

2023年12月14日

## CS Award 2023 Autumn 受賞者決定!!

CS Award 2023 Autumnは、3件2名と1団体の方が受賞しました!

### ①コミュニケーションスキルが光った対応

空港ターミナルサービス株式会社

藤田智子 様

### ②お困りのお客様を助けたチームワーク

ニュージーランド航空搭乗口担当ご一同 様

(ニュージーランド航空・ANA成田エアポートサービス株式会社・空港ターミナルサービス株式会社)

### ③周囲に目を配り、自らお声かけをした温かい対応

(一財) 成田国際空港振興協会

鈴木晶子 様

※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	12月22日	11:00～	第1ターミナル 4F S3448
②	12月19日	14:30～	第1ターミナル 3F S3084
③	12月19日	13:30～	第1ターミナル 3F S3157

※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 Autumnは、2023年7月～9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コミュニケーションスキルが光った対応

空港ターミナルサービス株式会社

藤田智子 様

海外の滞在先で交通事故に遭われたお客様は、痛みと不安を抱えられたまま帰国されました。車いすでのお出迎え対応をされた藤田さんは、落ち込んでいらっしゃるお客様のご様子を察し、身体によい和食を勧めたり、怪我に良い温泉の話をしたりと、励ましながらご案内いたしました。お客様からは「日本に帰国できたことも嬉しかったが、1番最初に優しく声掛けをしてくれたことに感動しました。また、丁寧な車いすの操作や他のスタッフへの気持ちの良い挨拶など、空港に対する印象が明るくなりました」とのお褒めの声を頂戴しました。お客様の心情を配慮した対応に加えて、成田空港スタッフのイメージ向上にも大きく貢献したことが評価され、受賞に至りました。

## ②お困りのお客様を助けたチームワーク

ニュージーランド航空搭乗口担当ご一同 様

(ニュージーランド航空・ANA成田エアポートサービス株式会社・空港ターミナルサービス株式会社)

最終搭乗案内中に最後に訪れたお客様は、大変焦っている様子でした。事情をお伺いすると、お子様の喘息の薬が入ったリュックサックをどこかに置き忘れてしまい、その薬がないと飛行機に搭乗できないとのことだったため、既に出発時刻まで10分弱でしたが、スタッフ総出でお客様の心当たりのあるところを一つ一つ探索しました。最終的にはお手洗いからリュックサックが見つかり、お客様ご家族は無事に出発されました。お客様の渡航を全力でサポートするチームワークが評価され、受賞に至りました。

## ③周囲に目を配り、自らお声かけをした温かい対応

(一財) 成田国際空港振興協会

鈴木晶子 様

ご案内カウンターから少し離れたところに、お体を壁にもたれるようにして高速バスを待たれているご高齢のお客様を見かけた鈴木さんは、立った状態でお待ち頂くのはお辛いと察し、近くにご案内ができる椅子も無いことから、ご案内カウンターの椅子を差し出しました。その後、奥様も横で立っていたため、同様に椅子を一脚差し出しました。ご夫婦がその場を去られる際、実はご主人は旅行先で足を怪我してしまったとお伝えになりバス停へ向かわれました。

鈴木さんは足を痛めていたとは知らずに椅子を貸し出しましたが、後日、お客様より「スタッフの方に親切にいただき、大変助かりました」とのお褒めの言葉を頂戴しました。周囲のお客様のご様子を一早く察知し、率先してお声かけをする気配りが評価され、受賞に至りました。