

2012年10月31日



CS Award 2012 Autumn 受賞者が決定しました!

5件17名の受賞者が決定しました。
以下のとおり授賞式を行いますのでお知らせいたします。

【受賞者および授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港CS協議会会長(NAA CS推進室長)より表彰状の授与、記念品の贈呈が行われます。記念品の贈呈が行われます。

| 受賞者 | 日時 | 場所 |
|---|--------------------|---|
| 株式会社 ANA エアサービス東京 豊田 昌宏(とよだ まさひろ)さん 新井 哲朗(あらい てつろう)さん 郭 真樹(かく ちんす)さん 前田 真佳(まえだ まよ)さん 木下 光世(きのした みつよ)さん 大橋 かな(おおはし かな)さん 西川 圭太(にしかわ けいた)さん 石田 茜(いしだ あかね)さん | 11月5日(月) 11:30~ | ANA スカイセンター 5階 501 会議室 |
| 株式会社 JAL スカイ 岡田 哲也(おかだ てつや)さん | 11月5日(月) 14:00~ | 第2ターミナル本館3階 出発ロビー Sカウンター付近 |
| アジアナ航空 重森 麻衣子(しげもり まいこ)さん | 11月5日(月) 14:40~ | 第1ターミナル 南ウイング3階 アジアナ航空事務所(S3138号室) |
| 株式会社リムジン・パッセンジャーサービス 高橋 梨奈(たかはし りな)さん 綿貫 亜耶(わたぬき あや)さん 福岡 未来(ふくおか みく)さん 我妻 えい子(わがつま えいこ)さん | 11月7日(水) 13:30~ | 第2駐車場ビル 3階(南) リムジン・パッセンジャーサービス 事務所(P3014) |
| 株式会社成田空港ビジネス 瀧澤 由美子(たきざわ ゆみこ)さん 高梨 美恵子(たかなし みえこ)さん 茂木 春江(もぎ はるえ)さん | 11月7日(水) 14:00~ | 第2駐車場ビル 1階(北) 成田空港ビジネス事務所(P1056) |

【受賞内容】

● (株)ANA エアサービス東京:豊田 昌宏さん、他 7 名

豊田さんら 8 名のスタッフは、倒れこんでしまったお客様を助けるために、冷静且つ的確な対応を行った。

乗り継ぎカウンターにてお手続きされていたお客様が、倒れこんでしまったため、その場に居合わせた別のお客様と共に意識確認を行った。複数のスタッフで AED を取りに向かい、アナウンスでお医者様を探した。通りがかったお医者様とアナウンスを聞いて駆けつけてくださってお医者様も加わり、豊田さんら 8 名のスタッフは一丸となってお客様の心肺蘇生を行った。心臓マッサージ、人工呼吸を繰り返し行い、救急車到着後、スタッフとお医者様の付き添いのもと、病院に搬送された。

人命救助のため、スタッフが連携して冷静に対応した点が高く評価され、受賞が決定した。

● (株)JAL スカイ:岡田 哲也さん

チェックイン業務を担当する岡田さんは、お子様の体調がすぐれず予定の便にご搭乗頂けなかったご家族に対し、親切で丁寧な対応をして差し上げた。

ご家族 4 名でご出発予定であったお客様のうち、お子様に発熱の症状があったため、岡田さんは空港クリニックをご案内し、状況を見守っていたが、高熱のため出発を断念頂くこととなった。

その後岡田さんは引き続き、翌日の便をご希望されるお客様に対し、予約の取り直し手続きやホテルの手配などの対応を行った。翌日の便も空席待ちであったものの、ご家族 4 名は無事 1 日遅れでご出発頂くことができた。

予定の便にご搭乗頂けず、本来苦情に繋がってもおかしくないような状況で、お客様に寄り添う丁寧な対応をしたことが、御礼のメッセージを頂く結果になったことを高く評価され受賞が決定した。

● アシアナ航空:重森 麻衣子さん

重森さんは、体調不良のお客様に対し、自ら積極的に温かい対応をして差し上げ、お客様より感謝の言葉を頂戴した。

業務終了後に、入国手続きカウンター付近で、体調が悪く動けない様子のお子様とご両親を見かけた重森さんは、近くの椅子を案内し、おしぼり等のご用意をして差し上げた。歩くことが難しそうなお客様のため、車椅子とお水を用意し、到着ロビーまでご案内した。ご気分が回復されず、休憩室でお休み頂くこととなったが、しばらくした後、救急車手配の依頼を受けた。病院まで付き添うことができなかった重森さんは、ご両親にお子様の病状を確認するためお電話をした。

本来業務以外で、自らお声がけするなど、積極的に対応した姿勢が高く評価され、受賞が決定した。

● (株)リムジン・パッセンジャーサービス:高橋梨奈さん・綿貫亜耶さん・福岡未来さん・我妻えい子さん

高橋さんら 4 名は、ご搭乗予定の便まで時間がなく不安を抱いていた移動中のお客様に対し、4 名が連携してご案内し、お客様のお手伝いをして差し上げた。

業務終了後、第 1 ターミナルから第 2 ターミナルへ向かう連絡バスに乗車した高橋さん、綿貫さん、福岡さんの 3 名は、JETSTAR に乗り継ぎされるお客様から、不安気な表情で声をかけられた。出発時刻が迫っており、予定の便に搭乗できるか尋ねられたため、航空会社に連絡するようアドバイスしたものの、電話が繋がらない状況であった。綿貫さんは、第 2 ターミナルで勤務していた我妻さんに連絡し、JETSTAR カウンターへ直接出向き、お客さまがご搭乗頂けるよう繰り返しお願いした。第 2 ターミナルまで乗車してはいは間に合わないと判断したため、高橋さんは、途中下車し、JETSTAR カウンターまでお客さまをサポートしながらお連れした。4 名の連携により、お客さまは無事、ご予約の便に搭乗頂くことができた。業種を問わず、空港のスタッフとしてお困りのお客さまに

対応する姿勢が高く評価され受賞が決定した。

● (株)成田空港ビジネス:瀧澤 由美子さん・高梨 美恵子さん・茂木 春江さん

エスカレーターの保安監視員をしている瀧澤さん、高梨さん、茂木さんは、予期せぬ事態にも関わらず、お客様の安全を第一に考え冷静に対応を行った。

第2ターミナル2階から地下1階にかけて、奇声、大声を発しながら異常な行動を繰り返す男性を目にした3名は、付近のエスカレーターを利用するお客様の危険を回避するため、お客様の誘導やエスカレーターの緊急停止、スタンションによる規制を行うなど、お客様に危害が加わらないよう咄嗟の判断で、未然に対策を行った。スタンションを振り回している男性を目の当たりにして、自身の危険を感じながらもお客様の安全確保を第一に考えて行動した結果、大きな被害に繋がることを防いだ。

通常では考えられないような事態が起きた際に、お客様を第一に考え自然と出た対応が素晴らしいと高く評価され、受賞が決定した。
