

# CS Award 2023 Summer 受賞者決定!!

CS Award 2023 Summerは、3件3名の方が受賞しました！

## ①臨機応変な対応と知識を活かしたご案内

株式会社JALグランドサービス

八木達也さん

## ②お客様に安心してご出発いただくためのプロフェッショナルな対応

ANA成田エアポートサービス株式会社

鈴木愛未さん

## ③お困りのお客様のご不安を察した温かいサポート

株式会社NAAファシリティーズ

小暮勇人さん

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

### 【授賞式】

受賞案件	日程	時間	場所
①	9月28日	11:00～	第3ターミナルビル L1150号室
②	9月27日	15:00～	ANA 成田スカイセンター

※③の授賞式は現在調整中です。  
※会場の詳細等については担当までお問い合わせください。



【前回の授賞式の様子】

### 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。今回のCS Award 2023 Summerは、2023年4月～6月のお客様サービスを対象としています。

～おかげさまで成田空港は開港45周年を迎えました～

**NAA 成田国際空港株式会社**

〒282-8601 千葉県成田市成田国際空港内NAAビル

URL : <https://www.narita-airport.jp/jp/>

## ① 臨機応変な対応と知識を活かしたご案内

株式会社JALグランドサービス

八木 達也 さん

八木さんは第3ターミナルへ出勤する途中、道に迷われている様子のお客様を見かけました。お声掛けしようとしたところ、お客様から第3ターミナルへの道順を尋ねられたので、八木さん自身が同じ第3ターミナルへ向かっている途中だったことから、同行することをご提案し案内をしました。

移動中、お客様が連絡通路上のポケモンの装飾にご興味を抱かれている様子であったため、詳細を説明したり、この後ご利用になる便を確認し、チェックイン手続きの場所や締め切り時間などをご案内しました。

後日、お客様より、「実は急遽成田空港を利用することになり不安を抱えていたが、八木さんのスマートな対応により、安心して出発することができました」とのお礼のメールが寄せられました。

業務時間外での臨機応変な対応や、お客様の関心事項や利用便への配慮など、自身の知識を活かしたご案内を行ったことが高く評価され、受賞に至りました。

## ② お客様に安心してご出発いただくためのプロフェッショナルな対応

ANA成田エアポートサービス株式会社

鈴木 愛未 さん

鈴木さんは搭乗ゲートにて業務中、搭乗案内をお待ちのお客様の中に、手荷物にヘルプマークを付けているお客様がいらっしゃることに気が付いたためお声掛けをしました。

お客様より「特別な配慮は不要だが、脳梗塞の前兆があると医師より診断されており、CT※を持ち歩いている」とご申告があった為、搭乗口前の優先席にご案内し、お掛けいただいて詳細なお話を伺いました。

お客様の状態を確認し、問題なくご搭乗いただけると確認できたので、飛行機までのランプバスのドライバーへ共有して優先席の確保を行い、また搭乗機の乗務員へも引継ぎを行いました。

後日、お客様より、「待合室で待っている時から鈴木さんの接客対応や素敵な笑顔、英語でのアナウンスに感心していたが、離れたところからヘルプマークに気付いてくれてとても感動し、旅行中の出来事の何よりも心に残っている」とのお褒めの言葉を頂戴しました。お客様が安心して搭乗できるよう、隅々まで行き届いた目配りが評価され、受賞に至りました。

※Computed Tomography (コンピュータ断層撮影)

## ③ お困りのお客様のご不安を察した温かいサポート

株式会社NAAファシリティーズ

小暮 勇人 さん

仕事後に電車に乗車しようとした小暮さんは、駅で乗車方法がわからず迷っているお客様を見かけて、お声掛けをしました。

お客様は耳が不自由であったため、メモ帳にて筆談を行い、目的地や乗車方法をお伝えし、さらに目的地が自分の帰路と同じ方向であったことから、降車する駅まで付き添い、途中も筆談にて会話をしました。駅に到着後も、この先も不安であろうと思ったため、一緒に電車を降り、タクシー乗り場までご案内し、運転手に行き先を伝えるお手伝いをしました。

その後、お客様の恋人である男性よりお礼のご連絡があり、小暮さんがサービス業のスタッフではないことに驚かれながら、「とても丁寧に案内して頂き、感動して嬉しかった。是非ともお礼の言葉を伝えて欲しい」と何度も仰られました。

業務時間外でありながらもお困りのお客様への積極的なお声掛けや、耳の不自由なお客様に対する適切な対応、寄り添った行動が評価され、受賞に至りました。