

2012年2月20日

CS Award 2011 年間グランプリ・特別賞 受賞者が決定しました！

お客様に素晴らしいサービスをした空港スタッフや成田空港のCS向上に貢献したスタッフに贈られる「CS Award 2011」の受賞者が決定しました。授賞式を以下の通り行いますのでお知らせいたします。

受賞者

<年間グランプリ>

- 関根 弘明 (せきね ひろあき) さん (株)成田エアポートテクノ
- 大倉 國雄 (おおくら くにお) さん NAA 成田空港セコム(株)

<特別賞>

- 堀口 公男 (ほりぐち きみお) さん 成田空港交通(株)
- 金子 由紀 (かねこ ゆき) さん シンガポール航空
- 羽鳥 美有紀 (はとり みゆき) さん (株)JAL スカイ
- (株)リムジン・パッセンジャーサービス(会社受賞)
- 近藤 千恵 (こんどう ちえ) さん (株)ANA エアサービス東京
- 金子 尚登 (かねこ なおと) さん (株)成田空港ビジネス
- 円谷 紗希 (つむらや さき) さん (株)ANA エアサービス東京
- 坂上 ひろみ (さかうえ ひろみ) さん 同上

授賞式

<日時>

2012年2月24日(金) 14:00~14:30

<場所>

第2旅客ターミナルビル 本館3階南側ウェイティングエリア
Narita Airport Stage “SKYRIUM”

<プレゼンター>


成田空港CS協議会名誉会長 森中 小三郎(成田国際空港(株)代表取締役社長)



▲昨年の授賞式の様子

CS Award 2011 年間グランプリ・特別賞 受賞内容

年間グランプリ

 (株)成田エアポートテクノ 関根 弘明さん(業務内容:一般事務管理)

関根さんは、JR 線の終電が行ってしまいお困りであった外国人のお客様に対し、目的地へ行けるようお手伝いして差し上げました。

お客様は海外から到着したばかりで現金の持ち合わせが無く、また、遅い時間でチケットカウンターも閉まっていたためお困りでしたが、京成線の上野行き終電には10分程時間があつたため、関根さんは急いで ATM までご案内し、その後京成線で日暮里までの切符を購入して差し上げました。また、日暮里で JR 線に乗り換えることを説明し、無事上野行きの終電に乗せて差し上げることが出来ました。

業務時間外であるにも関わらず素晴らしいサービスをしており、空港スタッフの模範となると共に、成田空港のイメージアップに貢献している点が高く評価されました。


 NAA 成田空港セコム(株) 大倉 國雄さん(業務内容:館内警備)

館内警備を担当する大倉さんは、仙台の自宅にパスポートを忘れてお困りであったお客様に親切に対応し、お礼のメッセージをいただきました。

大倉さんは館内を巡回中にお客様からパスポートを忘れてしまった旨、ご相談を受けました。大倉さんは航空会社やご案内カウンターに問合せ、出発時刻に間に合う仙台-成田間の飛行機があることを調べ、お客様にお伝えしました。お客様は無事パスポートを手にし、予定より遅れたもののご出発いただくことが出来ました。後日、一連の対応に感動したお客様からお礼のメッセージをいただきました。

業務の範疇外であるにも関わらず、お客様の立場に立って冷静に問題を解決した点が高く評価されました。

特別賞

 成田空港交通(株) 堀口 公男さん(業務内容:連絡バス運転手)

ターミナル連絡バスの運転手を務める堀口さんは、丁寧な車内アナウンスや、たくさんの荷物を持ったお客様の手助けなどのサービスを常日頃から心がけ、お客様からお褒めのメッセージを多数いただいています。

日頃から素晴らしいサービスを率先して実施し、成田空港のイメージアップに貢献している点が高く評価されました。



シンガポール航空 金子 由紀さん(業務内容:旅客ハンドリング)

金子さんは、羽田空港発の便に搭乗予定でしたが間違って成田へ来てしまったため、予定していた便に搭乗出来なかったお客様に対し、丁寧な対応をして差し上げました。

お客様は夜中の0時半羽田空港発シンガポール行きの便をご予約でしたが、成田発と勘違いされて成田空港にいらっしまいました。金子さんがお困りのお客様から問合せを受けた時には、成田空港発のシンガポール行きは既に出発済みで、羽田からの便にも間に合わない時間でした。金子さんは翌日の成田発の便に予約変更の上、成田空港近辺のホテルの手配をして差し上げました。

その後、勤務を終えて帰宅途中であった金子さんは、偶然成田駅で同じお客様が道に迷っているところに遭遇し、ホテルまでご案内して差し上げました。後日、金子さんの丁寧な対応に感動したお客様からお礼のメールをいただきました。

予約変更やホテル手配等の丁寧な対応はもちろん、プライベートの時間を割いてまで、お困りのお客様を助けて差し上げた点が高く評価されました。



(株)JAL スカイ 羽鳥 美有紀さん(業務内容:旅客ハンドリング)

チェックイン業務を担当していた羽鳥さんは、間違えて有効期限の過ぎたパスポートをお持ちになったお客様に対し、2日間にわたり丁寧な対応をして差し上げました。

お客様は北海道から成田を経由してオーストラリアへご出発される予定でしたが、有効期限の過ぎたパスポートをお持ちであったため出発を諦めざるを得ない状況でした。通常ならご旅行を諦めていただくところ、お客様のお気持ちを察した羽鳥さんは、有効なパスポートがお手元に届くよう手配すると共に、旅行会社等に連絡を取り、翌日の便でツアーに合流できるように手配をして差し上げました。

また、翌日お一人でご出発されるのに英語が話せず心細い思いでいらっしやるお客様に、空港で使う簡単な英語のフレーズを即席で紙にまとめてお渡しした後、親身な対応で成田のホテル手配をし、ホテル行きバス停までお見送りして差し上げました。

翌日、お客様のご主人が札幌の空港まで届けたパスポートが、JAL 便にて成田に届いたものの、またしても有効なパスポートではありませんでした。羽鳥さんがカウンターで対応し、泣きたい気持ちでいらっしやるお客様に寄り添い、なんとかして有効なパスポートが届くよう対応策と一緒に考えるなど、全力でお客様と共に考え行動しました。

最終的にご出発いただくことは出来ませんでした。羽鳥さんがお客様と一緒に涙を流し、最後までお客様の気持ちに寄り添った対応をしたことは、お客様の心に大きく残り、この出来事から約2年後、お客様のご子息から羽鳥さんへ感謝のメッセージが届きました。

お客様の立場に立って、一歩踏み込んだサービスをして差し上げ、お客様の心に残る対応をした点が高く評価されました。



(株)リムジン・パッセンジャーサービス(会社受賞)

(株)リムジン・パッセンジャーサービスの皆さんは、自社で行なっている CS 活動に対し、お客様からお褒めのメッセージをいただきました。

活動内容は、リムジンバスの出発時と到着時に、全スタッフでバスへ向かって深々と立礼をするというもので、成田空港に到着するお客様にはこれからの旅行に気持ち良く旅立っていただきたいという気持ちを、これからリムジンバスで首都圏に出発するお客様には、長旅を終えられてお疲れ様でしたという気持ちを込めた立礼を行なっています。こうした活動に感動されたお客様からお褒めのメッセージをいただきました。

日本の素晴らしさ、おもてなしの心を伝えるサービスをしており、成田空港のイメージアップに貢献している点が高く評価されました。



(株)ANA エアサービス東京 近藤 千恵さん(業務内容:旅客ハンドリング)

(株)成田空港ビジネス 金子 尚登さん(業務内容:カート回収)

チェックインカウンター業務を担当する近藤さんと、カート回収を担当する金子さんは、落とし物の財布発見に貢献し、お客様から感謝のメッセージをいただきました。

第 1 旅客ターミナルビル出発階で勤務していた金子さんは、チェックインカウンター付近で落とし物の財布を発見し、ご案内カウンターへお届けしました。

近藤さんはお客様から財布を紛失したとの連絡を受け、ご案内カウンターに問合せ、財布が届いているとのことであったので、お客様をご案内カウンターまでお連れし、引き取りの手続きを行い、お客様を搭乗口までご案内しました。

お客様の立場に立って連携して問題を解決し、お客様に感動を与えた点が高く評価されました。



(株)ANA エアサービス東京 円谷 紗希さん・坂上 ひろみさん(業務内容:旅客ハンドリング)

円谷さんと坂上さんは、新婚旅行の思い出が詰まった受託手荷物が不達となりお困りであったお客様の対応をし、無事手荷物を発見してお客様にお返しして差し上げました。

新婚旅行でヨーロッパへ行ったお客様が復路便にて自動チェックイン機をご利用になった際、受託手荷物に古い手荷物タグをつけた状態でご自身がベルトに流してしまったため、手荷物が届きませんでした。税関構内のお客様から申告を受けた円谷さん・坂上さんは、お客様の心情を察しお客様を元気付ける言葉掛けを行いました。さらに、専門知識を駆使して現地ヨーロッパと連絡を取り手荷物の捜索を行った結果、お客様に荷物をお返しすることが出来ました。後日、お客様の立場に立った二人の丁寧な対応に感動したお客様から感謝のメッセージをいただきました。

受託記録のない手荷物であったため、本来であれば賠償責任のないケースであるにも関わらず、お客様の立場に立って対応し、一歩踏み込んだサービスを行った点が高く評価されました。