

2015年2月4日



## 『CS Award 2014 Winter』 受賞者が決まりました！

6件8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致します。

### 【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
2月6日(金)	12:30	デルタ航空会社 太田 亜矢さん	第1ターミナル中央新館6階 事務所(NC6124)
	14:00	ANA 成田エアポートサービス(株) 住吉 麗香さん	スカイセンター2階 会議室「瑠璃」
2月13日(金)	11:00	(株)ジェイ・エス・エス 宇田川 英恵さん・浮貝 亮二さん	第2ターミナル3階 JSS 指揮室(M3043)
	13:30	空港ターミナルサービス(株) 徳永 誠一さん	第2駐車場ビル2階 事務所(P2037)
	14:10	(株)セブン-イレブン・ジャパン 坂本 幸子さん	第2ターミナル4階 セブンイレブン内事務所
	15:00	(一財)成田国際空港振興協会 上沢 一博さん	第1ターミナル南3階 事務所(S3155)
2月17日(火)	13:00	(株)FMG 内田 佳李さん	第1ターミナル中央本館 FMG オフィス(C2004)

### 【前回授賞式の様子】

#### ■表彰状の授与



#### ■受賞者の方々を囲んで集合写真



#### ■CS協議会会長とのツーショット



## 【受賞内容】

### お客様のために異なる会社間で連携

デルタ航空会社 太田 亜矢さん、(株)FMG 内田 佳季さん

デルタ航空の太田さんとベトナム航空のカウンターで勤務していた内田さんは、アメリカから成田で乗り継いでベトナムに向われるお客様が、ベトナムへのビザをお持ちでないことが分かり、親身になって対応致しました。

ベトナム行きの航空機が 2 時間後に出発するという状況で、内田さんと太田さんはお客様のビザを発行するため、限られた時間の中で関係各所と出来る限り調整を行いました。残念ながらお客様は、当日ご出発になれませんでした。2 人はお客様が現地の空港でビザをお取りになれるよう調整し、また、次のフライトと成田のホテルを予約して差し上げました。お客様は無事に翌日のフライトでベトナムへ出発され、今回の 2 人の思いやりのある対応と素晴らしい連携について、後日お褒めのメッセージをお送り下さいました。

お客様の立場に立って一生懸命対応された点が高く評価され、受賞が決定しました。

### 空港スタッフにも親切に対応

ANA 成田エアポートサービス(株) 住吉 麗香さん

ANA の発券カウンターに勤務していた住吉さんは、ANA ラウンジ内の情報誌を探していた空港スタッフに対して、親切に対応しました。

家族からラウンジにある情報誌を貰って来て欲しいと頼まれたある空港スタッフが、目的のラウンジまで辿り着けず、住吉さんのいた ANA の発券カウンターに来ました。住吉さんはそのスタッフの話聞いて関係各所に問い合わせましたが、空港内に在庫がなかったため、取り寄せを依頼して情報誌を渡しました。後日スタッフから、家族も大変喜んでおり、丁寧に対応してくれたことに感謝している旨のメッセージが寄せられました。

空港スタッフに対しても、CS 意識を高く持って対応した点が高く評価され、受賞が決定しました。

### お土産を機内に持込めるように対応

(株)ジェイ・エス・エス 宇田川 英恵さん・浮貝 亮二さん

第 2 ターミナルの保安検査場で勤務していた宇田川さんと浮貝さんは、機内持込手荷物として量的制限を超えたお酢をお持ちになったお客様に対し、親切に対応致しました。

宇田川さんは、お客様がお持ちになったお酢は量的制限の対象となるため、受託手荷物に変更して頂くようお願い致しましたが、出発まで時間が無く、ご変更になれませんでした。お客様はお母様への大切な土産であるとおっしゃり、大変困っていらっしゃいましたので、宇田川さんは上司の浮貝さんに相談をし、お酢を 100ml のボトル容器に詰め替え、機内にお持ちになれるようにして差し上げました。後日 2 人の親切な対応に、お客様から感謝のメッセージが寄せられました。

お客様のために労を惜みず、最善を尽くしたことが高く評価され、受賞が決定しました。

### チェックインと忘れ物の検索をお手伝い

空港ターミナルサービス(株) 徳永 誠一さん

第2ターミナルのご案内カウンターで勤務していた徳永さんは、バス車内にバッグをお忘れになったお客様に対して親身に対応致しました。

徳永さんがお話を伺うと、出発までお時間がない中、まだチェックインをお済ませでないことが分かり、まずはお客様をチェックインカウンターまでご案内し、航空会社のスタッフに出発ギリギリの搭乗に便宜を図って頂けるようお願いしました。また、お客様がお乗りになったバスは、東京へ折返し運転を行うことを知っていた徳永さんは、急いでバスへ向かい、車内を捜索した所、無事お客様のバックを発見することができました。後日、バックを探すお手伝いをし、最後には温かい笑顔でお見送りをした徳永さんに、お客様から感謝のメッセージが寄せられました。

一歩踏み出し、お客様に付き添い親切に対応した点が高く評価され、受賞が決定しました。

### 素敵な対応が、空港スタッフの間で話題に

(株)セブン-イレブン・ジャパン 坂本 幸子さん

第2ターミナルのセブンイレブンで勤務する坂本さんは、日頃から笑顔を絶やさず丁寧な対応を実践しており、ある航空会社のスタッフからお褒めのメッセージが寄せられました。

そのメッセージには、毎朝出勤前にコーヒーを購入すると、「ありがとうございます」「今日はいつもより早いですね」「行ってらっしゃい」等々、坂本さんの笑顔と明るいお声掛けが励みになっており、そのスタッフの社内でも、坂本さんの対応が評判になり、「坂本さんの笑顔に負けるな」と激励し合っていると書かれていました。

お客様だけでなく、空港スタッフにも元気を与えるような素晴らしい対応姿勢が高く評価され、受賞が決定しました。

### 信玄餅のある棚まで素早くご案内

(一財)成田国際空港振興協会 上沢 一博さん

第1ターミナルのご案内カウンターで勤務していた上沢さんは、お客様から「空港内で信玄餅を購入できる場所がありますか」とのご質問を受け、迅速かつ丁寧に対応致しました。

上沢さんはお客様からのご質問を受け、即座に普段からチェックしていた取扱店舗をご案内致しました。また、その店舗の中で信玄餅が置いてある棚も記憶していたため、付け加えてご案内致しました。お客様は、その時の上沢さんの親切丁寧な対応と、ご案内スタッフとしてのプロフェッショナルな対応に感動され、後日お礼のメッセージをお送り下さいました。

お問合せに対して迅速かつ丁寧にご案内するため、日頃より自主的に情報収集に努めるなど、積極的に業務に取り組む姿勢が高く評価され、受賞が決定しました。