

2021年4月8日

# CS Award 2020 年間グランプリ 受賞者決定！

Seasonal CS Award 2020受賞者の中から、特に素晴らしいサービスをしたスタッフが選ばれました。

## 受賞者

〈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  
河東 由紀 (カトウユキ) さん  
鈴木 志保 (スズキシホ) さん



周さん

河東さん

鈴木さん

ターミナル内店舗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、他店舗にて勤務中の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。周さんと同店舗勤務の河東さんは勤務時間を過ぎていましたが、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、またご家族に日本語を話せる方がおらず困惑されていましたが、周さんがクリニックへ同行し、医師との意思疎通をサポートしました。診察後、体調が回復したお客様は、予定通りのフライトでご帰国されました。お客様ご本人とご家族は周さんに何度もお礼を述べられるなど、非常に感謝されました。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。

## 授賞式

《日時》 2021年4月15日 (木) 14:00～ 《場所》 第2ターミナル A-3 有料待合室

## 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、成田空港CS協議会<sup>1</sup>が主催する**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>2</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。

※1  
成田空港全体のCS向上を目的として、お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表28機関で組織し、お客様へのサービスレベル向上を目的に、CS AwardやCSセミナー等を実施。

※2  
今般のコロナウイルスの感染拡大に鑑み、2020年は春と夏、秋と冬をそれぞれ合同開催致しました。