

CS Award 2024 Summer 受賞者決定!!

CS Award 2024 Summerは、3件7名の方が受賞しました!

① 成田空港のイメージアップに繋がるプロフェッショナルな対応

東京税関成田税関支署 新京 守雄 さん

② お客様に寄り添ったプラスアルファの対応

株式会社JALスカイ 木下 心音 さん

③ 日頃からのチームプレイが発揮された行動

株式会社JALスカイ 山邊 久恵 さん 栗山 流真 さん
井上 禎隆 さん 小林 雅 さん
白戸 岳 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	8月27日	13:30～	第2ターミナル 5階 M5035
②	8月28日	14:30～	日本航空成田オペレーションセンター
③	9月3日	13:20～	日本航空成田オペレーションセンター

※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 Summerは、2024年4月～6月のお客様サービスを対象としています。

①成田空港のイメージアップに繋がるプロフェッショナルな対応

東京税関成田税関支署

新京 守雄 さん

新京さんは、検査場内が大変混雑していたので、中国語・韓国語・英語を交えながら声をかけ、案内・誘導をしていました。その時、小さなお子様が1人で歩いているのが目に留まり、荷物カートが当たらないか心配になったため、手を添えるようにお母様と思われる方がいらっしゃる方向に誘導しました。

その後、再び案内・誘導を行っていたところ、他のお客様から、通関後に都内に行きたいがどうすればよいかの問い合わせがあったので、税関手続とその後の都内への行き方をご案内しました。その際には、感謝の意として、お客様から握手を求められたため応じました。

後日、新京さんの一連の対応をご覧になっていた別のお客様より、「この方の対応はとても温かく、私達国民を守ってくれている感じがしました。」とお褒めの言葉を頂戴しました。

税関スタッフとしてのプロフェッショナルな対応と、成田空港のイメージアップに繋がる行動が評価され、受賞に至りました。

②お客様に寄り添ったプラスアルファの対応

株式会社JALスカイ

木下 心音 さん

ご出発のお客様が、搭乗手続きのためにチェックインカウンターにお立ち寄りになり、木下さんが対応をしました。ご予約時の記録には、お客様の耳が不自由であるという情報はありませんでした。チェックインカウンターでお申し出があったことから、筆談をしながらお客様と会話をしました。

色々とお話しをさせていただく中で口話を理解いただけることがわかったため、途中からはマスクを外して何か必要なお手伝いがないかどうか確認をさせていただいたところ、特にご希望はないとのことでしたが、チェックインカウンターが落ち着いている状況であったため、不慣れな土地で少しでも快適にお過ごしいただきたいと考えた木下さんは、お客様を搭乗口までご案内しました。

後日、お客様より「木下さんの気遣いにより、とても快適な旅行となりました。日本と日本人の優しさを感じました」とお褒めの言葉を頂戴しました。

お客様に寄り添ったプラスアルファの対応が評価され、受賞に至りました。

③日頃からのチームプレイが発揮された行動

株式会社JALスカイ

山邊 久恵 さん

栗山 流真 さん

井上 禎隆 さん

小林 雅 さん

白戸 岳 さん

山邊さんは、業務の合間にオフィスに戻った際に、オフィス入口でお困りの様子のお客様が警備員とお話している様子に気付き、お客様のお話を伺いました。そこに、休憩時間のためオフィスから出ようとしていた栗山さん、井上さん、小林さん、白戸さんが通りかかり、その状況が気になりお声掛けをしました。

お客様は、ご搭乗予定便の出発まであまり時間がなく、急いで第2ターミナルから第3ターミナルまで移動しなければならない状況でした。更にお客様は杖をついていらっしゃるため、お客様と相談しながら、車いすでの移動のご提案をし、速やかに手配をしました。業務の都合上、山邊さんは同行することが出来ませんでしたが、栗山さん達4名のスタッフにてチェックインカウンターのある第3ターミナルまでの移動のお手伝いをしました。

4名は、お客様の安全を第一に考え、安全なスピードで対応を行いながら、何とかご予約便に間に合うようにアシストしましたが、残念ながら時間に間に合わず、ご搭乗いただくことはできませんでした。しかし、後日、5名のスタッフの親切な対応や、車いすをご用意するなど機転のきいた心配りに対して、お客様よりお礼のお電話を頂戴しました。

普段からスタッフ間の連携が垣間見える対応や、急いでいる状況でもお客様への気遣いを忘れない姿勢が評価され、受賞に至りました。