

CS Award 2024 Spring 受賞者決定!!

CS Award 2024 Springは、3件3名の方が受賞しました！

①ご旅行前に怪我をしてしまったお客様の心情に寄り添った接客

株式会社アイム

プラジャパティ リトウ さん

②別れを惜しむお客様への温かな心配り

株式会社成田空港美整社

森 勝義 さん

③お客様の状況を冷静に把握した的確な対応

空港ターミナルサービス株式会社

鎌形 琴音 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 | 5月29日 | 14:00～ | 第1ターミナル 4F S3448 |
| ② | 6月3日 | 14:00～ | 第1ターミナル 4F S3448 |
| ③ | 6月3日 | 15:00～ | 第2駐車場ビル北棟2F P2037 |

※会場の詳細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 2024 Springは、2024年1月～3月のお客様サービスを対象としています。

①ご旅行前に怪我をしてしまったお客様の心情に寄り添った接客

株式会社アイム

プラジャパティ リトウ さん

ご到着のお客様の車いす介助業務をしているプラジャパティさんは、お怪我をされたお客様の対応をしました。日本への家族旅行直前にお怪我をされたお客様は少しストレスを感じられているように見受けられたため、ご旅行が少しでも楽しい記憶となって欲しいとの思いから、プラジャパティさんは車椅子で到着されたお客様に寄り添い、気遣いをしながらご家族と共に入国手続きを進め、その後も、レンタル品の受け取りや鉄道のチケット購入などのお手伝いをしました。

活発に駆け回るお子様もご一緒でしたが、落ち着かせながら送迎車両まで見送り、その際も大型荷物の運搬や運転手へお客様の怪我の状態を引継ぐなどの丁寧なサービスを提供した結果、後日、お客様より親切なサポートに対してのお礼のメールが寄せられました。

お客様の心情に寄り添い、おもてなしの心を大切にされた温かい接客が評価され、受賞に至りました。

②別れを惜しむお客様への温かな心配り

株式会社成田空港美整社

森 勝義 さん

第1ターミナルの出発ロビーで清掃業務を行っていた森さんは、保安検査場前で泣いているお客様を見つけ、ご家族とのお別れを惜しまれていると推察し、見送りに来られていたご家族との記念写真の撮影を提案しました。撮影役を買って出た森さんが、撮影の際にお客様の笑顔を引き出すため温かい言葉をかけ続けたこともあり、悲しい表情をされていたお客様に笑顔が戻りました。

その後も、ご家族がお客様の姿を可能な限り長くガラス越しに見える出国手続きのルートをご案内したところ、後日お客様から「こんなに気持ちが温くなる対応をしてくれたスタッフは初めてだ」とのお褒めのメッセージを頂戴しました。

森さんの行動は、本来の業務を超えて、日頃から空港スタッフとしてお客様へのホスピタリティを意識している様子が窺え、お客様の笑顔を引き出すことに加え、成田空港スタッフのイメージ向上にも寄与したことが評価され、受賞に至りました。

③お客様の状況を冷静に把握した的確な対応

空港ターミナルサービス株式会社

鎌形 琴音 さん

お客様より、バッグの紛失についての問い合わせを受けた鎌形さんは、各ターミナルの忘れ物の状況を確認しました。生憎、その時点では届け出がなく、お客様はその後羽田空港発の便に搭乗するためにバスでの移動が必要であったため、鎌形さんのもとを離れました。

その後、鎌形さんが情報共有のため別のターミナルへ連絡をしたところ、お客様のバッグが届けられたことが判明しました。お客様は携帯電話もあわせて紛失していたため、直接連絡が取れなかったことから、鎌形さんをご案内カウンターからの呼出し放送を依頼するほか、ご自身でも検索したところ、バスに乗車間際のお客様を発見することができました。羽田空港発の便まで時間的に余裕があることを確認した上で、バスの返金手続きや次の乗車に関するご説明をし、バッグの受け取り場所をご案内しました。

その後、無事バッグを受け取ったお客様が再度鎌形さんを訪ね、丁寧な対応へのお礼を述べられました。お客様が置かれていた状況やその後のご予定を冷静に考え、拾得物の引き渡しに尽力した点が評価され、受賞に至りました。