

2020年8月31日

# CS Award 2020 (Jan.~Jun.) 受賞者決定!!

CS Award 2020 (Jan.~Jun.)は、3件5名の方が受賞となりました！

## ①他空港スタッフからも称賛の声、「NO」と言わない電話対応

空港ターミナルサービス株式会社

朴 智閻 (パク ジウンさん)

## ②お困りのお客様へ、冷静な判断で温かいフライドポテトを提供

株式会社Dダイニング

ミーチャイ スラットさん

## ③スタッフ同士の高いチームワークで、体調不良のお客様に迅速な対応

株式会社羽田エアポートエンタープライズ

周 素如 (シュウ スル)さん

鈴木 志保 (スズキ シホ)さん

河東 由紀 (カトウ ユキ)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成田空港内に広め、空港スタッフのサービスレベルとモチベーションの向上を目的に、**お客様の期待を超えるサービスをしたスタッフを表彰する制度**です。

原則として、春・夏・秋・冬に開催される【Seasonal CS Award】<sup>1</sup>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。

<sup>1</sup>今般のコロナウイルスの感染拡大に鑑み、今回は春と夏を合同開催致しました。

## 【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	日程	時間	場所
①	9/7(月)	14:00~	第2駐車場ビル2階 P2037
②	9/11(金)	11:00~	第1ターミナル 中央棟新館6階 NC6066
③	9/11(金)	14:00~	コスモビル4階 401会議室



【前回授賞式の様子】

## ①他空港スタッフからも称賛の声、「NO」と言わない電話対応


 空港ターミナルサービス株式会社 朴 智闇 (パク ジウンさん)

当日、テレフォンセンターで勤務していた旅客案内スタッフのパクさんは、羽田空港の航空会社スタッフから車椅子介助サービスに関して電話で問い合わせを受けました。お客様は翌日の成田出発便に搭乗するため、羽田空港から成田空港にバスにて来港予定であり、降車後に車椅子の介助が必要でした。

お客様のバス出発時間が迫る中、パクさんは上司と相談をしながら宿泊施設に関する情報やサービスの有無等を迅速にお伝えし、最終的にお客様が成田空港に到着した際、車椅子介助をする旨を羽田空港の航空会社スタッフの方に回答しました。

羽田空港スタッフの方からは「すぐに回答できないことは上席の方に確認し、決してNOとは言わずにご対応くださいました。同じサービス業に関わる者として、部下にもこの事例を紹介させていただきたいと思います。」とのお褒めのコメントを頂きました。

## ②お困りのお客様へ、冷静な判断で温かいフライドポテトを提供


 株式会社Dダイニング ミーチャイ スラットさん

お腹を空かせた搭乗待ちのお客様が、周辺に開いている飲食店がなくてお困りになっていた時のことです。お客様は、閉店後の店舗で1人作業をしていたミーチャイさんに、「何か食べられるものはありますか」と尋ねました。ミーチャイさんは店長に電話で事情を説明し、「1人で提供できる商品であり、かつ終電で帰宅できるなら再度店舗を開けて良い」という確認を取りました。その後ミーチャイさんはフライヤーを再び温め、フライドポテトを空腹のお客様に提供されました。

お客様からは「おいしいフライドポテトが食べられました！どうもありがとうございました。また日本に来ます！」との喜びの声を頂きました。

ミーチャイさんのお客様に寄り添った対応に加えて、店長の適切な指示もまた素晴らしいとの評価が集まり、受賞が決定しました。

## ③スタッフ同士の高いチームワークで、体調不良のお客様に迅速な対応

 株式会社羽田エアポートエンタープライズ 周 素如 (シュウ スル)さん  
鈴木 志保 (スズキ シホ)さん  
河東 由紀 (カトウ ユキ)さん

期間限定ショップで勤務していた鈴木さんは、店舗近くにいた中国人女性のお客様の具合が悪い様子に気づき、他店舗にて勤務中であった、中国人スタッフ周さんに様子を見に行くよう伝えました。周さんと同店舗で勤務していた河東さんは勤務終了時間を迎えていましたが、事態の緊急性を察知し、周さんの代わりに店舗に残ることを申し出、周さんは速やかにお客様の状況確認に向かいました。お客様は気を失いかけている状況であり、加えてご家族を含めて日本語を話せる方がいらっしゃらなかったので困惑しておられましたが、周さんがクリニックへ同行し、医師との意思疎通を言語面からお手伝いされました。診察後、お客様の体調は回復し、予定通りのフライトでご帰国になりました。お客様ご本人とご家族の方は周さんに非常に感謝され、何度もお礼を言われました。

店舗外も含めたお客様への目配り・気配りや、日頃の危機管理に対する高い意識に加えて、3人のチームワークが高く評価されました。