

2016年2月10日



CS AWARD 2016 WINTER 受賞者決定!

授賞式:2月18日~22日

5件7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
2/18(木)	16:45~	三栄メンテナンス(株) なるけ 成毛 ロジェリオさん	三栄メンテナンス株式会社 大里サービスセンター(芝山町内)
2/19(金)	9:30~	(一財)空港保安事業センター むかいがわ なほ たかやす くみこ 向川 奈穂さん、高安 玖実子さん	第1ターミナル 3F S3148
	14:30~	NAA セーフティサポート(株) あらかわ けん と こばやし たかひろ 荒川 健人さん、小林 貴大さん	第2ターミナル 本館 2F M2080
2/22(月)	14:00~	(株)NAA リテイリング すずき さえこ くわな ゆうこ 鈴木 さえ子さん、桑名 優子さん	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



■受賞者からの一言



■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 2016 Winter は、2015年10月~12月までのお客様サービスを対象としています。


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

【受賞内容】 5件 7名

☆お客様の不安を和らげる心のこもったご案内☆

 三栄メンテナンス(株) 成毛 ロジェリオさん


成毛さんは、お客様からカプセルホテルの場所を尋ねられご案内しました。

お客様は飛行機の到着が遅れ、成田空港で一泊することになりましたが、日本語もあまり得意ではないことから、不安な中大変お困りでした。

成毛さんは、場所をご案内するだけでなく、お客様のお荷物をお持ちし、お話に丁寧に耳をかたむけ、言葉もあまり通じない中で迷われていた不安な心を和らげました。後日、成毛さんの心あたたまる対応に感動されたお客様からお礼のメールを頂きました。

本来業務を超えて、お客様を優しくご案内し感動を与えた点が高く評価され、受賞が決定しました。

☆お客様のお気持ちを配慮した臨機応変な対応☆

 (一財)空港保安事業センター 向川 奈穂さん、高安 玖実子さん

向川さんと高安さんは、セキュリティチェックに持ち込み禁止品の取り扱いについて対応しました。

お客様は成田空港からロンドンに向かう際、鍵についていた小型ナイフ付きのキーホルダーをお持ちでした。

2人はキーホルダーがお客様にとって大切なものであると思い、預け入れ荷物として箱や袋に入れば送れる旨を説明し、大きな袋を丁度よいサイズに切ってキーホルダーをお包みしました。

後日、お客様からロンドンに到着するとキーホルダーは無事に着いていた旨と感謝のメッセージが届きました。お客様のお気持ちを配慮し、臨機応変に対応した点が高く評価され、受賞が決定しました。

☆本来業務を超えた献身的なサポート☆

 NAA セーフティサポート(株) 荒川 健人さん、小林 貴大さん

荒川さんと小林さんは、ご予約のフライトに乗り遅れ、大変困ってるお客様に対応しました。お話を伺うと、お客様はオーストラリアを出発し、日本、インドネシアを数週間周遊し帰国する予定でしたが、今回の乗り遅れにより次のフライト予約が無効になってしまったとのことでした。また、お客様は現金の持ち合わせもなく、大変お困りでした。2人はお客様のご要望に沿った、カード決済が可能な航空券を探してご提案し、手配のお手伝いをしました。

再度の乗り遅れが心配な状況が見受けられたため、翌日当直の社員がフライト搭乗まで見届け、お客様は無事に出発されました。後日、一連の対応に感動されたお客様からお褒めのメールを頂きました。お2人の本来業務を超えた献身的な対応が高く評価され、受賞が決定しました。

☆お客様の立場にたった思いやりのある対応☆

(株)NAA リテイリング 鈴木 さえ子さん

鈴木さんは、お客様から、フライトが翌日に変更になり、航空会社に預けていた免税品が返却されたが、商品が破損していたとお申し出を受けました。損傷状態を確認したところ、販売の際に生じるような状態ではありませんでした。本来は、お客様からエアラインへご相談いただくことになっていますが、お客様が搭乗までの間に昼食のお約束をされていると伺い、鈴木さんがお客様に代わり対応することになりました。

出発ゲートのエアラインスタッフに相談したところ、ご搭乗時に商品代金を返金することしか出来ないとの回答でしたが、お客様より知人からのご依頼品であると伺っていたため、鈴木さんは代替品をゲートでお客様へお渡しできるよう手配しました。お客様から気持ちの良いご旅行になったとお褒めのお言葉を頂戴しました。

お客様のお気持ちを思いやり、通常の業務範囲を超えて対応をした点が高い評価を受け、受賞が決定しました。

☆お客様のお気持ちを察し一歩踏み込んだ対応☆

(株)NAA リテイリング 桑名 優子さん

購入した香水のスプレー部分が根元から折れてしまったとお客様からメールにて相談を受け、添付されていた画像をもとに対応を検討しました。商品初期不良か否か判断し難いことから、通常当該案件のようなケースでは代金を返金することでご了承をいただいておりますが、桑名さんは、お客様へのプレゼントとして購入した商品が破損してしまったというお客様の残念なお気持ちを察し、メーカーに相談し、代替品を手配し、お客様にお渡ししました。

後日、お客様からお礼の言葉を頂戴しました。お客様の残念なお気持ちを察し一歩踏み込んだ対応が評価され、受賞が決定しました。