

2015年3月10日

CS Award 2014 年間グランプリ

受賞者が決定しました！

CS Award 2014 Spring から同 Winter を受賞した 23 組 29 名の中から、特に内容が素晴らしいスタッフに贈られる CS Award 2014 年間グランプリ及び特別賞の受賞者が決定致しました。受賞者、受賞内容及び授賞式について、以下のとおりお知らせ致します。

受賞者

《年間グランプリ》

- 安田 均(やすだ ひとし)さん 成田航空地方気象台
- 鈴木 拓海(すずき たくみ)さん ジェットスター・ジャパン株式会社

《特別賞》

- 富永 貴行(とみなが たかゆき)さん 株式会社成田エアポートテクノ
- 蓮見 秀樹(はすみ ひでき)さん 株式会社成田空港ビジネス
- 伊東 春男(いとう はるお)さん 同上
- 國井 めぐみ(くにい めぐみ)さん 株式会社羽田エアポートエンタープライズ

授賞式

《日時》

2015年3月17日(火)15:00~15:40

今年はパノラマビジョン
で受賞者紹介☆

《場所》

第1旅客ターミナルビル 南ウイング4階 Gカウンター付近 パノラマビジョン前

《プレゼンター》

成田空港 CS 協議会名誉会長 夏目 誠(成田国際空港株式会社 代表取締役社長)

《昨年の授賞式の様子》



・成田空港 CS 協議会名誉会長挨拶




・受賞者より一言



・記念写真

年間グランプリ

 成田航空地方気象台 安田 均さん

《空港スタッフのお手本！朝の出勤時に、お客様を気遣いご案内》

安田さんは、電車での通勤途中、ご気分が悪くなったお子様に席を譲り、その後もお子様とお祖母様に付き添い、親身に対応しました。

成田空港行きの電車に乗車していた所、前に立たれたお子様が、具合が悪そうに座り込まれたため、安田さんは席を譲って差し上げました。お祖母様から「札幌行きの飛行機に乗せますが、孫だけで帰るので心配です」と伺った安田さんは、出発ロビーまでご案内しようと、会社の最寄り駅ではなく、次の成田空港駅まで付き添って差し上げました。駅で降りると、薬局で乗り物の酔い止め薬を購入して差し上げ、更にお子様のお荷物を持ち、出発ロビーまでご案内しました。

後日、お孫様が無事、札幌に到着されたこととあわせて、安田さんの親切な対応について、お祖母様から感謝のメッセージが寄せられました。

出勤時の忙しい時間でありながら、空港スタッフのお手本となるような、親切丁寧な対応をした点が高く評価され、受賞が決定しました。

 ジェットスター・ジャパン株式会社 鈴木 拓海さん


《お客様のお名前を記憶し、プロフェッショナルかつ心温まる対応》

ジェットスター・ジャパンの鈴木さんは、複数回利用されたお客様をしっかりと記憶し、親切丁寧に対応しました。

2012年12月末、鈴木さんがチェックインカウンターで業務を行っていた所、渡豪される車椅子をご利用のお客様と付添いの方がいらっしゃいました。車椅子をご利用のお客様は、耳が聞こえにくそうであったため、鈴木さんはお客様にお断りをして、目線に合わせて腰を低くしてご案内しました。3ヶ月後、お客様が成田空港に到着された際、お出迎えの担当であった鈴木さんは、ターミナル出口まで車椅子を押しながら、渡豪のお土産話に笑顔で対応しました。また、2013年11月末にお客様が再度ご出発なさる際、搭乗口でお客様をお見かけした鈴木さんは、お客様のお名前をお呼びして「ご帰国なさったら、またオーストラリアの楽しいお話を聞かせて下さいね」とお声掛けしました。お客様のお名前や会話の内容を記憶し、心温まる対応をした鈴木さんに、後日お客様から感謝のメッセージが寄せられました。

お客様のことをしっかりと記憶し、親切丁寧な対応をされた点が高く評価され、受賞が決定しました。

特別賞

 株式会社成田エアポートテクノ 富永 貴行さん

《勤務時間外にターミナルを移動してご案内する一歩踏み出した対応》

富永さんは出勤途中、お困りのお客様をお見かけし、チェックインカウンターまで親切にご案内しました。

富永さんは、朝の出勤時、お子様を空港内の保育所へ預けるため、空港第2ビル駅のホームを歩いていた所、お困りの外国人のお客様をお見かけしました。お客様の予約票を確認すると、お客様は降車駅を間違えていたことが分かりました。富永さんはお子様と一緒にあり対応に迷いましたが、搭乗手続きの締切時刻まで時間がなかったため、お客様と一緒に電車に乗り、第1ターミナルへ向いました。

移動中、富永さんはチェックインカウンターの位置を事前に確認したり、駅職員の方に事情を説明して改札を通して頂くなど、お客様がスムーズに移動できるようにご案内しました。その結果、お客様は無事にチェックインカウンターに到着し、手続きを終えることができました。

お子様を連れての通勤途中、お困りのお客様をご案内する一歩踏み出した親切な対応が評価され、受賞が決定しました。



株式会社成田空港ビジネス 蓮見 秀樹さん、伊東 春男さん

《迅速かつ的確な救急対応でお客様の命を守る！！》

カート回収業務を担当する蓮見さん、伊東さんは、ターミナル内でお客様が倒れているのを見つけ、救急対応を行いました。

伊東さんは、カートを搬送中、動く歩道の中央でお客様が倒れているのを発見しました。伊東さんは、他のお客様に向かって「お医者さんはいらっしゃいませんか」と大きな声で呼びかけをした後、現場責任者の蓮見さんに急病者が発生し、対応中である旨連絡しました。

電話を受けた蓮見さんは現場に到着後、お客様の意識がなかったため、直ぐに脈拍を確認して、心肺停止の危険な状態であると判断し、その場にいたスタッフに救急車の要請と AED を持ってくるよう依頼しました。その後、お客様の中から名乗り出て下さった看護師の方が、心臓マッサージと AED で救命措置を行って下さり、無事お客様の意識は回復しました。

お客様の生命・安全を第一に考えた的確な対応が高く評価され、受賞が決定しました。



株式会社羽田エアポートエンタープライズ 國井 めぐみさん

《通常業務を超えてお困りのお客様をお手伝い》

第 1 ターミナルのエルメスに勤務する國井さんは、迷ってしまったお客様を搭乗ゲートまでご案内しました。

國井さんは出国審査後のエリアで、焦った様子のお客様をお見かけしました。お客様は搭乗ゲートを探す途中で迷われ、その間に搭乗手続きが始まってしまったため「航空会社に電話をして、ゲートを閉めないよう伝えて欲しい」と強く希望されていました。

搭乗券を確認した國井さんは「航空会社のスタッフではないため、カウンターにはご連絡できませんが、今ならまだ間に合いますので、搭乗ゲートまでご案内します」と優しくお伝えしたところ、お客様は納得され、國井さんと一緒に搭乗ゲートへ向われました。その結果、搭乗締切り前に無事ゲートに到着でき、その後も國井さんは、「お買いものはございませんか」「お飲物を飲まれてはいかがですか」など常にお客様への気配りを忘れませんでした。

通常業務を超え、お客様のために最善を尽くした親切な対応が評価され、受賞が決定しました。
