

2010 年 05 月 07 日
成田国際空港株式会社



CS Award 2010 Spring 受賞者が決定しました！

6 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。

【受賞者】 6 件 6 名

- | | |
|----------------------|-------------------|
| ● 金氏 さやか(かねうじ さやか)さん | 株式会社 JAL スカイ |
| ● 山中 祐子(やまなか ゆうこ)さん | 株式会社 JAL スカイ |
| ● 吉崎 久美子(よしざき くみこ)さん | 京成電鉄株式会社 |
| ● 岡 直美(おか なおみ)さん | シンガポール航空 |
| ● 鈴木 立之(すずき たつゆき)さん | 株式会社アーネスト |
| ● 鍛冶 茜(かじ あかね)さん | 株式会社 ANA エアサービス東京 |

【授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港 CS 協議会会長(NAA CS 推進室長)より表彰状の授与、記念品の贈呈が行われます。



CS Award 2009 Winter 授賞式の様子

日にち	時間	受賞者	授賞場所
5 月 10 日(月)	11:30～	岡 直美さん	第 1 ターミナル南ウイング 3 階 S3158
	13:30～	吉崎 久美子さん	第 1 ターミナル中央ビル地下 1 階 成田空港駅事務所
	14:00～	鈴木 立之さん	第 1 ターミナル中央ビル 5 階 ヘアサロン・キングス
	14:40～	金氏 さやかさん 山中 祐子さん	第 2 ターミナル本館 3 階 N カウンター
5 月 11 日(火)	9:30～	鍛冶 茜さん	ANA 成田スカイセンター2 階 応接会議室「瑠璃」

【受賞内容】

- (株)JAL スカイ:金氏 さやかさん

金氏さんは、お兄様の急逝の知らせを受け、急遽行き先を新千歳から女満別に変更しなければならなくなったお客様に対し、一連の手配をしてさしあげた。女満別空港への便や北海道内の JR の時刻表を調べ、少しでも早く到着できる方法を検討、その結果羽田空港発女満別空港行きの最終便を手配することができ、後日お客様から感謝のメールを頂戴した。

迅速かつ誠心誠意の対応と日頃からのお客様サービスへの真摯な姿勢が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ:山中 祐子さん

山中さんは、国際線乗り継ぎのお客様が一度乗り継ぎをしなければご希望の海外旅行保険に加入できずお困りだったため、入国・再出国のサポートをしてさしあげた。乗り継ぎ搭乗まで 1 時間を切る中、何とかご希望を叶えたいとの思いからお客様に付き添い、入国手続きや保険加入のサポート、再出国手続き、出発ゲートまでのご案内を行い、お客様からお礼のメールを頂戴した。

乗り遅れる危険性も非常に高い中で、お客様のために精一杯努力し、先を読んだ行動した点が高く評価され、受賞が決定した。

- 京成電鉄(株):吉崎 久美子さん

吉崎さんは、外国人のお客様が日暮里駅に忘れ物をお困りだったため、事情を伺った後すぐに日暮里駅に連絡し搜索を依頼、フライト時間に間に合うように後続車両に乗せて配送してもらうよう手配を行った。そして、無事お客様に忘れ物をお届けした。お客様から帰国後感謝のメールが寄せられた。

チームワークをうまく活用して情報共有したうえで、最善の方法でお客様の手元に届くよう対応を行った点が高く評価され、受賞が決定した。

- シンガポール航空:岡 直美さん

岡さんは、手荷物が未着のまま成田から北海道に乗り継ぎをした外国人のお客様の手荷物を自身の手で北海道までお届けした。岡さんは偶然同日休暇で北海道に行くことになっていたため、お客様の手荷物が到着するのを待ってから北海道に出発、空港到着後はお客様が滞在しているニセコまでタクシーで荷物を配送した。

お客様にとって一番のサービスをしてさしあげようと、自分のプライベートの時間も使い親身になって対応している点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)アーネスト:鈴木 立之さん

理容室「ヘアサロン・キングス」に勤める鈴木さんは、素敵な笑顔での接客と丁寧なカットの技術で、お客様からお褒めのメッセージを多数いただいている。空港に立ち寄る際には必ず同店を訪れ鈴木さんを指名するお客様もいらっしゃり、看板スタッフとして活躍している。

誰よりも早く入店し、閉店まで全力投球で仕事に取り組む日頃からの勤務姿勢とその高い技術が成田空港のイメージアップに大きく貢献している点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ANA エアサービス東京:鍛冶 茜さん

鍛冶さんは出発時刻を誤り、手続き開始時間のかなり前に空港に到着してしまった車椅子ご利用の外国人のお客様に対し、サポートをしてさしあげた。お客様のお連れ様は自身の便の出発が迫っており、お客様がお一人になってしまうことを心配されていたため、鍛冶さんは手続き開始時間前ではあったが、チェックイン担当スタッフと車椅子ケア担当スタッフに連絡、チェックインとその後のサポートを依頼した。後日お客様の所属する団体から感謝のメールが寄せられた。

直接の担当ではなかったにも関わらず、他のスタッフとうまく連携してお客様に対応した点が高く評価され、受賞が決定した。