

2016年11月8日

**CS AWARD 2016 AUTUMN 受賞者決定！****授賞式:11月14日～11月17日**

5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。各受賞者の職場等で、成田空港 CS 協議会会長(NAA CS 推進部長)より表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

日にち	時間	受賞者	授賞場所
11/14(月)	16:00～	NAA セーフティサポート株式会社 おおたけ えみこさん、ふじた ひとし 大竹 恵美子さん、藤田 均さん	第2ターミナル 本館2階 M2080室
11/15(火)	13:30～	春秋航空日本株式会社 ももき ともひろ 百木 与簡さん	第2ターミナル 有料待合室 A6
		セコム株式会社 かけひ あつひろ 寛 敦博さん	
		株式会社 NAA リテイリング おがわ くにあき 小川 国明さん	
11/16(水)	13:30～	株式会社 ジェイ・エス・エス みやら しゅう 宮良 愁さん	第2ターミナル3階 株式会社ジェイ・エス・エス M3043室
11/17(木)	11:00～	ANA 成田エアポートサービス株式会社 みかみ あやかさん、かたぎり あやかさん、 てらさき さゆりさん、こいけ さちえさん 寺崎 小百合さん、小池 幸恵さん	ANA スカイセンター 旅客サービス部オフィス内

**【前回授賞式の様子】**

## ■表彰状授与



## ■受賞者からのご挨拶



## ■記念写真撮影

**CS Award とは？**

素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、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したスタッフを選出する【CS Award 年間グランプリ】があります。

今回の CS Award 2016 Autumn は、2016年7月～9月までのお客様サービスを対象としています。

### お子様連れのお客様へのお手伝い

#### NAA セーフティサポート株式会社 大竹 恵美子さん

2歳のお子様と第3ターミナルに到着され、沢山のお荷物を抱えてリムジンバスに乗るべくお急ぎであったお客様を見かけた大竹さんは、遠くから走って駆けつけお手伝いを行いました。後日、お客様より「時間も遅く小さな子供連れで一刻も早くバスに乗りたかったので、大竹さんのような方がいらしてくれて本当に有難くホッと安心できました」とお礼のメッセージを頂きました。

小さなお子様連れのお客様を見かけ、遠くから走ってお手伝いに向かうという、お客様の置かれた状況を瞬時に判断し、お客様の期待を超えるサービスの提供が評価され、受賞が決定しました。

### お困りのお客様への親身なサポート

#### NAA セーフティサポート株式会社 藤田 均さん

パスポートを紛失された外国のお客様から、都内の大使館で渡航証明書を発行したいが都内までの交通費がなく、困っているとの相談を受けた藤田さんは、ご家族から送金頂く方法を提案する等、お客様のサポートを行いました。その後、無事に帰国されたお客様より、「藤田さんは私のパスポートを見つけるためにあらゆる手立てを尽くしてくださいました。藤田さんのような方がいる限り、成田空港は旅行者にとって安心・安全な場所となるでしょう。」と感謝のメッセージが寄せられました。

お困りのお客様にできる限り寄り添ったサポートは、成田空港が全てのお客様に安心してご利用頂けるとのイメージアップに繋がったと評価され、受賞が決定しました。

### 成田空港スタッフが会社の枠を超え人命救助

#### セコム株式会社 筧 敦博さん、春秋航空日本株式会社 百木 与簡さん 株式会社 NAA リテイリング 小川 国明さん

JR 成田駅構内で、男性が誤ってホームから線路内に転落しましたが、電車は急停車し男性は幸い無事でした。成田空港へ出勤途中であった筧さん、百木さん、小川さんは、男性を線路から救出、救急隊員が到着するまで救護に当たりました。

成田空港スタッフが会社の枠を超え、力を合わせて一歩踏み出した素晴らしい行動と評価され、受賞が決定しました。

### 常日頃のお客様への心遣いが分かるサービス

#### 株式会社 ジェイ・エス・エス 宮良 愁さん

搭乗前のセキュリティチェックの際、お客様にとって大切なお土産として持参された豆のペーストが機内への持込不可となったため、お客様は持ち帰ることを諦めようとしたのですが、宮良さんがお土産をチェックインカウンターで受託手荷物として預けることを提案するとともに、空港スタッフの連携による結果、お客様は手続きに時間や手間を要することなく、無事持ち帰ることができました。後日お客様より宮良さんの対応について「最高のサービスを提供する日本の方々の信念は素晴らしい」とのお褒めのメッセージが寄せられました。

常日頃からのお客様への真摯な姿勢が感じられるサービスが評価され、受賞が決定しました。

### 日々のチームワークが感じられる対応

#### ANA 成田エアポートサービス株式会社 三上 綾香さん、片桐 綾香さん、寺崎 小百合さん、小池 幸恵さん

成田空港をトランジットで利用されたお客様は、到着便が遅延したため国内線への乗継がかなり厳しい状況でしたが、三上さんをはじめとする各担当者は、成田への到着の1日遅延、長時間のフライトによる疲労や今後のご予定を鑑み、ご搭乗予定の便への乗継に間に合うべく様々な準備や調整を行った結果、お客様は無事予定の便へ搭乗することができました。

お客様はかなりお疲れであったとのことでしたが、「時間が厳しい中、精一杯頑張ってくれたスタッフに非常に感謝している」とのお褒めのメッセージを頂きました。

常にお客様の立場に立ち、チームワークで日々業務に邁進している姿勢が感じられると評価され、受賞が決定しました。