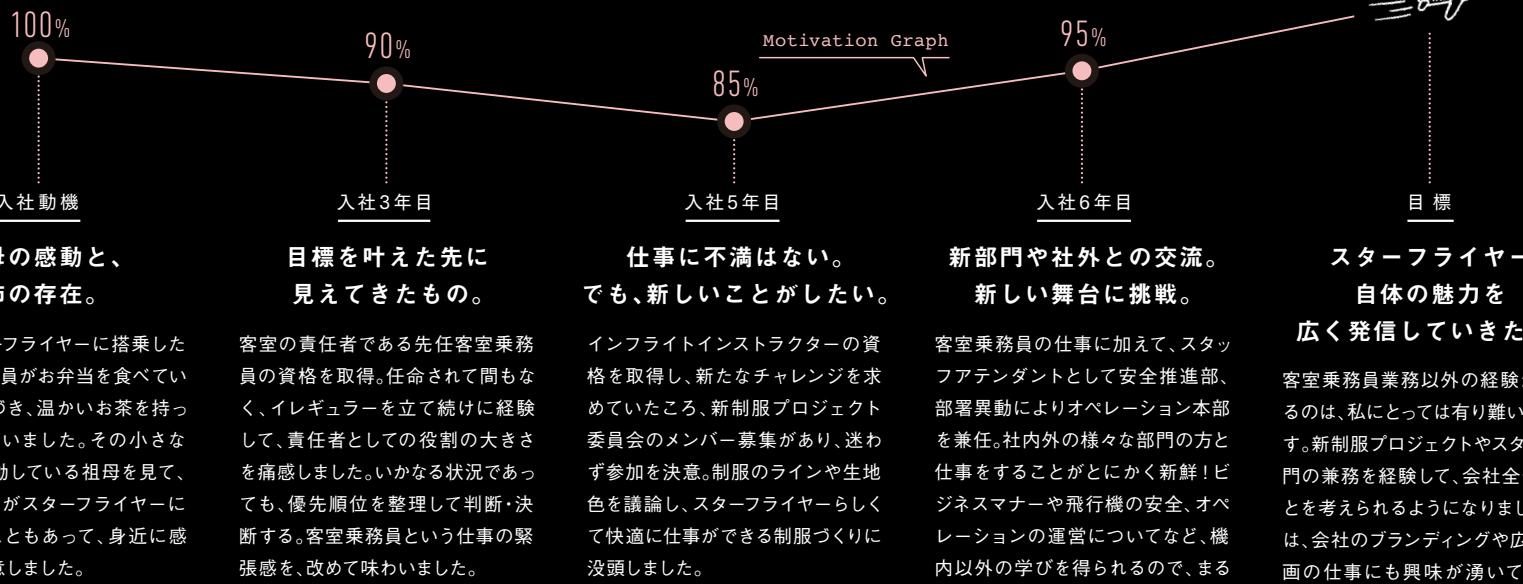
北九州-神奈川間を気軽に往来。 どちらも同じくらい好きな街です。

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が多いのですが、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、北九州住まいでも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。北九州では同期の仲間と遊びることが多く、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)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)部門以外の先輩とも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。

Career Story



祖母の感動と、姉の存在。
目標を叶えた先に見えてきたもの。

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。

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。

インフライト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たころ、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快適に仕事ができる制服づくりに没頭しました。

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、私にとっては有利なことです。社内外の様々な部門の方と仕事を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めています。

Work Style

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。

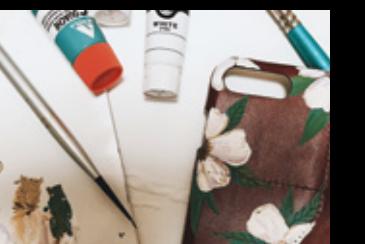


左)チームのパフォーマンスを最大化させるため、同乗する客室乗務員一人ひとりの状況を把握し、業務を振り分けます。右)私がデザインした社内のファインプレーカード。客室乗務員以外の業務にも気軽に携わっています。

Life Style

旅行、絵、カフェ。オフも100%楽しみます。

仕事でもプライベートでも、同じ場所でじっとしていることが苦手な性格の私。オフの時間も充実させないと気がすみません(笑)。社会人になってからも、少しでも時間が空けば興味のものもくまなくハイワイや台湾など行きたい場所へ出向いています。住居は福岡(北九州)ですが、東京付近にもしまっちゃん出没しています。美容院は東京の店を利用していますし、蚤の市やワークショップのためだけに日帰りで訪れることもあります。地上勤務になってからは、旅行以外の趣味も増えました。もともと絵を描くことが好きで、携帯ケースに絵を描いて人にあげたり、同僚の結婚式のウェルカムボードの作成を頼まれたりしていましたが、最近ではカフェのティーアウトカップに絵を描いて、自分のSNSにアップすることにハマっています。おかげで福岡や北九州にあるカフェを巡る時間も増えましたね。オフの充実があるから仕事も頑張れる。そんな風に過ごせるこの生活をすごく気に入っています。



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部 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

O2

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。

WORK & Life Story

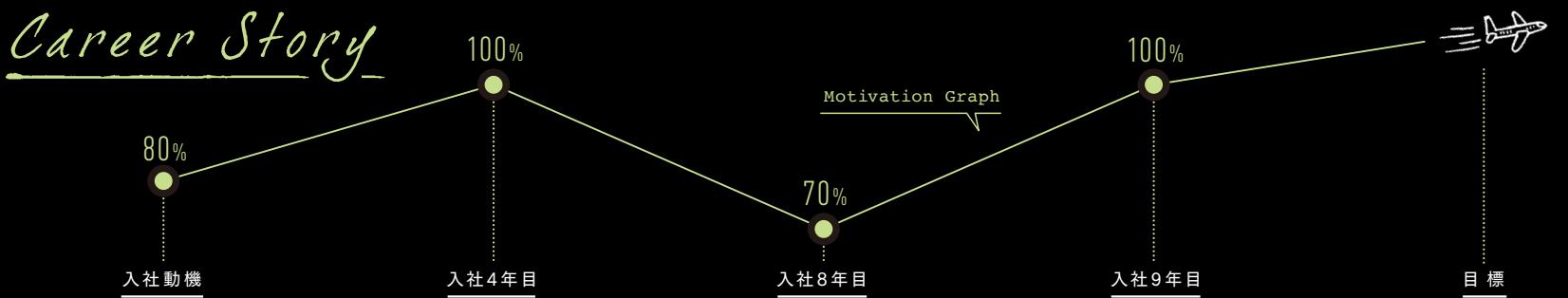
03



ママになって持った夢、
もっとこの会社で
働き続けたい。

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



スターフライヤーの一員として
幅広い部門で活躍する。

結婚を機に北九州へ。前職も他社の
グランドスタッフでしたが、幅広い
部門で活躍できる仕事をしたいとい
う思いもあって、スターフライヤーへ
の応募を決意。スターフライヤーへ
の一員として仕事に誇りを持ちながら
働きたいと考えていました。

新しい仕事、新しい出会い、
新しい視野。

国際線専従のグランドスタッフを務
めつつ、後輩のための教材作成や接
客指導、国際線教官業務にもチャレ
ンジできました。この経験は、多くの
他部署の仲間と接する貴重な機会
に、お客様、後輩、他部署とどんどん
業務の関係先が広がっていき、当時
の私にとって、とても刺激的な経験
でした。

予想だにしなかった機会、
知らない世界は多い。

育児休業制度からの復帰後、時短
勤務へ。整備部門での一般事務業
務に就きました。日々の一般事務業
務に加え、整備士の社内資格申
請や社外で取得する資格の管理な
ど、今までのグランドスタッフ業務と
はまったく違う世界…。初めて知る
ことだけでしたが、整備の世界を
具体的に学べたのは、航空会社の
一員として非常に良い機会でした。

時短勤務でも、自分が
納得できる成果を出せた。

運送サポート部へ異動。グランドス
タッフ業務におけるサポートや本部
スタッフとしての調整業務を担うこ
とになります。また、就航10周年企
画で新制服プロジェクトにも新たに
参加。時短勤務でも、誰かの役に立
てたり、新たな挑戦ができたりした
ことは、その後の自信につながりま
した。

目標

目標

会社に変化を与える
存在になりたい。

会社に変化を与える
存在になりたい。

Memo

（This section is a large memo area with horizontal lines for writing notes. It is currently empty in the image provided.)

時短勤務は、 仕事の質を制限することじゃない。

WORK LIFE

育児休業からの復帰を機に、2014年5月より時短勤務をしています。部門の仲間は気を遣って業務のフォローをしてくれるのですが、この環境に甘えてはいけません。そんな私の考えを知ってか知らずか、スターフライヤーという会社は色々な挑戦の機会を与えてくれました。航空会社を様々な観点から見ることができたのは、これからの大いな財産になると思います。この先も、色々なことを学び、沢山経験していきたい。家庭も、仕事も、どちらも充実させていきたいですね。自分のキャリアは、これから挑戦の連続であります。

LIFE STYLING

子供との時間は宝物。 一緒にいる時間を増やしたい。

毎朝5時に起きて朝の支度。7時半頃には子供を保育園へ送迎。17時頃には保育園のお迎えと夕食の買い物に向かい帰宅。家に帰るとすぐに夕食の準備。その後の時間は片付け・お風呂などを次々とこなし、22時頃には子供と一緒に就寝。ママとしての平日の活動は仕事と同様、もしくはそれ以上にマルチタスクで、移動する速さも普段の1.5倍くらいだったりします(笑)。また「ママの生活=子供と過ごす時間」ではありませんから、子供と触れ合う時間はどうしても限られてくるのが悩ましいですね。その分、週末はできるだけ子供中心の生活にしています。長女の習い事に、動物園、外食。家族で小旅行に行くこともあります。ありふれた週末かもしれませんが、子供と一緒にいられるお休みが貴重に感じますし、どこに行くにも子供たちは全力で楽しんでくれますから、この時間が私の宝物です。



左)勤務中はToDoリストでいっぱい。退社直前は分単位でタイムマネジメントしている時もあります。
右)ワーキングマザーだから語ることがある。後輩社員からの相談にのる機会も増えました。



左)時間が空けば子どもたちと一緒にでおでかけ。色々な場所に連れて行ってあげたいですね。右)どれだけ疲れても、この子たちの顔を見たら自然と笑顔に。



STARFLYER