

CS Award 2018 Autumn (Jul.~Sep.) 受賞者決定!!

CS Award 2018 Autumn (Jul.~Sep.)につきまして、
3件3名の方が受賞となりました！

① 保安検査場から快適な旅をサポート

一般財団法人航空保安事業センター

浜野大輔(はまの だいすけ)さん

② お客様に寄り添った行動

株式会社成田空港ビジネス

吉田健一(よしだ けんいち)さん

③ 不安を安心に変える心遣い

松崎交通株式会社

福田正信(ふくだ まさのぶ)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 2018 Autumn (Jul.~Sep.)は、2018年7月～9月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	11/29 (木)	13:30～	第1ターミナルビル 南棟3階 S3148
②	11/30 (金)	14:00～	第2ターミナル 第2駐車場ビル 北棟1階 P 1056

※③については、先方のご都合により授賞式は執り行いません。



【前回授賞式の様子】

保安検査場から快適な旅をサポート



①一般財団法人航空保安事業センター

浜野大輔さん

機内食を召し上がることができないため、代わりに野菜カレーを持参し、保安検査場へいらしたお客様。しかし、カレーの容器が大きく、機内持ち込みができないことが分かりました。そこで出発時間も迫っていたため、保安検査を行う浜野さんがお客様に代わって機内に持ち込める容器を用意し、カレーを詰めなおして差し上げました。お客様からは「道中空腹にならずに快適に過ごす事ができ、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。」とのお言葉が寄せられました。厳格な検査をする中でも、お客様の置かれている状況をすぐに理解し、最善のサービスを提供したことが評価されました。

お客様に寄り添った行動



②株式会社成田空港ビジネス

吉田健一さん

吉田さんは搭乗ゲート付近で手荷物カートを回収していたところ、大きな荷物を持ちながら車椅子を押している外国籍のお客様に気づきました。そこでカートを置いて身振り手振りでお客様にお手伝いする旨を伝え、搭乗ゲートまで同行しました。常に周りの状況を気にかかけ、業務以外のことも進んで行う姿勢や、言葉が通じなくても、身振り手振りで優しさを伝えた「おもてなし」の心が評価されました。

不安を安心に変える心遣い



③松崎交通株式会社

福田正信さん

ターミナル間を急いで移動しなければならないお客様をお乗せした、タクシー運転手の福田さん。搭乗時刻に間に合うかとても緊張していらしたお客様に対し、到着時間の目安をお伝えする他、楽しくお話しするなど、安心してご乗車いただけるよう尽力しました。後日、お客様から「すぐ着くことを念押しで仰って下さったので、安心して搭乗手続きを進める事が出来ました。福田様のサービスを利用させて頂くと、心も休まりますし、退屈させないようお話しして下さいるので乗車時間もあっという間に感じました。」とのお褒めの言葉を頂きました。目的地まで安全にお送りするだけでなく、お客様の不安に寄り添った対応が評価されました。