

2024年3月6日

CS Award2023 年間グランプリ 受賞者決定!!

CS Award2023 Winter

成田空港CS協議会では、CS Award 2023 年間グランプリ及びCS Award 2023 Winter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、表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

CS Award 2023 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 2023グランプリ」及び「CS Award 2023特別賞」には、それぞれ1名、1団体の方々選ばれました。

グランプリ

的確かつ成田空港スタッフならではの心遣いが光る対応

株式会社NAAリテイリング 上谷 昌子 様

特別賞

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)

※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
グランプリ	3月29日	11:00～	第2ターミナル 4F M4112
特別賞	3月22日	12:00～	第1ターミナル 4F S3448

CS Award 2023 Winter

CS Award 2023 Winterは、3件8名の方が受賞しました！

①不安なお客様の気持ちに寄り添い、通常業務の範囲を超えた対応

株式会社セノン

手塚 将斗 様

②お客様の状況を正確に捉え、知識と心配りでサポート

空港ターミナルサービス株式会社

木内 郁美 様

幸田 志緒里 様

③TeamNRTが力を合わせ、お客様の落とし物进行搜索

(一財)成田国際空港振興協会

山本 渚 様

井上 めぐみ 様

秋田 洵 様

古宮 千都子 様

株式会社成田空港美整社

加瀬 よし子 様

※受賞内容の詳細は、別紙2をご覧ください。

【授賞式】

【前回の授賞式の様子】

受賞案件	日程	時間	場所
①	3月12日	13:30～	第3ターミナル 3F L3038
②	3月18日	13:30～	第2駐車場ビル北棟2F P2037
③	3月26日	13:30～	第1ターミナル 4F S3448



※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。

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 Winterは、2023年10月～12月のお客様サービスを対象としています。

【グランプリ】的確かつ成田空港スタッフならではの心遣いが光る対応

勤務を終えた上谷さんがフードコートを通りがかったところ、白杖を持った男女のお客様が目にとまり、アテンドされている方が見当たらなかったため、お声掛けをしました。ご出発前にお食事をとりたいとのご要望だったので、ご希望の店舗を伺ってご案内しました。杖を使用しながら料理をテーブルへ運ぶのは困難ではと思い、店舗スタッフへご提供時にテーブルへ運んでいただけるか確認し、店舗前に席を確保しました。着席いただいたことを見届けその場を離れましたが、飛行機に無事にご搭乗できるかと気になり、再びお客様の席に戻りました。お客様に他にお手伝いできることはないかお尋ねしたところ、航空会社スタッフと保安検査場で待ち合わせをしているが、待ち合わせ時間までに食事が終わりそうになく、どうしたらいいかと相談を受けたので、航空会社のチェックインカウンターへ行き、事情を説明したうえで、航空会社スタッフにお客様のテーブルへお越しいただくよう依頼し、その旨をお客様へお伝えして、その場を離れました。

目の不自由なお客さまに対する的確な対応と、航空会社への橋渡しなど成田空港スタッフならではの心遣いが評価され、受賞に至りました。

【特別賞】お困りのお客様を助けたチームワーク

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搜索しました。最終的にはお手洗いや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。

① 不安なおお客様の気持ちに寄り添い、通常業務の範囲を超えた対応

株式会社セノン

手塚 将斗 様

保安検査場にてチケット確認をしていた手塚さんは、見送りのお母様から「娘が一人で搭乗できるか不安なので付き添って頂けないか。」とご要望を受けました。付き添いをしたい気持ちは山々でしたが配置を離れる事は本来できないため、近くにいた上司に相談したところ、同行する了承を得ることができました。手荷物の検査や体の金属探知機の検査も同伴し、無事に検査を終えた後は搭乗口までご一緒して、お客様に「もう間もなく搭乗が始まりますからこちらでお待ち下さいね。」とお伝えした後、持ち場の配置に戻りました。しばらくするとお母様がいらっしゃり、「本当にありがとうございました。」と何度もお礼を言って下さったので、手塚さんも暖かい気持ちになりました。

お客様の気持ちに寄り添い、通常業務の範囲を超えて対応した点が評価され、受賞に至りました。

② お客様の状況を正確に捉え、知識と心配りでサポート

空港ターミナルサービス株式会社

木内 郁美 様 幸田 志緒里 様

木内さんは第2ターミナル制限エリアにて、第1ターミナルに到着して第2ターミナルより出発される外国人ご夫妻から、乗継ぎカウンターの場所を問われました。お客様が利用予定の航空会社は、制限区域での乗継ぎチェックインは行っていないため、一旦到着した第1ターミナルに戻り入国した後、ターミナルを移動してチェックイン、出国手続きをする必要がある旨ご案内したところ、ご主人は日本に入国し、チェックインを済ませているが、奥様はビザがないため入国できず、制限エリア内の連絡バスにて第2ターミナルへ移動し、乗継ぎをしようとしていたとのことでした。

ご案内カウンターより出発便の航空会社へ確認しましたが、同様の回答であったため、到着便の航空会社へ連絡し奥様の入国手続きの対応を依頼しました。木内さんより対応を引き継いだ幸田さんは、奥様がお一人でターミナル間を移動することにご不安な様子であったため、制限エリア内の連絡バス乗り場まで同行し乗車を見届けるとともに、航空会社にも、お客様との待ち合わせの段取りや、入国後の第2ターミナルへの移動のための連絡バス乗り場までのアテンドを依頼しました。

その後、ご案内カウンターに再度来所されたお客様から、奥様が無事第1ターミナルにて入国し、夫婦揃って乗継ぎができるとお喜びの報告を頂きました。

乗継に際して様々な制約がある中、手続きのご案内はもとより、お客様の不安を解消するための心配りが評価され、受賞に至りました。

③ TeamNRTが力を合わせ、お客様の落とし物进行搜索

(一財) 成田国際空港振興協会

山本 渚 様 井上 めぐみ 様
秋田 洵 様 古宮 千都子 様
加瀬 よし子 様

株式会社成田空港美整社

ご案内カウンターに外国人のお客様が来所され、ティッシュに包んだ状態の指輪とピアスを誤ってゴミ箱に捨ててしまったので搜索を手伝ってほしいと、依頼をされました。インフォメーションスタッフの山本さん、井上さん、秋田さん、古宮さんで搜索を開始し、途中で通りがかった加瀬さんにも声をかけて搜索を依頼しました。掃除中の看板を置き、燃えるごみの袋をロビーの空きスペースに移動させ、周囲のお客様にご不快な思いをさせないように配慮をしながら、すべてのゴミを一つずつ丁寧に仕分けしたところ、指輪とピアスが無事発見されました。

お客様は大変喜ばれて、再度ご案内カウンターへいらっしゃり、スタッフへのお礼の言葉を繰り返されました。お客様の事情を察し、周囲の状況や他のお客様への配慮を考えて搜索を行った点が評価され、受賞に至りました。