

2014年7月30日


CS Award 2014 Summer 受賞者が決定しました！

選考の結果、6件7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7名

- 吉田 麻里絵(よしだ まりえ)さん 株式会社リムジン・パッセンジャーサービス
- 安田 吉克(やすだ よしかつ)さん 一般財団法人 成田国際空港振興協会
- 富永 貴行(とみなが たかゆき)さん 株式会社成田エアポートテクノ
- 瀧口 陽子(たきぐち ようこ)さん 全日空商事デューティーフリー株式会社
- 戸田 知里(とだ ちさと)さん シンガポール航空
- アレクサンドル サンギネティさん ジェットスター・ジャパン株式会社
- 大野 芽(おおの めい)さん スカイマーク株式会社

【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、記念品の贈呈が行われます。

日にち	時間	受賞者	授賞場所
8月1日(金)	14:30～	吉田 麻里絵さん	第2ターミナル 立体駐車場ビル南棟3階 P3014
8月4日(月)	16:00～	富永 貴行さん	第2ターミナル 立体駐車場ビル北棟3階 P3056
8月5日(火)	11:00～	瀧口 陽子さん	ANA 成田スカイセンター
	13:00～	戸田 知里さん	第1ターミナル 南ウイング3階 S3158
8月6日(水)	10:30～	アレクサンドル サンギネティさん	第2ターミナル横 南オペレーションセンター3階 ジェットスター・ジャパン事務所
	11:30～	大野 芽さん	第2ターミナル1階 D1003
	15:30～	安田 吉克さん	第1ターミナル 南ウイング3階 S3155

【受賞内容】

(株)リムジン・パッセンジャーサービス:吉田 麻里絵さん

(一財)成田国際空港振興協会:安田 吉克さん

リムジンバスのカウンターに勤務する吉田さん、ご案内カウンターに勤務する安田さんは、お客様がバス車内にお忘れになったお荷物をお渡しするため、迅速に対応して差し上げました。

出国審査後のご案内カウンターに勤務していた安田さんのもとに、空港行きのリムジンバス車内に大切なお荷物を忘れてしまったという外国人のお客様がいらっしゃいました。お客様は1時間後に出発されるとのことでしたので、安田さんはすぐにリムジンバスのカウンターに連絡を行い、お客様のお荷物を検索して頂くよう依頼しました。また、安田さんは当日お客様に荷物をお渡しできなかった場合、後日どのように荷物を返却するか等をお客様と相談し、限られた時間の中で最善を尽くしました。

リムジンバスのカウンターに勤務していた吉田さんは、安田さんからの連絡を受けて、すぐにお客様のお荷物をのせたバスを探索し、車庫へ回送中のバスを至急空港へ折り返すよう運行スタッフに依頼しました。また、空港にバスが到着すると、吉田さんはお客様のお荷物を受け取り、急いで航空会社のスタッフにお渡ししました。その結果、出発前のお客様に大切なお荷物を無事に届けることができ、吉田さんや安田さんの迅速な対応に対して、後日お客様から感謝のメッセージが寄せられました。

異なる会社間で連携し、迅速に対応したことが評価され、受賞が決定しました。

(株)成田エアポートテクノ:富永 貴行さん

富永さんは出勤途中、お困りの様子の外国人のお客様をお見かけし、チェックインカウンターまで親切に案内して差し上げました

富永さんは、朝の出勤時、お子様を空港内の保育所へ預けるため空港第2ビル駅のホームを歩いていると、お困りの様子の外国人のお客様をお見かけしました。富永さんがお声掛けして、お客様の予約票を確認すると、お客様のフライトは第1ターミナルから出発であったにもかかわらず、お客様は降車駅を間違えていました。富永さんはお子様と一緒にであったため対応に迷いましたが、搭乗手続きの締切時刻まで時間が残されていなかったため、お客様と一緒に電車に乗り、第1ターミナルに向いました。移動中、富永さんはチェックインカウンターの位置を事前に確認したり、駅職員の方に事情を説明して改札を通して頂くなど、お客様がスムーズに移動できるようにご案内しました。その結果、お客様は無事時間内にチェックインカウンターに到着し、手続きを終えることができました。

お子様を連れての通勤途中、お困りのお客様をご案内する一歩踏み出した親切な対応が評価され、受賞が決定しました。

全日空商事デューティーフリー(株):瀧口 陽子さん

第2ターミナルの免税店に勤務する瀧口さんは、お客様のお話を伺い、お客様が求められていた化粧品を提案して差し上げました。

外国人のお客様がご来店され、ファンデーションをご覧になっていましたが、お客様が普段お使いの色をお控えでなかったため、ご自身で選んだものを持っていらっしゃいました。その姿を見かけた瀧口さんは、もしお客様がご自身でお使いになるとすれば適切なお色ではないと感じ、お客様へお声がけをし、用途を伺いました。お客様はご自身用に購入されるとのことでしたので、他のお色をおすすめしたところ、そちらをご購入されました。お客様がご自宅に戻り、普段使用されている化粧品を確認したところ、今回購入したものと全く同じものでした。沢山の種類がある中、お客様がお求めのものを的確にご

提案した瀧口さんに、後日お客様からお礼のメッセージが寄せられました。

進んでお客様にお声掛けし、お客様の期待に応えるサービスを提供した点が高く評価され、受賞が決定しました。

シンガポール航空: 戸田 知里さん

シンガポール航空のカウンターでチェックイン業務を担当する戸田さんは、搭乗手続きに必要な書類を忘れてお困りであったお客様へ、迅速かつきめ細やかな対応をして差し上げました。

アメリカに留学されるお嬢様がチェックインカウンターで手続きをしていたところ、アメリカ入国に必要な書類をご自宅にお忘れになっていることが発覚しました。航空機の出発までまだ時間があったため、お父様にご自宅まで書類を取りに戻って頂くことになりました。書類が間に合わなければ出発できないため、お嬢様は非常に不安なご様子で、涙まで浮かべていらっしゃいましたが、その姿を見た戸田さんはお嬢様に落ち着きを取り戻して頂くよう、明るくお声掛けして差し上げました。また、戸田さんは搭乗手続きの締め切りを10分ほど伸ばし、お嬢様に搭乗していただけるように準備を行いました。結果、書類を持ったお父様が搭乗時間前に空港に到着し、お嬢様は無事に搭乗され、飛行機も定刻に出発できました。

お客様を気遣いながら、お客様のために最善を尽くしたことが高く評価され、受賞が決定しました。

ジェットスター・ジャパン(株): アレクサンドル サンギネティさん

ジェットスター・ジャパンの成田空港支店に勤務するアレクサンドルさんは、通勤途中、怪我をされていたお客様に対し、親切に対応して差し上げました。

アレクサンドルさんは成田空港行きの電車内で、隣りにお座りのお客様が手首を怪我されていることに気が付きました。お客様からご利用になる航空会社のチェックインカウンターの場所をたずねられたアレクサンドルさんは、他社のお客様でしたが、降車の際にお客様のお荷物を降ろすお手伝いをし、チェックインカウンターまでお荷物を持ちながら案内して差し上げました。後日、親切な対応をしたアレクサンドルさんに、お客様からお礼のメッセージが寄せられました。

日頃からお客様に気を配り、他社のお客様に対しても思いやりのある対応を行っていることが評価され、受賞が決定しました。

スカイマーク(株): 大野 芽さん

第2ターミナルのスカイマークの国内線カウンターにてチェックイン業務を担当する大野さんは、大雪の中、丁寧にお客様の愛犬を運んで差し上げました。

大野さんは、チェックインカウンターでお客様からお預かりした愛犬を航空機へ搭載するため、台車にペットケージを乗せて搬送していました。その日は記録的な大雪が降った日でしたが、屋外を通る際、雪で足場の悪い中、大野さんは片手で台車を押し、もう片方の手でペットケージに傘を差して搬送しました。お客様の目が届かない場所でしたが、自分を犠牲にしてお客様の愛犬が濡れないように、一生懸命搬送している大野さんの姿を見かけた空港スタッフから、感動し、自身のお客様サービスに対する考え方を見直す良い機会となったと後日メッセージが寄せられました。

お客様の目が届かない場所でも、お客様のために一生懸命対応したこと、また、空港スタッフのCS意識向上に良い影響を与えたことが高く評価され、受賞が決定しました。
