

2015年5月21日



CS Award 2015 Spring 受賞者が決まりました！

6件11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。

【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
5/25(月)	12:00～	(株)びゅうトラベルサービス しばた かおり 柴田 香織さん、あきば のりこ 秋葉 典子さん、じょ けいきん 徐 競近さん	第2ターミナル B1F JR 東日本訪日旅行センター
	15:30～	空港ターミナルサービス(株) たかはし ゆきひろ 高橋 幸宏さん	第2ターミナル 北立体駐車場ビル 2F P2037
5/26(火)	13:00～	NAA セーフティサポート(株) せきね のりこ 関根 紀子さん	第2ターミナル本館 2F M2073
	13:30～	(株)JAL スカイ たしろ ゆい 田代 由衣さん	第2ターミナル オペレーション センター6F スカイスクエア
5/28(木)	10:00～	京成電鉄(株) ほりこし まもる 堀越 守さん、やまもと ゆうた 山本 裕太さん	第1ターミナル B1F 京成電鉄 成田空港駅
	13:30～	東京空港交通(株) ふせ まさひろ 布施 雅弘さん	第2ターミナル制限区域 1F M1261
	15:00～	(一財)成田国際空港振興協会 じびき しゅんすけ 地曳 俊輔さん、きょうます なつみ 京増 奈都美さん	第1ターミナル南ウイング 3F S3155

【前回授賞式の様子】

■表彰状の授与



■同僚・上司の方からコメント



■受賞者の方々を囲んで集合写真



【受賞内容】 6件 11名

お客様を気遣い、一歩二歩先を読んでご案内

(株)びゅうトラベルサービス 柴田 香織さん、秋葉 典子さん、徐 競近さん

第2ターミナルのJR東日本訪日旅行センターに勤務する柴田さん、秋葉さん、徐さんは、寒波の影響で北海道行きの便がキャンセルになり、代替の交通手段を求めていらっしゃった大勢の外国人のお客様に対して、親切な対応をしました。

柴田さん、秋葉さん、徐さんは、北海道の長万部行き電車の確保だけでなく、寒い中での移動となるため、お客様の服装を気遣うとともに、お客様が深夜に到着される長万部の駅に暖房が入っているか確認しお伝えしました。

後日、3人のとても親切な対応に感動されたお客様から、お褒めのメッセージが寄せられ、大変な状況の中でも、先を読んだ思いやりのある対応をした点が高い評価を受け、受賞が決定しました。

ご容態を気遣い、お客様の帰国後に心温まるメール

空港ターミナルサービス(株) 高橋 幸宏さん

ご案内スタッフの高橋さんは、負傷された外国人のお客様に対して、親切に寄り添い対応しました。

第2ターミナルで巡回中であつた高橋さんは、連絡を受けて負傷された外国人のお客様の元へ急行しました。高橋さんは成田の病院へ搬送されることとなつたお客様に同行し、救急隊との通訳などを行い、病院到着後も医師との通訳やお客様の貴重品管理を行い、検査終了まで付き添いました。検査の結果お客様は経過観察となり、空港周辺ホテルでの宿泊を希望されたため、高橋さんはホテルを予約してタクシーでホテルまでご案内しました。その約2週間後、高橋さんがお客様の体調を気遣うメールをお送りしたところ、高橋さんの丁寧で心温まる対応に感動されたお客様から、お褒めのメッセージが寄せられました。

対応を終えた後もお客様を気遣う思いやりのある対応が高く評価され、受賞が決定しました。

お客様の期待を超えた機内食変更



(株)JAL スカイ 田代 由衣さん

チャイナエアラインのチェックイン業務を担当していた田代さんは、カニアレルギーがあるお客様から、機内食にカニが入っているか質問を受け確認したところ、2食目のサンドイッチにカニが入っていることがわかりました。特別食の締切りは24時間前の為、通常対応できないタイミングでしたが、田代さんは手配が可能か確認し、搭乗口でご案内する旨お客様にお伝えしました。

結果、カニを含まない特別食を手配でき、搭乗口でその旨お客様にお伝えしたところ、お客様はとても喜んでくださり、田代さんの親切な対応に対してお褒めのメッセージをお寄せくださいました。

お客様の期待を超える思いやりのある対応が高く評価され、受賞が決定しました。



お忘れ物の捜索に笑顔で対応

 (一財)成田国際空港振興協会 京増 奈都美さん  NAA セーフティサポート(株)関根 紀子さん
第1ターミナルのご案内カウンターで勤務していた京増さんと関根さんは、お客様から保安検査場にお土産をお忘れになったと伺い対応しました。

京増さんと関根さんは保安検査場へ連絡しましたが、お客様のお忘れ物は見つからず、再度お客様に確認をしたところ、チェックインカウンター付近にお忘れになっていたことがわかりました。その後無事お客様のお土産は見つかり、忙しい中でも笑顔を決やさず、丁寧に対応した2人に、後日お客様からお褒めのメッセージが寄せられました。

労を惜みず、常に笑顔でお客様の対応をした点が高く評価され、受賞が決定しました。

ご高齢のお客様への思いやりあふれる対応

 (一財)成田国際空港振興協会 地曳 俊輔さん  京成電鉄(株)堀越 守さん、山本 裕太さん
ご案内カウンターで勤務する地曳さん、京成電鉄の空港第2ビル駅で勤務する堀越さん、上野駅で勤務する山本さんは、ご高齢のお客様を気遣い丁寧にご案内しました。

ご子息をお見送りになるご高齢のお客様が、ターミナル内でご子息とはぐれ、地曳さんのいるご案内カウンターにいらっしゃいました。地曳さんがお探したところ、お客様は無事に再会することができ、その後お客様は保安検査場近くでガラス越しにご子息をお見送りなさるとおっしゃったため、地曳さんは椅子をご用意しました。

お見送りの後、地曳さんは車椅子でお客様を京成電鉄の改札までご案内し、京成電鉄の堀越さんに対応を引継ぎました。堀越さんはお客様をスカイライナーの座席までご案内するとともに、お客様の不安を解消するため、京成上野駅でも係員がお出迎えする旨優しくお伝えしました。

上野駅に勤務する山本さんは、車椅子を用意してホームでお客様をお出迎えし、タクシー乗り場までご案内した後、タクシーの手配を行いお客様をお見送りしました。

後日3人の心のこもった対応に感動されたお客様から、お褒めのメッセージが寄せられ、ご高齢のお客様を気遣い、思いやりが感じられる丁寧な対応が高い評価を受け、受賞が決定しました。

お子様連れのお客様に感動を与える丁寧なサポート

 東京空港交通(株) 布施 雅弘さん

バスの運行を担当する布施さんは、小さなお子様をお連れのお客様に対して親切に対応しました。

荒れ模様の天気の中、布施さんは航空機内のお客様をバスでターミナルへお連れするため、航空機の脇にバスを止め、お客様が濡れないよう、外に出て傘をさしてバスへご案内しました。その後、車内を確認した布施さんは、小さなお子様をお連れのお客様が立っていらっしゃることに気づき、他のお客様へ席をお譲りいただくようお願いするとともに、お客様がバスから降りる際にもお荷物を持って差し上げました。

成田空港のイメージ向上に繋がる親切な対応が高い評価を受け、受賞が決定しました。