

2014年3月4日



CS Award 2013 年間グランプリ・特別賞 受賞者が決定しました！

CS Award は、お客様へ素晴らしいサービスを提供したスタッフや成田空港の CS 向上に貢献したスタッフを表彰する制度として 2003 年から始まり、Spring から Winter までの Seasonal CS Award 及び年間グランプリの各賞を贈るものです。

このたび、CS Award 2013 Spring から同 Winter を受賞した 20 組 29 名の中から、特にその内容が素晴らしいスタッフに贈られる CS Award 2013 年間グランプリが決定いたしました。受賞者、授賞式及び受賞内容について以下のとおりお知らせいたします。

受賞者

<年間グランプリ>

- 川島 千恵美 (かわしま ちえみ) さん (株)JALスカイ
- 神山 麻美 (かみやま あさみ) さん (一財)空港保安事業センター

<特別賞>

- 大木 雅登 (おおき まさと) さん ワールドエンタプライズ(株)
- 佐藤 祐太 (さとう ゆうた)さん 同上
- 朝比奈 夏実 (あさひな なつみ) さん (株)JAL スカイ
- 高木 千聖 (たかぎ ちさと) さん 空港ターミナルサービス(株)

授賞式

<日時>

3月7日(金) 14:00~14:30

<場所>

第2旅客ターミナルビル 本館3階
南側ウェイティングエリア Narita Airport Stage “SKYRIUM”

<プレゼンター>

成田空港CS協議会名誉会長 夏目 誠 (成田国際空港(株) 代表取締役社長)



▲ 昨年の授賞式の様子

CS Award 2013 年間グランプリ・特別賞

年間グランプリ

(株)JALスカイ 川島 千恵美さん (2013 Spring 受賞者)

川島さんは、やけどを負ったお子様に対し、迅速且つ献身的に対応して差し上げました。

第 2 ターミナル国内線チェックインカウンター付近のお手洗いにて、お祖母さまが泣き叫ぶお孫さんの手を流水で冷やしながら、近くにいた川島さんに対し、お孫さんがやけどを負ってしまったとお伝えされました。川島さんが確認すると、やけどの状況がひどく、医師の診察が必要であると判断し、すぐにクリニックにお連れしました。

川島さんは、お二人にずっと付き添い、治療中も動いてしまうお子様を抱き抱え、声をかけ続けました。その後、包帯を巻かれたお子様はようやく落ち着きを取り戻し、元気にお話しが出来る状態になりました。空港の別の場所にいたご両親も驚いたご様子でクリニックに到着されましたが、笑顔になったお子様のご様子を見て安心し、川島さんに何度も御礼の言葉をかけました。

お客様の状況を察し、迅速かつ的確な判断を行い、最後までお客様に寄り添う対応は、成田空港スタッフとして誇れる行動であると高く評価されました。

(一財)空港保安事業センター 神山 麻美さん (2013 Autumn 受賞者)

第 1 旅客ターミナルの保安検査場で勤務する神山さんは、お困りのお客様に親身になって丁寧な対応をして差し上げました。

神山さんは、休憩中に出発ロビーを歩いていたところ、白杖を持ち、サングラスを掛け、手にはパスポートと搭乗券らしき物を持ち、お一人で困っている女性のお客様をお見掛けしました。

お声掛けしてみると、お客様は韓国の方で日本語が話せないため、神山さんは韓国語で対応し、搭乗券等を拝見したところ、第 2 旅客ターミナルからの出発便であることが判明しました。お客様をターミナル連絡バス乗り場までご案内し、バスが来るまで出来る限りの言葉でお話しをし、勤務の都合上同乗できなかった神山さんは、同じ行き先の空港スタッフへご案内いただけるよう依頼し、職場へ向かいました。後日、神山さんの献身的な対応に感動されたお客様の娘様より、お礼のメッセージを頂きました。

休憩中にも関わらず、語学力を活かしてお客様を積極的にサポートし、成田空港のイメージアップへ貢献する対応であった点が高く評価されました。

特別賞

ワールドエンタプライズ(株) 大木 雅登さん・佐藤 祐太さん (2013 Winter 受賞者)

第 1 旅客ターミナルでリムジンバス乗客の降車対応を行っていた大木さん、佐藤さんは、緊急事態に迅速に対応し、お客様の救助に尽力いたしました。

大木さん、佐藤さんの 2 名が南ウイングの 4 階で勤務していた際、一般車レーンから大きな物音が聞こえたため向かってみると、男性 1 名がタクシーの下敷きになっており、周囲は騒然としていました。

大木さんは自ら救急車の手配を行い、他のお客様が混乱しないよう関係各所へ連絡し、佐藤さんと共にお客様の容態を確認のうえ、救急隊へ詳細を連絡しました。そして、周囲のお客様にも協力を求め、タクシーを持ち上げてお客様を救助し、救急隊や警備員に引き継ぎました。

その後、お客様の安否を心配していた 2 名のもとに、お客様が回復に向かっており、迅速な救出対応に感謝されているとの朗報が届きました。

自ら率先して行動し、周囲の方々と協力して人命を救った対応は成田空港スタッフの模範となるべき姿であると高く評価されました。



(株)JALスカイ 朝比奈 夏実さん (2013 Winter 受賞者)

朝比奈さんは、ご危篤のご親族のもとに少しでも早く到着したいというお客様の気持ちに寄り添って対応して差し上げました。

国内線カウンターで勤務していた朝比奈さんのもとに、ご親族がご危篤のため予約の便より早く福岡に到着できないかとお客様が相談にお越しになり、朝比奈さんは他社便も含め、懸命に福岡行きの検索に努めました。

生憎お客様の希望に添える便はなく、ご予約の便にご搭乗頂くこととなったものの、座席を前方に変更して到着後スムーズに降機できるよう対応して差し上げました。朝比奈さんのお客様の立場にたった親身な対応と優しい心遣いに感動されたお客様より、後日感謝のメッセージを頂きました。

少しでもお客様のために何かできないかと最善を尽くし、お客様の立場に立って親身に対応した点が高く評価されました。



空港ターミナルサービス(株) 高木 千聖さん (2013 Autumn 受賞者)

お客様のご案内業務を担当する高木さんは、勤務時間終了後にも関わらず、お困りの外国人のお客様に対し、親身になって対応して差し上げました。

奥様が誤って電車に乗ってしまい、はぐれてしまった中国人男性が第 2 ターミナルのご案内カウンターにいらっしゃいました。かなり焦っているご様子で、奥様のいる第 1 旅客ターミナルへの行き方を問われましたが、高木さんは、入れ違いになる可能性があるため、JR 職員に呼び出し放送を依頼しました。第 1 旅客ターミナルの JR 職員が、中国語で放送をしたところ、奥様がすぐに JR カウンターにいらっしゃいました。

その後、お二人が無事に合流できるよう、高木さんは JR 職員と相談しながら、お客様をご案内して差し上げ、最後までお二人をお見送りしました。

高木さんは、勤務時間が終了していたにも関わらず、お客様への親切心から、中国語の通訳として、放送依頼、切符の再発行や交通機関のご案内、奥様と上手く合流できる方法など、出来る限りの援助をし、最後までお二人を見届けました。

勤務時間外にも関わらず、ご不安な思いを抱いているお客様に対して語学力を活かして、親切丁寧に対応をした点が高く評価されました。