

事例研究 サウスウエスト航空

さまざまにペイントされたボーイング737



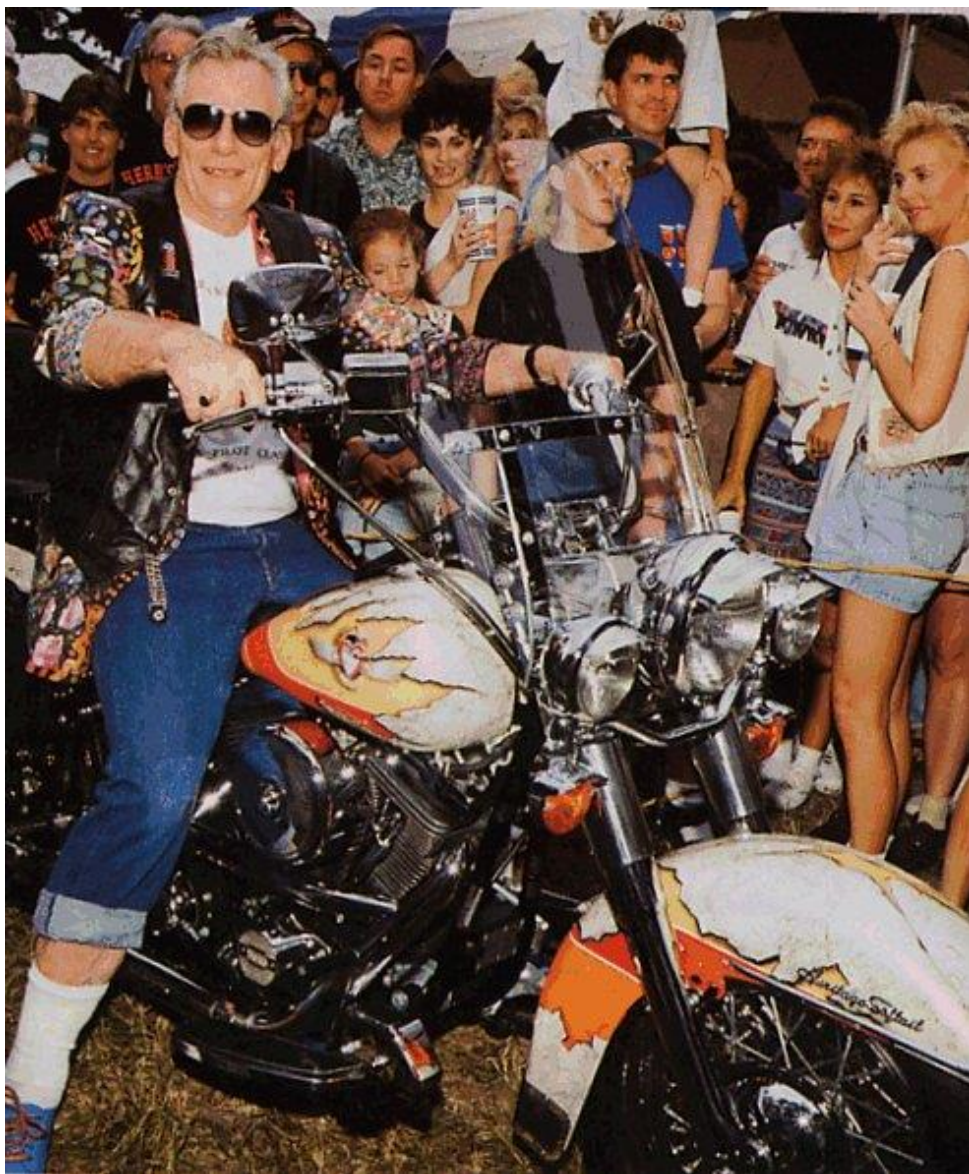
71年当時の制服

さよなら高運賃

1993年のオープニング・セレモニーの風景



ハーブ・ケレハー



サウスウエスト航空会長
ハーブ・ケレハー

会社主催のパーティーに、社内の1グループとモリス空港のパイロットからプレゼントされた特注のハーレーダビッドソンで乗りつけたときのもの

顧客満足と社員満足の仕組み



左上: 荷物入れからいきなり顔を出して
びっくりさせる客室乗務員

右上: 心の英雄賞(社員表彰制度)

左下: さまざまな社内報やビデオ