

2019年5月7日

CS Award 2019 Spring (Jan.~Mar.) 受賞者決定!!

CS Award 2019 Spring (Jan.~Mar.)につきまして、3件3名の方が受賞となりました！

①ご家族に寄り添った親身な対応

一般財団法人成田国際空港振興協会 佐々木 絢乃（ささき あやの）さん

②保安検査における心のこもった対応

一般財団法人航空保安事業センター 大東 花奈（だいてう かな）さん

③お困りのお客様を積極的にお手伝い

成田空港案内ボランティア 鈴木 修（すずき おさむ）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 2019 Spring(Jan.~Mar.)は、2019年1月~3月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。

受賞案件	日にち	時間	場所
①	5/14(火)	13:30~	第2駐車場ビル3階 P3011
②	5/13(月)	13:30~	第1ターミナル 南ウイング3階S3148
③	5/17(金)	9:30~	第1ターミナル 南ウイング付属棟4階 SA439

【前回授賞式の様子】



お家族に寄り添った親身な対応

①一般財団法人成田国際空港振興協会 佐々木 絢乃（ささき あやの）さん

小さなお子様がお二人いらっしゃるご家族にリフレッシュルームの仮眠室をご利用頂いた時のことです。ご家族が仮眠室内にいらっしゃる間、3歳のお嬢様は仮眠室と受付を行き来しており、受付の佐々木さんは一緒に遊ぶなどして見守っていました。すると、お嬢様がリフレッシュルームの入口からロビーへ出てしまったため、佐々木さんは後を追ひ、走っている時に転んで泣いてしまったお嬢様を抱っこして受付へ戻り、けがの手当てをしました。手当ての際、好きなキャラクターの絆創膏が欲しいと言うお嬢様に対し、それはご用意できなかったものの絆創膏に赤いペンでハートを描いて貼ってあげたところ、とても喜んでいただきました。その後もご家族がリフレッシュルームを後にするまで、佐々木さんはお嬢様の話し相手になり、一緒に遊んであげました。後日お母様から、「娘は旅行中何度も、絢乃ちゃんにまた会える？と聞いてきて、帰国してからもまた会いたい、一緒に遊びたいと言っています。」とのコメントを頂きました。

保安検査における心のこもった対応

②一般財団法人航空保安事業センター 大東 花奈（だいとう かな）さん

多くのフィルムをお持ちになったお客様の保安検査を対応した大東さん。一つずつ丁寧に確認し、並べて袋に収納してお返ししましたが、フィルムの個数が多かったこともあり、検査に少々時間を要してしまいました。また、検査中お客様は出国審査場方向を気にされていたため、佐々木さんは、「お急ぎのところお時間をお掛けして申し訳ありません。ご協力ありがとうございました。」とお礼を述べました。お客様からは「いつもフィルムをハンドチェックしてもらいますが綺麗に収納されて返ってきたのは今回が初めてでした。沢山フィルムを持ってきていたので時間がかかることはわかっていましたが、お待たせしました、時間がかかってしまい申し訳ありませんと言ってくださり、笑顔でのありがとうございましたがとても印象的でした。」とのコメントを頂きました。

お困りのお客様を積極的にお手伝い

③成田空港案内ボランティア 鈴木 修（すずき おさむ）さん

空港ボランティアの鈴木さんは、カートに大きな荷物を3つも載せ、ひとりで歩いているお客様を見かけ、お声を掛けました。お客様が別のターミナルにて乗継であるとおっしゃったため、メモ用紙に航空会社のチェックインカウンターを書いてお渡しし、連絡バス乗り場までご案内しました。また、荷物を一緒にバスに積み込み、お見送りしました。お客様からは、「彼なしでは、私はどうなっていたか分かりません！素晴らしい働きを褒めてあげてください」とのメールを頂きました。