

2014年11月12日


CS Award 2014 Autumn 受賞者が決定しました!

6件9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】 6件9名

- 蓮見 秀樹(はすみ ひでき)さん 株式会社成田空港ビジネス
- 伊東 春男(いとう はるお)さん 同上
- 多賀 亜紀(たが あき)さん 一般財団法人芝山町振興公社
- 伊従 智子(いより ともこ)さん ANA 成田エアポートサービス株式会社
- 西尾 徹一(にしお てついち)さん 同上
- 後藤 宗久(ごとう むねひさ)さん 株式会社成田エアポートテクノ
- 西 律奈(にし りつな)さん 株式会社 JAL スカイ
- 矢島 汐里(やじま しおり)さん 同上
- 國井 めぐみ(くにい めぐみ)さん 株式会社羽田エアポートエンタープライズ

【授賞式】

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

日にち	時間	受賞者	授賞場所
11月14日(金)	10:00~	蓮見 秀樹さん	第2旅客ターミナル1階 成田空港ビジネス事務所(P1056号室)
		伊東 春男さん	
	11:00~	多賀 亜紀さん	第1駐車場管理事務所
11月17日(月)	13:30~	伊従 智子さん	ANA 成田スカイセンター2階 会議室「瑠璃」
		西尾 徹一さん	
	14:30~	後藤 宗久さん	第1旅客ターミナル1階 第1保全部事務所(C1063号室)
11月18日(火)	13:00~	西 律奈さん	第2旅客ターミナル3階南側 日本航空スタッフ休養室
		矢島 汐里さん	
	14:00~	國井 めぐみさん	コスモケータリングビル3階

【受賞内容】

● (株)成田空港ビジネス：蓮見 秀樹さん、伊東 春男さん

カート回収業務を担当する蓮見さん、伊東さんは、ターミナル内でお客様が倒れているのを見つけ、救急対応を行いました。

伊東さんが、カートを搬送中、動く歩道の中央でお客様が倒れているのを発見しました。伊東さんは、他のお客様に向かって「お医者さんはいらっしゃいませんか」と大きな声で呼びかけをした後、現場責任者の蓮見さんに急病者が発生し、対応中である旨連絡しました。

電話を受けた蓮見さんは現場に向かいながら、NAA セキュリティセンターに状況を連絡しました。蓮見さんは現場に到着後、お客様の意識がなかったため、直ぐに脈拍を確認して、心肺停止の危険な状態であると判断し、その場にいたエアラインスタッフの方に救急車の要請と周りの空港スタッフの方々にAEDを持ってくるよう指示を行いました。その後、お客様の中から名乗り出てくださいました看護師の方が、心臓マッサージ、AEDで救命措置を行って下さり、無事お客様の意識は回復しました。

通常のお客様サービス業務を超える、お客様の生命・安全を第一に考えた的確な対応が高く評価され、受賞が決定しました。

● (一財)芝山町振興公社：多賀 亜紀さん

駐車場の管理業務を担当する多賀さんは、お手伝いを必要とするお客様を駐車場からチェックインカウンターまで案内して差し上げました。

多賀さんは駐車場内を巡回中に、身障者枠前の通路に車が停車しているのを見掛けました。急いで近づくと、車椅子マークのステッカーが貼られた車に外国人のご夫婦が乗車されていたため、ガードパイプを外し、身障者枠に車を駐車して頂きました。お二方とも車椅子を利用されており、お話を伺ったところ、これから二人でアメリカに帰国し、車は本日中にお嬢様に取りにいらっしゃるとのことでした。お客様はスーツケースなど荷物が多く、駐車場からチェックインカウンターまで運ぶのは大変かと思い、多賀さんはカートにお客様の荷物を乗せて、チェックインカウンターまで運ぶお手伝いをして差し上げました。後日、ご両親が無事アメリカに到着されたこととあわせ、お嬢様から多賀さんの対応について、感謝のメッセージが寄せられました。

お手伝いを必要とするお客様へのサポートとして、空港スタッフのお手本となると評価され、受賞が決定しました。

● ANA 成田エアポートサービス株式会社：伊従 智子さん、西尾 徹一さん

お客様のサポートを担当する伊従さん、西尾さんは、容態が急変したお客様の救急対応を行いました。

伊従さん、西尾さんは、エスカレーター付近で男性が倒れているとの連絡を受け、現場に向きました。二人が現場に到着すると、検疫係員の方と警察の方によって、心臓マッサージやAEDを使用した救命処置が行われていました。伊従さん・西尾さんは、救急車を要請し、お客様をストレッチャーで救急車まで搬送しました。また、お出迎えにいらっしゃっていたお客様のお嬢様が突然の事で慌てていらっしゃいましたが、落ち着いて頂くようお声掛けをしました。

お客様は搬送先の病院で意識を取り戻し、脳や身体への後遺症もなく回復され、後日お嬢様からお礼のメッセージが寄せられました。

救急対応に加え、お客様のご家族に気を配るなど、迅速かつ親切な対応が評価され受賞が決定

しました。

● ㈱成田エアポートテクノ：後藤 宗久さん

フライトインフォメーションシステムの整備を担当する後藤さんは、早朝の巡回時、第 1 ターミナルで中国人のお客様を連れた日本人のお客様から声をかけられました。

日本人のお客様からお話を聞くと、中国人のお客様がターミナルを間違えてしまい、第 2 ターミナルに移動しないとイケないが、どのように案内して良いか分からず、困っていらっしやるとのことでした。後藤さんが電車の時刻表を確認すると、発車まで残り数分しか残されていなかったため、急いで中国人のお客様を駅までご案内しました。

また、その後日本人のお客様が、食べ物を購入されたいということでしたので、お客様を第 1 ターミナル 5 階のコンビニへご案内しました。最初は非常に緊迫した表情であったお客様ですが、後藤さんの対応によって、最後は穏やかな表情となり、お礼のメッセージを下さいました。

業務外でも、お客様を丁寧かつ親切にご案内した点が評価され、受賞が決定しました。

● ㈱JAL スカイ：西 律奈さん、矢島 汐里さん

JAL のラウンジ担当の西さん、矢島さんは、電車内で荷物を間違えてしまったお客様に対して、迅速に対応し、お客様からお礼のメッセージを頂戴しました。

西さんと矢島さんは、出国審査後のエリアのラウンジにて JAL 便に搭乗予定のお客様から、JR で空港に到着して降りる時、ご自身の荷物と他の方の荷物を間違えてしまったとのお申し出を受けました。出発の 1 時間前であったため、すぐに JR に連絡したところ、お客様の荷物が第 1 ターミナルの JR 事務所に保管されている事がわかりました。

矢島さんはお客様の出国を取り消し、荷物を引き取るためにお客様と共に第 1 ターミナルへ向かいました。一方、西さんは、お客様が間違えてラウンジまで持って来た荷物の持ち主の方に、荷物をお返すため、持ち主の方の搭乗予定の航空会社を探し出し、引渡しの調整をしました。

結果、両方のお客様が、無事に荷物を取り換えて出発することができました。

JR や他の航空会社と連携し、迅速に対応した点が高く評価され、受賞が決定しました。

● ㈱羽田エアポートエンタープライズ：國井 めぐみさん

エルメス店に勤務する國井さんは、迷ってしまったお客様を搭乗ゲートまでご案内して差し上げました。

國井さんは第1ターミナルの出国審査後のエリアで、焦った様子のお客様をお見掛けしました。お客様は搭乗ゲートを探す途中で迷ってしまい、その間に搭乗手続きが始まってしまった為、「航空会社に電話をして、ゲートを閉めないよう伝えて欲しい」と強く希望されていました。

搭乗券を確認した國井さんは「航空会社のスタッフではないため、カウンターに連絡して差し上げることはできませんが、今ならまだ間に合いますので、搭乗ゲートまでご案内いたします」と優しくお声掛けしたところ、お客様はご納得され、國井さんと一緒に搭乗ゲートへ向いました。その結果、搭乗締切り 10 分前に無事搭乗ゲートに到着できました。

その後も國井さんは、「お買いものはございませんか」「お飲物を飲まれてはいかがですか」など常にお客様の心情を気にかけて、お声掛けしました。

通常業務を超え、お客様のために最善を尽くした親切な対応が評価され、受賞が決定しました。