

2015年10月30日



CS AWARD 2015 AUTUMN 受賞者決定！

授賞式:11月4日～9日

5件6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。

【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
11/4(水)	16:00～	(株)成田エアポートテクノ ほしな ひろみ きたみ としひこ 保科 弘美さん、喜多見 利彦さん	第2ターミナル 北立体駐車場ビル 3F P3045
11/6(金)	13:30～	空港ターミナルサービス(株) とくなが せいいち 徳永 誠一さん	第2ターミナル 北立体駐車場ビル 2F P2037
	14:30～	ANA FESTA(株) Vstore てるや かおり 照屋 香織さん	ANA スカイセンター 4F 402 会議室
11/9(月)	13:30～	FaSoLa カルティエ 南ウイング店 まき たつみ 佐瀬 龍武さん	貨物地区コスモケータリングビル 4F 日本空港ビルデング(株)4階会議室
	16:30～	(株)NAA リテイリング おがわ まみ 小川 真未さん	第2ターミナル 本館 5F M5088

【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 Award とは

成田空港のスタッフのモチベーションを向上させるとともに、素晴らしいサービス事例を空港内に広め、サービスレベルを向上させることを目的に、お客様に素晴らしいサービスをしたスタッフを表彰する制度です。

春・夏・秋・冬の年4回開催される【Seasonal CS Award】と、その中から特に優れたサービスをしたスタッフを選出する【CS Award 年間グランプリ】があります。

今回の CS Award 2015 Autumn は、2015年7月～9月までのお客様サービスを対象としています。

【受賞内容】 5件 6名

☆偶然居合わせたお2人の連携したサポート☆

🏆(株)NAAリテイリング 小川 真未さん 🏆(株)成田エアポートテクノ 保科 弘美さん

小川さんと保科さんは、第2ターミナルに向かうターミナル連絡バスの車内にて中国人親子のお客様に対応しました。お客様は、第2ターミナルの中国東方航空をご利用でしたが間違えて第1ターミナルに行ってしまう、出発時刻が迫り大変お困りでした。小川さんは、出発ターミナルをスマートフォンで確認するとともに、同航空会社に電話をかけたものの連絡が取れませんでした。そこで丁度その場にいた保科さんと相談し、第2ターミナルのご案内カウンターにお連れすることになりました。

保科さんは、勤務初日で遅刻できないという小川さんに代わり、お客様を同カウンターにお連れしカウンター職員からのアドバイスのとおり、中国東方航空の出発カウンターへお客様を案内し、航空会社のスタッフに事情を話して対応をお願いすることができました。

当初は不安そうであったお子様も柔らかい眼差しになっており、お客様親子から繰り返しお礼の言葉を頂きました。

会社も異なり面識のないお2人が、お客様に対し、協力してサポートを行った点が高い評価を受け、受賞が決定しました。

☆本来業務を超えてお客様に最後まで気配りのあるご案内☆

🏆(株)成田エアポートテクノ 喜多見 利彦さん

喜多見さんは、工事の現場確認に向かう途中、日本人男性のお客様から駐車場の場所を尋ねられ、対応しました。

お客様は、お嬢様のご婚約者様とそのお母様をお迎えに成田空港にいらっしゃいましたが、車を駐車した場所がわからなくなったとのことでした。

お客様はP2駐車場南側のD区画に駐車したと仰ったため、喜多見さんは現場確認を別担当者に任せご案内しましたが南側にD区画はなく、お客様が北側に駐車した可能性があると推測しました。

喜多見さんは、お客様にその場で待機して頂き、確認に向かった北側駐車場でお客様の車を見つけたため、急いでお客様の元に戻り、再度ご案内しました。

お客様からお礼のお言葉を頂き、出口もご存知との事だったため挨拶をして別れましたが、出口まで行けるか心配になり利用者が必ず通過する駐車場2階でお客様の車を待っていました。5分後、お客様の車が下って来たので手を振り見送りました。

後日、お客様から御礼状を頂きました。本来業務を超え、お客様が出口からお帰りになるまで気配りをされた点が高く評価され、受賞が決定しました。

☆2 日間に亘るお客様への献身的な対応☆

🏆 空港ターミナルサービス(株) 徳永 誠一さん

外国人のお客様への通訳依頼を受け、ご案内カウンターに勤務していた徳永さんが対応しました。お客様は、日本在住のお祖母様を訪ねるため単身で来日されましたが、長年連絡をとっていないことから、連絡先やお住まいを覚えておらず、途方に暮れ憔悴しきった状態でした。お荷物の中に、お祖母様の関係者の連絡先がありましたが、深夜であったことからか電話はつながりませんでした。お客様はペースメーカーを使用しているとのことから、これ以上の対応はお体に負担であると判断し、徳永さんは明日再度対応をする旨、また、クリニックとお休み頂ける場所をお伝えしました。翌朝、徳永さんがお客様のもとへ向かうと、お客様が胸の痛みを訴え救急車を要請されたため、セキュリティセンターへ報告し、救急車の手配をしました。到着した救急隊員及びセキュリティセンター職員へ前日からの状況を引き継ぎ、救急車が病院に向け出発するのを見届けた後、対応を終了しました。1 年が経過した先日、お客様から、お礼のご連絡を頂きました。お客様に寄り添い、ご体調を気遣われ、2 日間に亘ってお客様をサポートした献身的な姿勢が高く評価され、受賞が決定しました。

☆周りのお客様にも感動を与える親身なご対応☆

🏆 ANA FESTA(株) Vstore 照屋 香織さん

第3ターミナルVstoreに勤務する照屋さんは、店舗の前で小さい女の子が嘔吐しているのに気づき、洋服にかかったり、手や床についてしまった嘔吐物を素早くふき取る一方、動揺している女の子には常に優しく声をかけ、気持ちを落ち着かせていました。ご両親は、迅速かつ丁寧に後始末を手伝ってくれる照屋さんの献身的な対応に心から感謝されている様子であり、その一部始終をご覧になっていたお客様からお褒めの言葉を頂戴いたしました。お嬢様への親身な心遣いと、周りのお客様に対しても感動を与えるような対応が高く評価され、受賞が決定しました。

☆激昂しているお客様へ勇気ある対応☆

🏆 FaSoLa カルティエ 南ウイング店 佐瀬 龍武さん

出国審査後、中国人のお客様が激昂して大声を上げていました。周囲にいたスタッフが対応していましたがお客様は大変興奮されており、対応に苦慮している様子だったため、店舗内から様子を伺っていた佐瀬さんが対応しました。お客様に中国語で「落ち着いて下さい。どうしたのですか」と尋ねると、お客様の奥様が、「セキュリティチェックの際に娘がチケットを失くしたみたいで、探しに行っても戻って来ない。探しに行きたいと言っているが、通してもらえない。」とお話くださり、大変困っていらっしゃる事がわかりました。佐瀬さんは、後方にあるインフォメーションの方に依頼し、外にいるお嬢様に出国審査に戻るよう館内放送を行って頂きました。数分後、お嬢様が出国審査に現れ、お客様ご夫婦とお嬢様が合流することが出来ました。「チケットがなくてもゲートにいるエアラインスタッフに事情を話せば大丈夫ですよ」と佐瀬さんがアドバイスをすると、お客様ご家族はさらに安心され、何度も佐瀬さんにお礼をいってゲートに向かっていきました。声を荒げ、興奮されているお客様に自ら話しかけた勇気と、お客様の不安なお気持ちを理解し、冷静に対応した姿勢が高く評価され、受賞が決定しました。