

2015年12月9日

CS AWARD 2015 年間グランプリ

受賞者決定!

授賞式: 12月17日(木)

CS Award 2015 Spring から同 Autumn を受賞した 16 組 23 名の中から、特に内容が素晴らしいスタッフに贈られる、【CS Award 2015 年間グランプリ】及び【特別賞】の受賞者が決定致しました。受賞者、受賞内容及び授賞式について、お知らせ致します。

受賞者

《年間グランプリ》

- 高橋 幸宏(たかはし ゆきひろ)さん 空港ターミナルサービス株式会社
- 照屋 香織(てるや かおり)さん ANA FESTA 株式会社 Vstore

《特別賞》

- 徳永 誠一(とくなが せいいち)さん 空港ターミナルサービス株式会社
- 小川 真未(おがわ まみ)さん 株式会社 NAA リテイリング
- 保科 弘美(ほしな ひろみ)さん 株式会社成田エアポートテクノ
- 三橋 久仁桂(みつはし くにか)さん NAA セーフティサポート株式会社

授賞式

《日時》 2015年12月17日(木)17:45~18:15

《場所》 ヒルトン成田 2F クラウンルーム

《内容》 成田空港 CS 協議会名誉会長 夏目 誠(弊社 代表取締役社長)による挨拶
受賞者への表彰状授与、受賞者からの挨拶、記念撮影

【昨年の様子】



昨年は第1ターミナルにて授賞式を行いました。

成田国際空港株式会社

〒282-8601 千葉県成田市成田空港内 NAAビル
URL: <http://www.narita-airport.jp/jp/>

WORLD
SKY GATE
NARITA

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。なお、今回の CS Award2015 年間グランプリは 2015 Spring から Autumn までの 1 月～9 月を対象期間としております。

CS Award 受賞者の皆様、この度は本当におめでとうございます。

皆様の素晴らしい「お客様の期待を超える」サービスが、成田空港をお客様から「選ばれる空港」になることに多大な貢献をされており、感謝申し上げます。

今後も成田空港は、CS Award の活動を通じて、素晴らしいサービスをされるスタッフを応援し、最高のおもてなしでお客様をお迎えするよう努力して参ります。

年間グランプリ



空港ターミナルサービス(株) 高橋 幸宏さん

《ご容態を気遣い、お客様の帰国後に心温まるメール》

ご案内スタッフの高橋さんは、負傷された外国人のお客様に対して、親切に寄り添い対応しました。

第 2 ターミナルで巡回中であった高橋さんは、連絡を受けて負傷された外国人のお客様の元へ急行しました。高橋さんは成田の病院へ搬送されることとなったお客様に同行し、救急隊との通訳などを行い、病院到着後も医師との通訳やお客様の貴重品管理を行い、検査終了まで付き添いました。検査の結果お客様は経過観察となり、空港周辺ホテルでの宿泊を希望されたため、高橋さんはホテルを予約してタクシーでホテルまでご案内しました。翌日の大雪の予報をお伝えできなかったことが心残りであった高橋さんは、その約 2 週間後、お客様の体調を気遣うメールをお送りしたところ、高橋さんの丁寧で心温まる対応に感動されたお客様から、お褒めのメッセージが寄せられました。

適切なケアをし最後まで付き添った点、また、その後もお客様を気遣い職域を超えた思いやりのある対応が高く評価され、年間グランプリ受賞が決定しました。




ANA FESTA(株) Vstore 照屋 香織さん

《周りのお客様にも感動を与える親身なご対応》

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、洋服や、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ご様子であり、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しました。

お客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、年間グランプリ受賞が決定しました。

特別賞

 空港ターミナルサービス(株) 徳永 誠一さん

《2 日間に亘るお客様への献身的な対応》

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、深夜であったため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され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お手伝いをする旨、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。到着した救急隊員や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、ご体調を気遣いながら、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、特別賞受賞が決定しました。

 (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


《偶然居合わせたお 2 人の連携したサポート》

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、特別賞受賞が決定しました。

 NAAセーフティサポート(株) 三橋 久仁桂さん

《通常業務を超えてお困りのお客様をお手伝い》

第 3 ターミナルサポートセンターにて勤務していた三橋さんは、体調不良で救護室を利用されていたお客様の容態が悪化し過呼吸の症状が現れた際に、室外に聞こえた物音から状況を察知し、即時に入室して救急車の要請等適切な対応をとりました。

救急車で病院までお送りする際、お客様の症状は不安により悪化する可能性もあったため、お連れ様がいなかったことから三橋さんが病院まで同行し、安心できるようお声掛けを行いました。

翌日、お客様からお礼のメールが届き、常にお客様のご様子を気にかけている姿勢、また、状況に応じた臨機応変な対応が高く評価され、特別賞受賞が決定しました。