



CS Award 2010 Winter 受賞者が決定しました!

6件10名の受賞者が決定しました。

以下のとおり授賞式を行いますのでお知らせいたします。

【受賞者】 6件10名

- 森 将(もり しょう)さん 株式会社 ANA エアサービス東京
- 八重樫 彰(やえがし あきら)さん 同上
- 宮崎 奈穂子(みやざき なおこ)さん 薬の NAAS
- 倉方 恵子(くらかた けいこ)さん 謝朋殿
- 村田 さおり(むらた さおり)さん 株式会社 JAL スカイ
- 津田 真梨子(つだ まりこ)さん 同上
- 愛甲 真理(あいこう まり)さん 同上
- 宮内 絵里(みやうち えり)さん 同上
- 岡崎 公城(おかざき きみしろ)さん 財団法人空港保安事業センター
- 安田 輝(やすだ あきら)さん 株式会社ジェイティービー

【授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港 CS 協議会会長(NAA CS 推進室長)から表彰状の授与、記念品の贈呈が行われます。



CS Award 2010 Autumn 授賞式の様子

日にち	時間	受賞者	授賞場所
1月25日(火)	13:15 ~	森 将さん 八重樫 彰さん	ANA 成田スカイセンター6階 607 会議室
	14:00 ~	宮崎 奈穂子さん	第2旅客ターミナルビル 本館4階 薬の NAAS
1月27日(木)	10:00 ~	倉方 恵子さん	第2旅客ターミナルビル 本館4階 謝朋殿
	14:00 ~	村田 さおりさん	日本航空オペレーションセンター6階 スカイスクエア
		津田 真梨子さん	
		愛甲 真理さん 宮内 絵里さん	
1月28日(金)	10:00 ~	岡崎 公城さん	第2旅客ターミナルビル 本館2階 ASBC 事務所(M2206)
1月31日(月)	14:00 ~	安田 輝さん	第2旅客ターミナルビル 本館6階 JTB 事務所(M6002)

【受賞内容】

- (株)ANA エアサービス東京: 森 将さん・八重樫 彰さん

森さん、八重樫さんは、ESTA※申請に係る HP およびターミナル内インターネット端末の立ち上げ画面改修に尽力をした。

森さんは、米国線ご利用のお客様で ESTA 未申請のまま空港にいらっしゃる方が多いことを社内で課題提起した。PC を使用しての申請が煩雑で、申請方法が分からないお客様が多数であったため、ANA の HP 内容を確認したところ、ESTA 申請のページの内容が古い内容のままになっていることに気づき、関連部署へ改善依頼をした。

八重樫さんは、NAA に対し、ターミナルに設置されている NAA 管理の有料 PC の立ち上げ画面上に、ESTA 申請公式 HP のアイコンを表示してもらえるよう調整を行った。

日頃からお客様の視点に立ち、自社だけでなく他社へも働きかけを行い、多くのお客様の利便性向上に寄与した点が評価され、受賞が決定した。

※ESTA: 電子渡航認証システム

- 薬の NAAS: 宮崎 奈穂子さん

第 2 旅客ターミナルビル「薬の NAAS」に勤める宮崎さんは、昨年 11 月 20 日 12 時頃、喘息の症状のある外国のお客様がご来店された際に対応した。

お客様はお手持ちのお薬が切れていたご様子で、鎮咳剤をお探しのようであったが、この時すでに喘息の発作が激しくなっていた。宮崎さんは、お客様の症状からすぐに医療機関を受診することが最良と判断し、自らお客様に付き添い、空港クリニックへご案内した。お客様は無事に回復され、後日、宮崎さんの対応に対し感謝のメッセージが寄せられた。

宮崎さんは海外のクリニックで受付業務を担当した経験もあり、そういった経験と業務知識を踏まえた一歩踏み込んだサービスを行い、お客様に感動を与えた点が高く評価され、受賞が決定した。

- 謝朋殿: 倉方 恵子さん

第 2 旅客ターミナルビル「謝朋殿」でホールを担当している倉方さんは、日頃から笑顔で欠かさない気持ちの良いサービスと、常にお客様の立場に立ったきめ細かい心遣いに対し、お客様からお褒めの言葉を頂戴した。

倉方さんは、常に笑顔で明るくお客様の為に行動をし、何よりも「お客様第一主義」をモットーに、お客様にお喜びいただける対応を心がけている。

年に 2~3 回程しかご来店されないお客様のお顔を憶えていて、そのお客様が必ず御注文頂く商品を「先にいつものをお持ち致しますか」と、お客様が言われる前に伺い、お帰りの際にお客様に喜んでいただくなど、お客様一人一人の好み、食べ方、嗜好を憶えており、お客様からの信頼度も非常に高い。

「また利用したい」と思わせる質の高いサービスを行っている点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ:村田 さおりさん・津田 真梨子さん・愛甲 真理さん・宮内 絵里さん
村田さん、津田さん、愛甲さん、宮内さんの 4 名は、お乗り継ぎに不安のあるお客様(14 歳)に対し、サポートをして差し上げた。
お客様はニューギニア航空にて一人で渡航される予定で、チェックインカウンターにお父様がお見送りにいらっしやっていた。
チェックイン担当の村田さんは、お父様から、お子様が一人旅のため、お乗り継ぎを不安に思われている旨相談を受けた。村田さんはお父様のご心配を察し、ニューギニア航空支店長へ相談をしたところ、同じ乗り継ぎ便にご搭乗予定のお客様にお声掛けをし、お願いをすることになった。
その後、ニューギニア航空の搭乗口にて津田さん、愛甲さん、宮内さんの 3 名は同じ乗り継ぎ便にご搭乗予定のお客様何人かにお声掛けをし、事情をお話した。最終的に快くご理解頂ける女性 2 名様連れのお客様にお願いすることが出来、後日スタッフの対応に感謝されたお客様からお礼のお手紙が寄せられた。
お客様の立場に立ち、業務の範疇を超えた一歩踏み込んだサービスを行った点が高く評価され、受賞が決定した。
- (財)空港保安事業センター:岡崎 公城さん
保安検査業務を担当する岡崎さんは、手荷物の中に機内持ち込みが制限されている物品をお持ちになったお客様に対し、丁寧な対応をして差し上げた。
お客様は保安検査場を通過の際、手荷物の中に機内持ち込みが制限されている物品(容量超過の液体物(食料品1個))をお持ちになっていた。
岡崎さんは、お客様のご意向を確認後、ご利用の航空会社へ連絡し、到着地にて受け取りができる手配を行ってお客様にご説明をして差し上げた。
その際の誠意ある対応に感動したお客様から、後日感謝のメッセージが寄せられた。
お客様のお気持ちを汲み、お客様の心に響く素晴らしいサービスを行った点が高く評価され、受賞が決定した。
- (株)ジェイティービー:安田 輝さん
安田さんは、結婚式を挙げるためにご家族でハワイへご出発予定のお客様(ご新郎のお母様)が、ESTA への申請不備が原因で搭乗手続を行なうことができない状況を受け、ESTA 再申請のお手伝いをして差し上げた。
安田さんは空港内のインターネット・サービスへ同行して再申請のお手伝いを試みたが、米国大使館のホームページ内にある申請サイトがメンテナンスで閉鎖されており、ご出発が危ぶまれた。
しかし、安田さんは申請サイトの閉鎖解除時刻を見て、その時刻が米国のどの都市の時間なのかを幾つかの関係機関へ調査し、日本時間の 30 分後が閉鎖解除の時刻である事をつきとめた。
その後、無事に申請と搭乗手続を終えたお客様は、非常にお喜びのご様子で安田さんのもとへお戻りになり、感謝の意を伝えて出発された。
後日、安田さんの対応に対し、お客様から改めてお礼のお手紙が寄せられた。
お客様の立場に立った思いやりのある素晴らしいサービスであり、プロとしての知識を活かして機転を利かせた対応を行った点が高く評価され、受賞が決定した。