

2017年11月6日

CS AWARD 2017 AUTUMN (JUL.~SEP.)

受賞者決定!!

CS AWARD 2017 Autumn (Jul.~Sep.) につきまして、3件5名の方が受賞となりました！

①お困りのお客様に寄り添った、最善を尽くした対応

株式会社テレコムスクエア 新居 あずみ(にい あずみ)さん
 同社 千秋 麻衣(せんしゅう まい)さん
 同社 大塚 祐子(おおつか ゆうこ)さん

②体調を崩されたお客様を第一に考えた親身な対応

日本空港テクノ株式会社 小暮 勇人(こぐれ はやと)さん

③搭乗直前までお客様に配慮した丁寧なサービス

株式会社FMG 菅谷 美恵子(すがや みえこ)さん

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

CS Award とは？

素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、サービスレベルの向上を目的に、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 2017 Autumn (Jul.~Sep.) は、2017年7月～9月までのお客様サービスを対象としています。

【授賞式】

各受賞者の職場等で、成田空港CS協議会会長(NAA CS推進部長)より表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

受賞案件	日にち	時間	場所
①	11/13(月)	10:00～	第1ターミナル 南ウイング4階 有料待合室 S2
②	11/13(月)	15:00～	第2ターミナル 国内線3階 D3015号室
③	11/16(木)	14:30～	第1ターミナル 中央ビル本館2階 C2004号室

【前回授賞式の様子】



お困りのお客様に寄り添った、最善を尽くした対応

①株式会社テレコムスクエア 新居 あずみさん、千秋 麻衣さん、大塚 祐子さん

乗り継ぎ便を逃してしまい、小さなお子様3人を連れてたくさんの荷物を持ったお客様が、テレコムスクエアの到着ロビーカウンターに来店されました。お子様も泣き出してしまい途方に暮れていたお客様のために、新居さん・千秋さん・大塚さんはホテルを探すのと同時にお客様を励まし、お子様たちをあやしました。お客様は最後は笑顔で退店され、翌朝にはお礼の手紙を下さいました。

不安を抱いていたお客様に寄り添い、3人で協力して行ったサービスが評価され、受賞が決定しました。

体調を崩されたお客様を第一に考えた親身な対応

②日本空港テクノ株式会社 小暮 勇人さん

巡回清掃中だった小暮さんは、体調不良のためベンチで休息されていた外国人のお客様にお声掛けし、クリニックのご案内やお客様の状況の確認をしました。到着したばかりで日本円をお持ちでなく、内服薬用のお水を買うことが出来ずにいたお客様のために、小暮さんは近くの自動販売機でミネラルウォーターを購入してお客様にお渡ししました。後日、ホテルで体調を回復されたお客様より、ぜひお礼を伝えてほしいとお電話がありました。

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

搭乗直前までお客様に配慮した丁寧なサービス

③株式会社FMG 菅谷 美恵子さん

耳の不自由な外国人のお客様が旦那様と共にチェックインカウンターへいらっしゃった際、菅谷さんは手話でご挨拶し、お手伝いを申し出ました。お客様は旦那様もいらっしゃるので特にお手伝いは必要ないとのことでしたが、旦那様が別の便へご搭乗するということもあり、いつでもお手伝いさせて頂く旨をお伝えしました。その後、搭乗ゲートへ向かう途中やゲートでお会いしたお客様に、ご搭乗のご案内やご搭乗ぎりぎりまで旦那様と一緒にいられるよう、サポートをしました。

チェックインから搭乗直前まで常に笑顔を絶やさず、親切丁寧にサービスを行った点が評価され、受賞が決定しました。