

2013年2月22日



## CS Award 2012 年間グランプリ・特別賞 受賞者が決定しました！

お客様に素晴らしいサービスをした空港スタッフや成田空港のCS向上に貢献したスタッフに贈られる「CS Award 2012」の受賞者が決定しました。授賞式を以下の通り行いますのでお知らせいたします。

### 受賞者

#### <年間グランプリ>

- 小澤 佑介さん (おざわ ゆうすけ) さん (株)JALスカイ
- シグチ リカルド (しぐち りかると) さん 三栄メンテナンス(株)

#### <特別賞>

- 高橋 梨奈 (たかはし りな) さん (株)リムジン・パッセンジャーサービス
- 綿貫 亜耶 (わたぬき あや)さん 同上
- 福岡 未来 (ふくおか みく)さん 同上
- 我妻 えい子 (わがつま えいこ)さん 同上
- 小口 砂織 (おぐち さおり) さん (株)JALスカイ
- 新海 まい子 (しんかい まいこ)さん 同上
- 齊藤 楓 (さいとう かえで)さん 同上
- 栗原 かおり (くりはら かおり)さん 同上
- 坂本 宏美 (さかもと ひろみ) さん (株)ジェイ・エス・エス
- 野原 花絵 (のほら はなえ) さん (株)NAAリテイリング
- 瀧澤 由美子 (たきざわ ゆみこ) さん (株)成田空港ビジネス
- 高梨 美恵子 (たかなし みえこ)さん 同上
- 茂木 春江 (もぎ はるえ)さん 同上

### 授賞式

#### <日時>

2013年3月1日(金) 14:00~14:30

#### <場所>

第2旅客ターミナルビル 本館3階南側ウェイトニングエリア

Narita Airport Stage “SKYRIUM”

#### <プレゼンター>

成田空港CS協議会名誉会長 夏目 誠(成田国際空港(株)代表取締役社長)



▲昨年の授賞式の様子

## CS Award 2012 年間グランプリ・特別賞 受賞内容

### 年間グランプリ

#### (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ました。

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ました。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したが、お子様が動こうとせず、困り果てていらっしまいました。

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ました。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もにお帰りになりました。この様子を大勢のお客様が注目していましたが、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りました。

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ました。

#### 三栄メンテナンス(株) シグチ リカルドさん

館内清掃を担当しているシグチさんは、パスポートを紛失し、お困りのお客様に親身になって対応し、パスポート発見に尽力しました。

巡回清掃中のシグチさんは、第2ターミナル5番街のご案内カウンターで焦った様子で話していた外国人男性のお客様を見かけました。言葉がうまく通じていない様子だったため、シグチさんがポルトガル語で話しかけたところ、お客様はパスポートと搭乗券を紛失し、お困りであることが判明しました。遺失物の届出を確認するものの届いておらず、お客様と警察官、シグチさんの3名で航空会社カウンターに行き、事情を説明しましたが、パスポートと搭乗券がないと搭乗できないとのことで、お客様は更に焦りだしてしまいました。

シグチさんが立ち寄った店舗がないか確認すると、「アキハバラ」という店名が出たため向かうと、お客様のパスポートと搭乗券を発見することができました。出発時間が迫っており、シグチさんは急いでゲートへ向かうお客様をお見送りして差し上げました。

出発間際でお困りのお客様の気持ちに寄り添い、お客様と一緒に走り回って対応したことから、お客様より熱い抱擁と感謝の言葉を頂きました。

お困りのお客様の様子を察し、自らお声をかけ、パスポートの搜索・発見に寄与し、お客様をお見送りする親切な対応が印象的であると高く評価されました。

## 特別賞



(株)リムジン・パッセンジャーサービス 高橋さん、綿貫さん、福岡さん、我妻さん

高橋さんら4名は、ご搭乗予定の便まで時間がなく不安を抱いていた移動中のお客様に対し、4名が連携してご案内し、お客様のお手伝いをして差し上げました。

業務終了後、第1ターミナルから第2ターミナルへ向かう連絡バスに乗車した高橋さん、綿貫さん、福岡さんの3名は、ジェットスターに乗り継ぎされるお客様から、不安気な表情で声をかけられました。出発時刻が迫っており、予定の便に搭乗できるか尋ねられたため、航空会社に連絡するようアドバイスしたものの、電話が繋がらない状況でした。綿貫さんは、第2ターミナルで勤務していた我妻さんに連絡し、JETSTARカウンターへ直接出向き、お客さまがご搭乗頂けるよう繰り返しお願いをしました。第2ターミナルまで乗車しては間に合わないと判断したため、高橋さんは、途中下車し、JETSTARカウンターまでお客さまをサポートしながらお連れしました。4名の連携により、お客さまは無事、ご予約の便に搭乗頂くことができました。業種を問わず、空港のスタッフとしてお困りのお客さまに対応する姿勢が高く評価されました。



(株)JALスカイ 小口さん、新海さん、齊藤さん、栗原さん

小口さん、新海さん、齊藤さん、栗原さんの4名は、地震が起きた際に迅速且つ的確なご案内をし、お客様が混乱することがないように対応しました。

4名が担当する便が間もなく搭乗開始という時に、ゲート近くのTVより緊急地震速報が入りました。緊急地震速報のチャイム音は、外国のお客様には聞き慣れないもので、何が起きているか状況がつかめていないご様子だったため、責任者である小口さんの指示のもと、齊藤さん、新海さん、栗原さんは、日本語と英語の肉声で、お客様に状況説明すると共に、安全な場所への誘導を行いました。

また、動き出そうとするお客様に対し、落ち着いてお待ち頂くようお声掛けする等、落ち着いた対応を行ったことにより、搭乗口でお待ちのお客様に混乱した様子はなく、その後、無事ご出発頂くことができました。後日、その場に居合わせたお客様より、スタッフの適切な対応を称賛するメッセージを頂きました。

咄嗟に自ら考え行動でき、お客様のことを考えた適切な対応をした点が高く評価されました。



(株)ジェイ・エス・エス 坂本 宏美さん

保安検査場の責任者である坂本さんは、検査場を通過された際に結婚指輪を紛失されたお客様に対し、お客様の立場に立った心遣いある対応をしたことから、感謝の言葉を頂戴しました。

お客様から紛失の届出を受けた坂本さんは、部下と共に検査場内をできる限り搜索したものの、その場では発見に至りませんでした。出発時間も迫っていたため、お客様には再度搜索を行う事をお約束し、連絡先を伺いました。

数日後、引き続き搜索を行っていた部下から、指輪を発見したとの報告を受けた坂本

さんは、直ちにお客様へ連絡し、無事にお客様の元へお返す事ができました。

お客様にとって思い入れのある結婚指輪という大切なものを、継続して検索する思いやりある対応が高く評価されました。

 (株)NAAリテイリング 野原 花絵さん

第 1 旅客ターミナルユニクロで働く野原さんは、成田からペルーへ出発するお客様のお手伝いをして差し上げ、感謝の言葉を頂戴しました。

お客様は、出発前に渡航先のペルーへ発送していた荷物が現地に到着していないことを知り困っていました。現地の状況を確認したいものの、外国語が話せないお客様は途方に暮れ、不安な思いを抱いていました。

お客様がユニクロに立ち寄った際に、野原さんはその状況をお伺いし、お客様の電話をとおして、ペルーのホテルスタッフと話をしました。荷物は一日遅れにはなるものの、確実にホテルに届く予定であることが確認できたお客様は、安心した様子でご出発されました。

本来の業務以外のことであったとしても、困っているお客様に対して親切に接する対応が高く評価されました。

 (株)成田空港ビジネス 瀧澤さん、高梨さん、茂木さん

エスカレーターの保安監視員をしている瀧澤さん、高梨さん、茂木さんは、予期せぬ事態にも関わらず、お客様の安全を第一に考え冷静に対応を行いました。

第 2 ターミナル 2 階から地下 1 階にかけて、奇声、大声を発しながら異常な行動を繰り返す男性を目にした 3 名は、付近のエスカレーターを利用するお客様の危険を回避するため、お客様の誘導やエスカレーターの緊急停止、スタンションによる規制を行うなど、お客様に危害が加わらないよう咄嗟の判断で、未然に対策を行いました。スタンションを振り回している男性を目の当たりにして、自身の危険を感じながらもお客様の安全確保を第一に考えて行動した結果、大きな被害に繋がることを防ぎました。

通常では考えられないような事態が起きた際に、お客様を第一に考え自然と出た対応が素晴らしいと高く評価されました。