

CS Award 2023 Spring 受賞者決定!!

CS Award 2023 Springは、3件8名の方が受賞しました!

①的確かつ成田空港スタッフならではの心遣いが光る対応

株式会社NAAリテイリング

上谷昌子さん

②お客様が必要とするときに適切なサービスをご提供

一般財団法人 成田国際空港振興協会

青木百合さん

③TeamNRTならではの連携プレイ

一般財団法人 成田国際空港振興協会

高谷沙莉さん

坂入愛実さん

鈴木美保さん

大岩花鈴さん

NAAセーフティサポート株式会社

杉山俊さん

高野和彦さん

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

【授賞式】

受賞案件	日程	時間	場所
①	7月21日	10:30～	第2ターミナル 5F M5088
②	7月27日	15:00～	第1ターミナル 3F S3157
③	7月24日	15:30～	第2ターミナル 2F M2080
	7月27日	15:30～	第1ターミナル 3F S3157



【前回の授賞式の様子】

※受賞案件③は授賞式を2回開催いたします。

7月24日：NAAセーフティサポート株式会社 7月27日：一般財団法人成田国際空港振興協会

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

CS Award とは？

素晴らしいサービス事例を成田空港内に広め、空港スタッフのサービスレベルとモチベーションの向上を目的に、成田空港CS協議会が主催する**お客様の期待を超えるサービスをしたスタッフを表彰する制度**です。今回のCS Award 2023 Springは、2023年1月～3月のお客様サービスを対象としています。

～おかげさまで成田空港は開港45周年を迎えました～

NAA 成田国際空港株式会社

〒282-8601 千葉県成田市成田国際空港内NAAビル

URL： <https://www.narita-airport.jp/jp/>

①的確かつ成田空港スタッフならではの心遣いが光る対応

株式会社NAAリテイリング

上谷 昌子 さん

勤務を終えた上谷さんがフードコートを通りがかったところ、白杖を持った男女のお客様が目に留まり、アテン
ドされている方が見当たらなかったため、お声掛けをしました。ご出発前にお食事をとりたいとのご要望だった
ので、ご希望の店舗を伺ってご案内しました。杖を使用しながら料理をテーブルへ運ぶのは困難ではと思い、
店舗スタッフへご提供時にテーブルへ運んでいただけるか確認し、店舗前に席を確保しました。着席いただ
いたことを見届けその場を離れましたが、飛行機に無事にご搭乗できるかと気になり、再びお客様の席に戻り
ました。お客様に他にお手伝いできることはないかお尋ねしたところ、航空会社スタッフと保安検査場で待ち
合わせをしているが、待ち合わせ時間までに食事が終わりそうになく、どうしたらいいかと相談を受けたので、航
空会社のチェックインカウンターへ行き、事情を説明したうえで、航空会社スタッフにお客様のテーブルへお越
しいただくよう依頼し、その旨をお客様へお伝えして、その場を離れました。
目の不自由なお客さまに対する的確な対応と、航空会社への橋渡しなど成田空港スタッフならではの心遣
いが評価され、受賞に至りました。

②お客様が必要とするときに適切なサービスをご提供

一般財団法人 成田国際空港振興協会

青木 百合 さん

青木さんは、館内を巡回中に外国人のお客様が荷物カートを押して、その後方を小さなお子様がキャリー
ケースを押して歩いているのを見かけました。はぐれないよう見守っていたところ、途中でお子様が疲れてしま
い、お母様がお子様のキャリーケースもカートに載せようとしたのですが、上手く載せられない様子だったのでお声
掛けし、キャリーケースを搬送しながら同行しました。お客様はバスで県内のホテルまで移動を希望されてい
たため、バスカウンターまでご案内しましたが、言葉の問題から意思疎通にご苦労されており、また積載荷物
の個数制限のため予定したバスの乗車が難しいことが判明したため、バスカウンタースタッフに代替案を伺い、
地図も使用してお伝えしました。その後もお客様の様子が気になった青木さんは、付近で他の旅客案内を
行いつつ、お客様の乗車を見届けました。
日頃から積極的にお客様に寄り添う対応をしていることがうかがえるとともに、お客様を最後まで見届ける優
しい気遣いが評価され、受賞に至りました。

③TeamNRTならではの連携プレイ

一般財団法人 成田国際空港振興協会

高谷 沙莉 さん

坂入 愛実 さん

鈴木 美保 さん

大岩 花鈴 さん

NAAセーフティサポート株式会社

杉山 俊 さん

高野 和彦 さん

第1ターミナルご案内カウンターにて、高谷さんは外国人のお客様からパスポートを紛失したとのご相談を受け
ました。調べたところ、第2ターミナルで発見されていましたが、インフォメーション巡回スタッフの鈴木さんがお客
様に同行しチェックインカウンターで航空会社へ相談したところ、搭乗時間が迫っていたため、お客様も航空
会社スタッフもターミナルを移動して受け取りに行くことが難しい状況でした。インフォメーション責任者の坂入
さんがサポートセンターの杉山さんへ相談したところ、サポートセンタースタッフとインフォメーション巡回スタッフが
連携して運ぶこととなり、杉山さん、高野さん、大岩さんがリレー形式でパスポートを運び、第1ターミナルで待
つお客様に無事返還することができました。お客様からは、搭乗できないのではと心配したが、両ターミナルの
スタッフの連携により搭乗できるよう対応して下さい、本当にありがとうと何度も感謝の言葉をいただきました。
TeamNRTの柔軟なチームプレイが評価され、受賞に至りました。