

2012年4月27日



CS Award 2012 Spring 受賞者が決定しました!

5件5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。

※延期となっておりましたデルタ航空 鈴木さんの授賞式日程が確定いたしましたのでお知らせいたします。

(2012年5月28日)

【受賞者】 5件5名

- 小澤 佑介(おざわ ゆうすけ)さん 株式会社 JAL スカイ
- 木村 陽美(きむら みなみ)さん 株式会社ジェイ・エス・エス
- 鈴木 里英(すずき りえ)さん デルタ航空
- 栗田 諒(くりた りょう)さん 株式会社 ANA エアサービス東京
- 山田 尚司(やまだ しょうじ)さん 郵便事業株式会社

【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。

日にち	時間	受賞者	授賞場所
5月7日(月)	15:00～	小澤 佑介さん	第2旅客ターミナル 本館1階 日本航空手荷物サービスセンターオフィス
5月8日(火)	11:00～	木村 陽美さん	第2旅客ターミナル 本館3階 ジェイ・エス・エス事務所(M3043)
5月10日(木)	14:00～	栗田 諒さん	第1旅客ターミナル 南ウイング3階 シンガポール航空事務所(S3158)
5月11日(金)	10:00～	山田 尚司さん	貨物ターミナル地区 郵便事業 成田国際空港支店2階
6月4日(月)	13:00～	鈴木 里英さん	第1旅客ターミナル中央ビル新館6階 デルタ航空事務所(NC6125)



CS Award 2011 Winter 授賞式の様子

【受賞内容】

- (株)JAL スカイ:小澤 佑介さん

小澤さんは、預入手荷物の返却場にて、お子様が愚図ってしまいお困りであったお客様に対し、心温まる対応をして差し上げた。

お子様は預入手荷物の返却場で突然愚図ってしまい、足をばたつかせて大声で泣いてしまい、周囲のお客様も大変驚いた様子で注目していた。お客様はお預けになった全ての鞆をベルトから引き取り、税関に向かおうとしていた所であったが、お子様が動こうとせず、困り果てていらっしまった。

その様子を見ていた小澤さんは、お子様ご自身で鞆を取りたかったのに、お母様が全て済ませてしまったため泣いていた事に気付き、お客様の元に駆け寄り、許可を得た上でカート上の鞆を一旦降ろし、ベルトに戻して流した。するとお子様は泣き止んでご機嫌が戻り、喜んでお父様と一緒にその鞆を引き取り、「ありがとう」と手を振りながらご両親とともにお帰りになった。この様子を大勢のお客様が注目していたが、小澤さんのファインプレーで周囲は一変し、周囲から自然と拍手が湧き起こり、微笑ましい光景へと変わった。

お客様や周囲への思いやりが感じられ、機転を利かせた一歩踏み込んだサービスである点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ジェイ・エス・エス:木村 陽美さん

手荷物検査業務を担当する木村さんは、液体物を持ち込めずにお困りであったお客様のお手伝いをして差し上げた。

外国人のお客様が 100ml を超える液体物を機内に持ち込もうとされたので、木村さんが 100ml を超える液体物は機内に持ち込めない旨をご説明したところ、お客様から「母親から預かったもので、どうしても機内へ持ち込みたい」とのご要望があった。木村さんは、お客様のご要望に答えられる様、100ml のボトルに分散する事で機内に持ち込み可能である事を提案した。通常、業務遂行で現場を離れる事が出来ないが、お客様が容器の購入場所が分からないご様子だったので、木村さんは上司に許可を得て、検査場外の売店にお客様をご案内して 100ml ボトルを購入、液体物を詰め替えるお手伝いをして差し上げた。

お客様は無事に液体物を機内手荷物として持込むことが出来、木村さんの親切な対応に、後日お礼のメッセージをお寄せくださった。

自分の持ち場がある難しい状況の中、お客様の立場に立って対応し、お困りのお客様を助けて差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- デルタ航空:鈴木 里英さん

鈴木さんは、クレジットカードの不備により乗り継ぎが出来なかったお客様に対し、丁寧な対応をして差し上げた。

お客様は、成田空港にてメキシコシティ行き便に乗り継ぐ予定であったが、クレジットカードの不備により予定便に乗り遅れてしまった。その状況を他のスタッフから引き継いだ鈴木さんは、必要な電話をかけるお手伝いをして差し上げた。また、次の便まで時間があり、一時入国をすることになったお客様のために、一時入国の手続きや、ホテルの予約をお手伝いし、日本語のできないお客様に代わってホテルバスの運転手に行き先を伝える等、親身になってお手伝いをして差し上げた。

後日、鈴木さんの親切な対応感動したお客様から感謝のメッセージが寄せられた。

お客様の立場に立って、長時間に渡って対応し、お客様に安心感を与えるサービスをした点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ANA エアサービス東京:栗田 諒さん

シンガポール航空にてチェックイン業務を担当する栗田さんは、その丁寧な対応について、お客様からお褒めのメッセージを数多くいただいている。

栗田さんは、預入荷物の梱包が不十分であったお客様に対し、梱包のお手伝いをして差し上げたり、電車の遅れにより搭乗が危ぶまれたお客様を駅からエスコートして差し上げたりと、さりげないサービスであるが、お客様の立場に立った接客を心掛けている。その結果、お客様から数多くのお褒めのメッセージをいただき、CS Award へノミネートされた。

基本的なサービスであるものの、お客様からお褒めのメッセージを数多くいただき、日頃からの心がけが感じられるものであり、成田空港のイメージアップに貢献した点が高く評価され、受賞が決定した。

- 郵便事業(株):山田 尚司さん

山田さんは、昨年3月11日の東日本大震災で被災した子供たちに、1日も早く明るく元気になってもらおうと、サンタクロースによるイベントを企画・実行した。

イベントは、フィンランド公認の「サンタクロース」を成田国際空港支店に招く際に、津波の被害を受けた千葉県旭市飯岡地区の園児を招き、サンタクロースから園児一人ひとりにプレゼントを手渡すというもので、当日、園児達は「本物のサンタクロースに会えて嬉しかった」と笑顔で帰宅した。翌日、園児の保護者からも「子供の嬉しそうな笑顔が見ることが出来て良かった」というお話があった。また、園長先生からも「幼稚園生活の楽しい思い出のひとつになった」との感謝の手紙が届いた。

園児たちに夢と希望を与えるものであり、今後も続けてほしいサービスである点が高く評価され、受賞が決定した。