

2015年8月14日

8月18日～20日 授賞式

**CS Award 2015 Summer 受賞者が決まりました！**

5件6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。

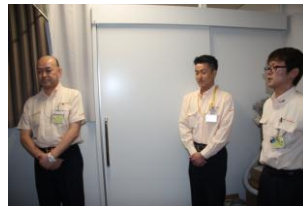
日にち	時間	受賞者	授賞場所
8/18(火)	13:30～	NAA セーフティサポート(株) みつはし くに か 三橋 久仁桂さん	第2ターミナル 本館 2F M2073
8/19(水)	15:00～	(株)JAL-DFS おおみ かずえ 大美 一恵さん	第2ターミナル 立体駐車場ビル B1F P0022
	15:45～	カフェベネ くどう たかこ 工藤 貴子さん	第3ターミナル 本館 2F L2034
8/20(木)	10:00～	空港ターミナルサービス(株) くさつ しょうこ とくなが せいいち 草津 翔子さん、徳永 誠一さん	第2ターミナル 北立体駐車場ビル 2F P2037
	15:00～	ワールドエンタプライズ(株) くりはら じゅんいちろう 栗原 淳一郎さん	第2ターミナル 南立体駐車場ビル 3F P3014

【前回授賞式の様子】

■ 受賞者からのコメント

■ 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

**CS Award とは**

成田空港のスタッフのモチベーションを向上させるとともに、素晴らしいサービス事例を空港内に広め、サービスレベルを向上させることを目的に、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された方を選出する【CS Award 年間グランプリ】があります。

今回の CS Award 2015 Summer は、2015年4月～6月までのお客様サービスを対象としています。

成田国際空港株式会社

〒282-8601 千葉県成田市成田空港内 NAAビル
URL : <http://www.narita-airport.jp/jp/>WORLD
SKY GATE _
NARITA

【受賞内容】 5件 6名

☆常にお客様のご様子を気遣い適切な対応☆

(株)NAA セーフティサポート 三橋 久仁桂さん

第3ターミナルサポートセンターにて勤務していた三橋さんは、体調不良で救護室を利用されていたお客様の容態が悪化し過呼吸の症状が現れた際に、室外に聞こえた物音から状況を察知し、即時に入室して救急車の要請等適切な対応をとりました。

救急車で病院までお送りする際、お客様の症状は不安により悪化する可能性もあったため、お連れ様がいなかったことから、三橋さんが病院まで同行し、安心できるようお声掛けを行いました。

翌日、お客様からお礼のメールが届き、三橋さんの、常にお客様のご様子を気にかけている姿勢、また、状況に応じた臨機応変な対応が高く評価され、受賞が決定しました。

☆お客様の気持ちに寄り添った心を通わせる対応☆

(株) JAL-DFS 大美 一恵さん

第1ターミナルのJAL-DFSに勤務する大美さんは、第1ターミナルに向かう連絡バスの中で、大変お困りのご様子の外国人のお客様に親身に対応しました。

お客様は、第2ターミナル到着後、成田エクスプレスの車内にパソコンをお忘れになったことに気が付き、JR職員に問い合わせ、終点の第1ターミナルへ向かおうと連絡バスに乗ったところでした。

パソコンの中には、お客様が取材された記事が保存されており、とても大切なものだということを聞いた大美さんは、第1ターミナル到着後、JR改札へお客様をお連れしたところ、無事お客様のパソコンが見つかり、大美さんとお客様はその場で抱き合い、涙をながして喜びあいました。

翌日、お客様からお礼のメールが届き、困っているお客様の心に寄り添い、親身になって対応した姿勢が高く評価され、受賞が決定しました。

☆心温まる対応で、お客様に笑顔のプレゼント☆

カフェベネ 工藤 貴子さん

第3ターミナルのカフェベネに勤務する工藤さんは、出勤途中の第3ターミナル行きの連絡バス内で、ご家族でご旅行に出発されるお客様に対し、思いやりのある対応をしました。

お子様がバス内で少々ぐずっていたところ、工藤さんが声をおかけし、自分のスマートフォンでペットなどの画像を見せて差し上げると、お子様もすっかりご機嫌になりました。工藤さんは、バスを降りた後も、お子様と手をつないでチェックインカウンターまで付き添って差し上げました。

その後の機内の中でも、お子様は工藤さんのペットの話をする等、とても楽しかったご様子であり、工藤さん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ました。

出勤中という勤務時間外でありながらも、日頃からお困りの方に手を差し伸べていることがよく分かる姿勢が高い評価を受け、受賞が決定しました。

☆おふたりの連携による一歩踏み込んだ対応☆

空港ターミナルサービス(株) 草津 翔子さん、徳永 誠一さん

ベルギー国籍のお父様とお嬢様との間で喧嘩が発生したため、ご案内カウンターに勤務していた徳永さんと草津さんが対応しました。

お嬢様はパニック症状が出ており、お父様によると、症状を落ち着かせるには薬を飲むしか無いとのことでしたが、お嬢様が応じて下さらなかったため、お嬢様が信頼を寄せている語学学校の先生と連絡を取り、またお嬢様のお召し物等からファッションに興味をお持ちであると考え、渋谷・原宿の話をして落ち着かせ説得し、薬を飲んで頂きました。

その後、草津さんがお嬢様と先にバス停へ向かい、徳永さんが時間差でお父様とバス停へ向かいましました。

バス到着後、先にお嬢様がバスに乗車し、お父様にも同じバスの離れた席に座って頂き、両者共に落ち着いている事を確認し、バスの出発を見届け対応を終えました。

草津さんと徳永さんの見事な連携プレー、また、一歩踏み込んだサービスが高い評価を受け、受賞が決定しました。

☆最後までお客様に付き添い安心を与えるサポート☆

ワールドエンタプライズ(株) 栗原 淳一郎さん

第1ターミナルのバス降車場にて勤務していた栗原さんは、2歳前後のお子様は頭部より出血していることに気づき、すぐにご家族をクリニックへご案内しました。お話を伺うと、車内で転倒されたとのことでしたが、診察の結果、一時処置で航空機にも搭乗できることとなりました。

その後、チェックインカウンターへも同行し、航空会社職員へ懸命に事情を説明し、優先的に搭乗手続が受けられる事となりました。

お別れの際には、怪我をされたお子様に「治ったらまたバスに乗ってね。待ってるよ」と優しく語りかけ、お母様からも「ありがとうございました」と何度も感謝のお言葉を頂き、さらに翌日、栗原さんの一連の行動に対し、お礼のお電話を頂きました。

最後までお客様に付き添い、思いやりのあるお客様目線での対応が高く評価され、受賞が決定しました。