

2016年5月16日



# CS AWARD 2016 SPRING 受賞者決定!

## 授賞式:5月19日~23日

6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。

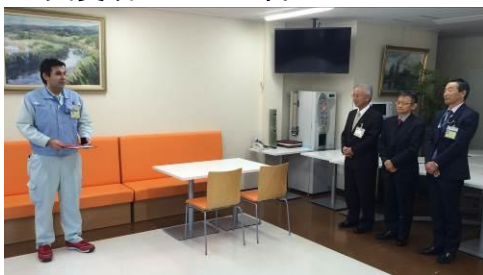
### 【授賞式】

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
5/19(木)	14:00~	空港ターミナルサービス(株) つつみ 堤 さやか	第2駐車場ビル北棟2階 P2037号室
	14:30~	国際協商(株) ふじしろ みき 藤城 未来	第2ターミナル本館5階 M5069号室
	15:00~	NAA セーフティサポート(株) ふじた ひとし しげとめ のぶゆき 藤田 均・重留 信行	第2ターミナル本館2階 M2080号室
5/20(金)	10:00~	春秋航空日本(株) きや けいすけ 木屋 恵介	第3ターミナル本館3階 L3020号室
5/23(月)	10:00~	(株)成田空港美整社 たむら えむ 田村 永夢	第2ターミナル本館地下1階 M0137号室
	16:00~	(株)成田空港ビジネス よしだ けんいち 吉田 健一	第2駐車場ビル北棟1階 P1056号室

### 【前回授賞式の様子】

#### ■受賞者からの一言



#### ■記念写真撮影




### CS Award とは?

成田空港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 Spring は、2016年1月~3月までのお客様サービスを対象としています。

## 【受賞内容】 6件 7名

## 財布をなくしてお困りのお客様へ最善を尽くす丁寧な対応

 空港ターミナルサービス(株) 堤 さやかさん


堤さんが勤務するテレホンセンターに、ベトナム在住の日本人男性から、知人の方が成田空港を出発する際、ラウンジ内に財布を忘れたため、その知人の代わりに調べていると連絡がありました。

航空会社の遺失物係の窓口は既に営業を終了していたため、ラウンジに直接確認したところ、お客様の財布がラウンジ内にあることが分かりました。堤さんは、お客様が大変お困りであることを配慮し、ラウンジのスタッフと調整した結果、ベトナムの空港でお客様が財布を受け取ることができました。

後日、お客様より、速やかに手続きをしてくれたことについて、お礼のお電話を頂戴しました。

お困りのお客様のために、最善を尽くし、親切に対応した点が評価され、受賞が決まりました。

## 業務時間外でもお客様のために親切にご案内


 国際協商(株) 藤城 未来さん・春秋航空日本(株) 木屋 恵介さん

国際協商(株)の藤城さんは、ツアーの団体からはぐれ、迷子になっていた中国人のお客様をお見かけし、近くのご案内カウンターまでご案内しました。

お客様は中国語しか話せませんでしたが、ご案内カウンターや近くの航空会社にも中国語を話せるスタッフがいなかったため大変困っていたところ、春秋航空日本(株)の木屋さんが助けて下さり、無事お客様はツアーの団体に合流することができました。

藤城さんと木屋さんは、業務後帰宅途中であったにも関わらず、お客様のために親切に対応した点が高く評価され受賞が決定しました。

## 精神障害のお客様に寄り添った丁寧な対応

 NAA セーフティサポート(株) 藤田 均さん・重留 信行さん※

航空会社から、精神障害をお持ちのお客様と上手く意思疎通が取れないとの連絡を受け、サポートセンターに勤務していた藤田さんと重留さんが現場に向かいました。

二人がお客様とお話する中で妹様がいらっしゃることが分かったため、妹様と連絡を取り、事情を説明したところ、妹様に空港までお越しいただくこととなりました。

妹様を待つ2時間の間、藤田さんと重留さんはお客様に付き添い、お客様が無事に妹様と会えるよう対応しました。翌日、妹様から二人の対応についてお礼のお電話を頂戴しました。

長時間に渡りお客様に付き添い、丁寧な対応を行った点が評価され、受賞が決まりました。

※重留さんは2016年3月31日付で同社を退職しています。

## お客様を第一に考えた救急対応

### NAA セーフティサポート(株) 藤田 均さん

航空会社のスタッフから、到着した外国人のお客様が体調不良を訴え、救急車を要請したとの連絡を受け、サポートセンターに勤務していた藤田さんが現場へ向かいました。

お客様を受入れ先の病院に搬送するためには、通訳が必要であったため、同行できない航空会社のスタッフに代わり、藤田さんが同行しました。藤田さんは、救急車の中でお客様との通訳を行うとともに、苦しむお客様を励まし続け、病院到着後も治療が終わるまで付き添いました。

後日、藤田さんの対応について、お客様から感謝のお電話を頂きました。

お客様を第一に考え行動し、気遣いのある対応を行った点が高く評価され、受賞が決定しました。

## 移動中も気配りを忘れず、ずれたマット修正

### (株)成田空港美整社 田村 永夢さん

第3ターミナルの清掃スタッフの田村さんは、第3ターミナルでの清掃作業を終え、第2ターミナルの事務所に戻る際、第3ターミナルの出入口(風除室)で、ずれていたマットを調整しました。私物のリュックサックを持ちながら作業をする田村さんの姿を見たお客様から「休憩か出退勤の時刻だったのではないと思うが、その様なときでも周囲の状況に目を配り対処されていたのは素晴らしい」とお褒めのメッセージが寄せられました。

移動中も気配りを忘れず、進んで行動した点が高く評価され、受賞が決定しました。

## 足の不自由なお客様へ、進んで小型カートをお貸出し

### (株)成田空港ビジネス 吉田 健一さん

吉田さんは、第2ターミナルの出国審査後のエリアで、小型の手荷物カートの回収作業を行っていたところ、お一人で歩いていた外国人のお客様に気付きました。お客様は、足を引きずるように歩き、お疲れのご様子であったため、手荷物カートのハンドルに手を掛けてシルバーカートのようにお使いいただければ、歩行が楽になるのではと考え、吉田さんはお客様に小型カートをお勧めしました。

当初お客様は、言葉の意味が判らないご様子で手を横に振っていましたが、身振り手振りでカートの使い方を説明すると、笑顔で頷かれ、カートのハンドルを握りゲートに向かいました。後日、吉田さんの親切な対応について、お客様のお嬢様から感謝のメッセージが寄せられました。

お客様を常に気にかけて、機転を利かせた対応を行った点が高く評価され、受賞が決定しました。