

2019年4月2日

CS Award 2018 年間グランプリ

受賞者決定！！

Seasonal CS Award 2018を受賞された方々の中から、特に素晴らしいサービスをしたスタッフに贈られる、CS Award 2018年間グランプリの受賞者が決定致しました。受賞者、受賞内容及び授賞式についてお知らせ致します。



《感動を生んだ心遣い》

山川 留美 (やまかわ るみ) さん **株式会社JALスカイ**
佐藤 玲 (さとう れい) さん **株式会社JALスカイ**



(CS Award 2018 Winter 授賞式の様子)

チェックイン時に、アメリカへの渡航に必要なESTAが申請できていないことが分かったご夫婦のお客様。奥様の申請はご自身の携帯電話で完了できたものの、旦那様の申請が終わらず、代行手続きをご利用いただくことになりました。山川さん、佐藤さんは不安な気持ちで手続きをお待ちのお客様を気遣い言葉をおかけしていたところ、今回の旅行がお二人の新婚旅行と分かりました。そこで、無事にESTAの手続きが終わりお荷物をお預かりした際、タグに「ご旅行が楽しいものになりますように」とのメッセージを添えたところ、後日お客様から、「メッセージを見つけ、涙してしまいました。おかげ様で楽しい新婚旅行を過ごすことができました」とのコメントを頂きました。

授賞式

《日時》

2019年4月9日 (火) 14:30～15:30

《場所》

第2ターミナル有料待合室A2

※成田空港CS協議会

成田空港全体のCS向上を目的として、お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表28機関。お客様へのサービスレベル向上を主な課題とし、CS AwardやCSセミナー等を実施。

※CS Award

空港スタッフによる素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港のスタッフのサービスレベル、モチベーションの向上を目的に、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。

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。