

# CS Award 2020 (Jul.~Dec.) 受賞者決定!!

CS Award 2020 (Jul.~Dec.) は、3件4名の方が受賞となりました！

① 小さな違和感を見逃さず、ターミナルへの正しいルートをご案内

成田空港警備株式会社

東 洋孝さん

② その場の状況を冷静に判断、率先してお客様をご案内

株式会社成田空港ビジネス

渡邊 みつ子さん

③ 手荷物の運搬からお子様の安全確保まで、様々な角度からお客様をしっかりサポート

NAAセーフティサポート株式会社  
同上

岡井 洋平さん  
河合 正文さん

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、今回は秋と冬を合同開催致しました。

### 【授賞式】


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	3/23 (火)	13:30~	第2ターミナル A-3 有料待合室
②	3/24 (水)	14:00~	第2ターミナル A-3 有料待合室
③	3/25 (木)	09:30~	第2ターミナル A-3 有料待合室



【前回授賞式の様子】

## ①小さな違和感を見逃さず、ターミナルへの正しいルートをご案内

 成田空港警備株式会社      東 洋孝 (アズマ ヨウコウ) さん

東さんが貨物ターミナル地区に位置する第3ゲートにて警備中、女性2名と子供4、5人が第3ゲートから空港内に入られました。旅客と思われる家族連れが貨物地区を通行することに違和感があったため、東さんは「おはようございます。どちらまで行かれますか？」と声をかけたところ、お客様は第3ターミナルに向かうところでした。東さんは、お客様が誤って別の建物を目指してしまっていることに気が付き、正面に見える建物が第3ターミナルであるとお伝えしたうえで、お客様へ正しいルートをご案内しました。

お客様からは「警備員さんが声を掛けてくれたおかげで、飛行機に乗り遅れることなく、旅行を楽しむことが出来ました。今回の旅行は私達にとって忘れることのできない楽しい思い出になりました。」との喜びの声を頂きました。

小さな違和感を見逃さずにお客様の行き先間違いを防ぎ、楽しい旅の思い出に変えた点が評価され、受賞が決定しました。

## ②その場の状況を冷静に判断、率先してお客様をご案内

 株式会社成田空港ビジネス      渡邊 みつ子 (ワタナベ ミツコ) さん


渡邊さんがエスカレーター付近で2名体制にて勤務中、視覚障害者の男性2名が上ってこられました。2名とも白杖を使用しており、内1名は盲導犬を連れていました。エスカレーターを通り過ぎたところで、他のお客様に国内線の場所を質問していましたが、質問を受けたお客様が別のスタッフへ国内線の場所を聞いて回答したため、2名は国内線の方向へ歩き出しました。

その様子を見ていた渡邊さんは、2名とも視覚障害者であり国内線の場所も理解しているか不安に感じたため、その場の業務をもう1名のスタッフに任せ、お客様に同行することにしました。

渡邊さんが後を追いかけて、合流し、航空会社のカウンターまで同行したところ、お客様より「来てくれてありがとう。」と感謝の言葉を頂きました。

その場の状況を冷静に判断し、率先してお客様のサポートに努めた点が評価され、受賞が決定しました。

## ③手荷物の運搬からお子様の安全確保まで、様々な角度からお客様をしっかりサポート

 NAAセーフティサポート株式会社      岡井 洋平 (オカイ ヨウヘイ) さん  
河合 正文 (カワイ マサフミ) さん

第3ターミナル勤務の岡井さんは、大量の荷物を抱えたうえで、小さなお子様を連れて到着したお客様が第2ターミナルまで移動されるとのことだったので、手荷物運搬のお手伝いを行いました。第2ターミナル到着後、当該ターミナル勤務の河合さんに協力を仰ぎ、トランクと段ボール合わせて8個もの荷物を協力して運びました。その後、入国時に必要な書類が不足していることがチェックイン時に判明したためお客様が動揺し焦っていることを感じた河合さんは、必要書類の印刷のサポートを行いました。加えて、お客様が航空会社スタッフとやりとりをしている間に手荷物の安全を確保したり、ターミナル内を活発に動き回るお子様を見守ったりと、お客様のサポートに努めました。

お客様からは、「十数年海外を転々としていますが、このような素晴らしいサービスを日本以外で受けたことがありません。長い時間お世話になったにも関わらず常に親切に穏やかにいてくださったことに大変感謝しております。」とのお礼の言葉をいただきました。

お客様に寄り添い、二人の連携で幅広い面でサポートしたことが評価され、受賞が決定しました。