



# CS Award2022(Jul.~Dec.) 受賞者決定!!

## CS Award2022年間グランプリ

成田空港CS協議会では、CS Award 2022 (Jul.~Dec.) 及び CS Award 2022年間グランプリの受賞者を決定致しました。受賞者を表彰するため授賞式を開催し、受賞者へ表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

なお、今回グランプリに選ばれた藤原拓仁さん※は、CS Award 初となる、2年連続でのグランプリ受賞です。

※受賞内容の詳細は、別紙2・3をご覧ください。

### CS Award 2022 (Jul.~Dec.)

CS Award 2022 (Jul.~Dec.) は、3件7名の方が受賞となりました！

#### ①クレームをお褒めに変えたプロフェッショナルな対応

一般財団法人 成田国際空港振興協会  
NAAセーフティサポート株式会社  
株式会社成田空港美整社

上沢 一博 さん  
佐藤 茂 さん  
加瀬 よし子 さん  
菅原 優花 さん

#### ②お客様の心情に寄り添った対応

株式会社 FMG

柿崎 朱音 さん

#### ③チームワークが光ったお客様対応

空港ターミナルサービス株式会社

呂 ハイトウ さん  
上井 飛鳥 さん

※受賞内容の詳細は、別紙1をご覧ください。

#### 【授賞式】

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

受賞案件	日程	時間	場所
①	3月22日	15:00～	第1ターミナル 4F S3448
②	3月17日	10:00～	第1ターミナル 4F S3448
③	3月17日	16:00～	第2ターミナル 4F M4112

## ①クレームをお褒めに変えたプロフェッショナルな対応

一般財団法人 成田国際空港振興協会  
NAAセーフティサポート株式会社  
株式会社成田空港美整社

上沢 一博 さん  
佐藤 茂 さん  
加瀬 よし子 さん  
菅原 優花 さん

インフォメーションスタッフの上沢さんはお客様より、到着ロビーが汚物で汚れているため、至急掃除をした方が良いとの連絡を受けました。現場に急行すると、ロビーからトイレの中まで激しく汚れており、お客様が汚物を踏んで歩いているので更に汚れが広がっている状況でした。そこに駆け付けた清掃スタッフの加瀬さん、菅原さん、サポートセンタースタッフの佐藤さんと上沢さんとで、汚物の清掃、消毒を行いました。清掃中、お客様より旅行用におろしたばかりの靴で汚物を踏んでしまったとの相談があり、加瀬さんが即座に靴に付着した汚れを丁寧に拭き取り、消毒してお返しすると、「このような大変な状況のなかでも誠実に対応していただいたので、これで気分良く出発できます。本当にありがとうございます。」とお客様より感謝の言葉をいただきました。このほかにも、その場にいたお客様から、対応した4名のスタッフに対して多くの労いやお褒めの言葉をいただきました。本来であればクレームに繋がるような状況をお褒めに変えた対応が評価され、受賞に至りました。

## ②お客様の心情に寄り添った対応

株式会社FMG

柿崎 朱音 さん

柿崎さんは旅客搭乗業務のため搭乗口へ向かう途中で、慌てた様子のお客様をお見掛けしました。お困りかと思ってお声がけしたところ、お客様は柿崎さんがハンドリングする便にご搭乗予定でしたが、奥様が買い物途中にパスポートを紛失してしまったとのことでした。柿崎さんは安心して搭乗いただきたいと、立ち寄った場所をお伺いし、出発税関カウンターや出国審査場、ご案内カウンターにパスポートの落とし物の照会をしたところ、搭乗時間終了間際になって、ご案内カウンターから奥様のパスポートが届けられたと連絡があり、柿崎さんは走ってパスポートを取りにいきました。搭乗口でパスポートを受け取ったお客様は無事にご搭乗することができ、後日、柿崎さんあてに感謝の言葉を届けられました。お困りのお客様に対し積極的にお声がけする素晴らしい対応である点が評価され、受賞に至りました。

## ③チームワークが光ったお客様対応

空港ターミナルサービス株式会社

呂 ハイトウさん  
上井 飛鳥さん

ご案内カウンターで勤務している呂さんは、お客様より、バス車内にワクチン接種証明書が入ったバッグを忘れてしまったとの申し出を受けました。バス会社に連絡したところ、バス待機場のバス車内にバッグはありましたが、次にバスがターミナルへ戻ってくる時間では飛行機の出発時間に間に合わない可能性が高かったため、待機場まで受け取りに行くことになりました。待機場は不慣れな方が徒歩で行くには危険で、且つ道が分かりにくいいため、巡回者の上井さんに同行を依頼しました。上井さんがお客様と一緒に待機場に行くことで、お客様は無事バッグを回収することができ、大変喜ばれ、同行した上井さんのご案内カウンターで対応した呂さんに繰り返し感謝の言葉を述べられました。お客様の状況を考慮した巡回者との連携による一歩踏み込んだ対応が評価され、受賞に至りました。

# CS Award 2022年間グランプリ



CS Award 受賞者の中で、特に素晴らしいサービスをした空港スタッフに贈られる「CS Award 2022グランプリ」は、2年連続で藤原拓仁さんが受賞しました!

また、「CS Award 2022特別賞」には2件9名が選ばれました。

## グランプリ

### 嫌な出来事を素敵な思い出に変えた素晴らしい対応

ワールドエンタプライズ株式会社

藤原 拓仁 さん

## 特別賞①

### 各社の連携プレーでお客様をスムーズにご案内

一般財団法人 成田国際空港振興協会

加瀬 綾音 さん

鈴木 美保 さん

京成電鉄株式会社

田中 洋和 さん

ANA成田エアポートサービス株式会社

高橋 悠一郎 さん

細野 瑠那 さん

## 特別賞②

### クレームをお褒めに変えたプロフェッショナルな対応

一般財団法人 成田国際空港振興協会

上沢 一博 さん

NAAセーフティサポート株式会社

佐藤 茂 さん

株式会社成田空港美整社

加瀬 よし子 さん

菅原 優花 さん

※受賞内容の詳細は、別紙3をご覧ください。

## 【授賞式】

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

受賞案件	日程	時間	場所
グランプリ	3月30日	14:00～	第2ターミナル 4F M4112
特別賞①※1	3月22日 3月30日	15:40～ 11:00～	第1ターミナル 4F S3448
特別賞②※2	3月22日	15:00～	第1ターミナル 4F S3448

※特別賞①は授賞式を2回開催いたします。

3月22日 一般財団法人成田国際空港振興協会

3月30日 京成電鉄株式会社・ANA成田エアポートサービス株式会社

※特別賞②はCS Award 2022 (Jul.～Dec.) の授賞式と同時開催いたします。

## 【グランプリ】嫌な出来事を素敵な思い出に変えた素晴らしい対応

仕事を終えて電車に乗った藤原さんは、電車内でお子様嘔吐されていることに気が付きました。お子様2名を連れ、動揺していたお母様に声を掛け、自身のタオルを使って吐しゃ物を拭き、持っていたアルコールスプレーで床を消毒し、その後もお子様が気持ち悪そうにしていたので飴とお茶をお渡しして、下車するまで隣に座って一緒に話をしました。別れの際、お客様より感謝の言葉とともに、タオルの弁償の申し出もありましたが、丁重にお断りし、「ぜひ次の旅行でも笑顔で成田空港をご利用頂けたら嬉しいです。」とお伝えしました。お客様からは、「また成田空港を利用したいと思わせる素晴らしい出来事で、成田空港のファンになりました。」とのお礼のメッセージをいただきました。勤務終了後であっても、咄嗟の判断でお客様に寄り添い、また成田空港で勤務しているというプライドを持って対応した点が評価され、受賞に至りました。

## 【特別賞①】各社の連携プレーでお客様をスムーズにご案内

京成電鉄より、電車にて来港予定のお客様の車椅子介助の依頼がインフォメーションにありました。

お客様のご利用便の手続き締切時刻が電車到着後間もないため、インフォメーションの加瀬さんは、迅速に対応しなければ間に合わない判断し、事前に鉄道会社と航空会社に状況を共有して協力を依頼しました。電車到着後、京成電鉄の田中さんがお客様を素早く改札までお連れし、続いて加瀬さんが、焦るお客様にご安心頂けるようお声がけしながらご案内しました。途中のエレベーターでは、鈴木さんが他のお客様に配慮しながら2台のうち1台を呼び止めておいて速やかな移動を介助し、エレベーター降り場からは待機していた高橋さん、細野さんが素早くカウンターまでご案内して、無事ご搭乗に間に合いました。お客様からは「空港スタッフのご協力が無ければ間に合わなかったかもしれません。本当に感謝します。」とお褒めの言葉をいただきました。お客様のために各社の連携が密にとれた素晴らしい対応である点が評価され、受賞に至りました。

## 【特別賞②】クレームをお褒めに変えたプロフェッショナルな対応

※特別賞②はCS Award 2022 (Jul.～Dec.) の授賞式と同時開催致します。

※受賞内容の詳細は、別紙1 ①をご覧ください。