

2017年8月21日

CS AWARD 2017 SUMMER (APR.~JUN.)

受賞者決定!!

CS AWARD 2017 Summer(Apr.~Jun.)につきまして、3件4名の方が受賞となりました！

- ①手話を使った、お客様への心遣いが分かるサービス
株式会社NAAリテイリング 梶 夏樹(かじ なつき)さん
- ②大切な落とし物を届け、感動を生んだ対応
株式会社NAAリテイリング 與那嶺 久瑠美(よなみね くるみ)さん
- ③介助犬を連れてお客様に寄り添った丁寧な対応
ユナイテッド航空会社 高橋 真理子(たかはし まりこ)さん
同社 杉山 薫(すぎやま かおり)さん

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

CS Award とは？

素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、サービスレベルの向上を目的に、お客様に素晴らしいサービスをしたスタッフを表彰する制度です。

春・夏・秋・冬の年4回開催される【Seasonal CS Award】と、その中から特に優れたサービスをしたスタッフを選出する【CS Award 年間グランプリ】があります。

今回のCS Award 2017 Summer(Apr.~Jun.)は、2017年4月～6月までのお客様サービスを対象としています。

【授賞式】


各受賞者の職場等で、成田空港CS協議会会長(NAA CS推進部長)より表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

【前回授賞式の様子】




受賞案件	日にち	時間	場所
①	8/28(月)	13:30～	第2ターミナル M5087号室
②			
③	8/29(火)	13:45～	第1ターミナル 中央ビル新館6階 NC6077号室

手話を使った、お客様への心遣いが分かるサービス

 ①株式会社NAAリテイリング 梶 夏樹さん

梶さんはレジを担当中、耳が不自由な外国人夫婦のお客様に対して手話で「搭乗券を拝見させてください」とお伝えしました。お客様は、空港スタッフのための接客力アップセミナーの手話講座で空港で使える手話を学んでいた梶さんの手話による対応に、驚きの表情を浮かべました。会計終了後に「ありがとうございました」と再び手話でお伝えしたところ、お客様は笑顔で退店されていきました。お客様の期待を超えた親切な対応が評価され、受賞が決定しました。


大切な落とし物を届け、感動を生んだ対応

 ②株式会社NAAリテイリング 與那嶺 久瑠美さん

息子さん一家を訪問するためアメリカへご出発のお客様は、免税店にてお買い物をされた際、落とし物をしたことに気が付きませんでした。その落とし物を発見した與那嶺さんは、お買物を終え空港内の他店舗を歩いていたお客様を探し、落とし物をお届けしました。落とし物は14年前に逝去された旦那様の写真で、3cm×2cmと大変小さい物であり、お客様は特別な思いで持参されていました。後日お客様より、「私ども家族にとっては大切な写真であっても、他の方たちには何でもない小さな紙切れです。ですが、その女性は私の気持ちをくみ取ってくださったかのように笑顔で届けてくださいました。心から、お礼を申し上げます。」と、感謝の言葉がよせられました。

常日頃からのお客様への目配り、気配りを欠かさないサービスが評価され、受賞が決定しました。

介助犬を連れてお客様に寄り添った丁寧な対応

 ③ユナイテッド航空会社 高橋 真理子さん、杉山 薫さん

小型の介助犬を連れてお客様は、アメリカへ帰国する際、介助犬の健康証明書などの必要書類を持参されていませんでした。高橋さんと杉山さんは、近隣の動物病院など様々な機関に問い合わせ、2時間半にわたって書類の手配のお手伝いをし、時間のない中迅速な手続きでお客様のご出発をサポートしました。後日お客様より、「本当に彼女達の優しさ、辛抱強さ、思いやりには、感謝しきれないほどです。私達がアメリカへ帰れたのは彼女達のおかげです。ありがとうございました！」とお礼の言葉が寄せられました。

長時間にわたりお客様に付き添い、最善を尽くしたサービスを行った点が評価され、受賞が決定しました。