

2025年3月12日

CS Award2024 年間グランプリ CS Award2024 Winter

受賞者決定!!

成田空港CS協議会※では、CS Award 2024 年間グランプリ及びCS Award 2024 Winterの受賞者を決定いたしました。受賞者を表彰するため授賞式を開催し、表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

CS Award 2024 年間グランプリ

Seasonal CS Award 受賞の中で、特に素晴らしいサービスをした空港スタッフに贈られる「CS Award 2024グランプリ」には1件、「CS Award 2024特別賞」には2件が選ばれました。受賞者は下記のとおりです。

グランプリ

通勤時における空港スタッフとしての迅速な対応

一般財団法人成田国際空港振興協会 齋藤 亜紀 さん

特別賞

①別れを惜しむお客様への温かな心配り

株式会社成田空港美整社 森 勝義 さん

②日頃からのチームプレイが発揮された行動

株式会社JALスカイ 山邊 久恵 さん 栗山 流真 さん
井上 禎隆 さん 小林 雅 さん
白戸 岳 さん

授賞式

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

受賞案件	日程	時間	場所
グランプリ	3月26日	13:40～	第1ターミナル 4F S3445
特別賞	3月19日	13:15～	第1ターミナル 4F S3447
	3月27日	16:30～	日本航空成田オペレーションセンター

※受賞内容の詳細は、別紙1をご覧ください。

【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。

※成田空港全体のCS向上を目的として、お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表29機関で組織し、お客様へのサービスレベル向上を目的に活動している協議会です。

CS Award 2024 Winter

CS Award 2024 Winterは、3件4名の方が受賞しました！

今回のCS Award 2024 Winterは、2024年10月～12月のお客様サービスを対象としています。

①状況を的確にとらえた親身な対応

株式会社成田空港美整社

笠井 圭介 さん 島 啓子 さん

②臨機応変な対応によりお客様の不安を解消

ニュージーランド航空

畔柳 美紅 さん

③通勤時における空港スタッフとしての迅速な対応

一般財団法人成田国際空港振興協会 齋藤 亜紀 さん

※受賞内容の詳細は、別紙2をご覧ください。

授賞式

※会場の詳細等については担当までお問い合わせください。

受賞案件	日程	時間	場所
①	3月19日	13:15～	第1ターミナル 4F S3447
②	3月26日	13:00～	第1ターミナル 3F S3084
③	3月26日	13:40～	第1ターミナル 4F S3445

【Autumnの授賞式の様子】



NAAセーフティサポート株式会社
藤田 均 さん



空港ターミナルサービス株式会社
加瀬 美佐子 さん



ニュージーランド航空
搭乗口担当の皆さん

【グランプリ】 通勤時における空港スタッフとしての迅速な対応

（一財）成田国際空港振興協会

齋藤 亜紀 さん

齋藤さんは出勤途中、空港第2ビル駅に到着した電車内で、うずくまっているお客様を発見しました。お客様は顔面蒼白で、手にエチケット袋を握りしめ震えていたため、その場ですぐにお声掛けしたところ、睡眠不足と貧血の症状があると仰り、歩くことが困難な様子でした。救急車や救護室を利用するほどではないものの、チェックインカウンターまでご自身で向かえる様子ではなかったため、齋藤さんが空港スタッフであること、チェックインカウンターまで車椅子でご案内できることを提案しました。成田空港駅に到着後、まずは車椅子が必要であったため、一度お客様をホームに残し、鉄道会社スタッフに体調不良のお客様がホームにいるため、車椅子を使用したいことを相談しました。鉄道会社スタッフと共にお客様の元へ戻り、車椅子にお乗せし、ご利用予定の航空会社のチェックインカウンターまで介助を実施し、その後の対応は航空会社スタッフに依頼しました。お客様にご挨拶し、立ち去ろうとしたところ、氏名や所属を聞いていただきましたが、体調の回復を願っていることのみ伝え対応終了しました。

勤務時間外にも関わらず、お客様に寄り添った迅速な対応が評価され、受賞に至りました。

【特別賞】 別れを惜しむお客様への温かな心配り

株式会社成田空港美整社

森 勝義 さん

第1ターミナルの出発ロビーで清掃業務を行っていた森さんは、保安検査場前で泣いているお客様を見つけ、ご家族とのお別れを惜しまれていると推察し、見送りに来られていたご家族との記念写真の撮影を提案しました。撮影役を買って出た森さんが、撮影の際にお客様の笑顔を引き出すため温かい言葉をかけ続けたこともあり、悲しい表情をされていたお客様に笑顔が戻りました。

その後も、ご家族がお客様の姿を可能な限り長くガラス越しに見える出国手続きのルートを丁寧にご案内したところ、後日お客様から「こんなに気持ちが温くなる対応をしてくれたスタッフは初めてだ」とのお褒めのメッセージを頂戴しました。

森さんの行動は、本来の業務を超えて、日頃から空港スタッフとしてお客様へのホスピタリティを意識している様子が窺え、お客様の笑顔を引き出すことに加え、成田空港スタッフのイメージ向上にも寄与したことが評価され、受賞に至りました。

【特別賞】 日頃からのチームプレイが発揮された行動

株式会社JALスカイ

山邊 久恵 さん 栗山 流真 さん 井上 禎隆 さん
小林 雅 さん 白戸 岳 さん

山邊さんは、業務の合間にオフィスに戻った際に、オフィス入口でお困りの様子のお客様が警備員とお話している様子に気付き、お客様のお話を伺いました。そこに、休憩時間のためオフィスから出ようとしていた栗山さん、井上さん、小林さん、白戸さんが通りかかり、その状況が気になりお声掛けをしました。

お客様は、ご搭乗予定便の出発まであまり時間がなく、急いで第2ターミナルから第3ターミナルまで移動しなければならない状況でした。更にお客様は杖をついていらつやのため、お客様と相談しながら、車いすでの移動のご提案をし、速やかに手配をしました。業務の都合上、山邊さんは同行することが出来ませんでした。栗山さん達4名のスタッフにてチェックインカウンターのある第3ターミナルまでの移動のお手伝いをしました。

4名は、お客様の安全を第一に考え、安全なスピードで対応を行いながら、何とかご予約便に間に合うようにアシストしましたが、残念ながら時間に間に合わず、ご搭乗いただくことはできませんでした。しかし、後日、5名のスタッフの親切な対応や、車いすをご用意するなど機転のきいた心配りに対して、お客様よりお礼のお電話を頂戴しました。

普段からスタッフ間の連携が垣間見える対応や、急いでいる状況でもお客様への気遣いを忘れない姿勢が評価され、受賞に至りました。

①状況を的確にとらえた親身な対応

株式会社成田空港美整社

笠井 圭介 さん

島 啓子 さん

笠井さんと島さんは清掃業務中に、名前を呼びながら誰かを探し歩いているお客様をお見かけしました。お二人がお声がけした際、お客様は非常に焦っている様子で、お洋服の特徴のみ伝えられましたが、状況的に、お子様が迷子であると推察し、2人で周辺を搜索しました。探していたところ、別のお客様から「あの子ではないか」と声を掛けられ、教えて頂いた方を見ると、雑踏の中にお子様が一人で居ました。島さんが駆け寄り、名前で呼びかけたところ、お子様が振り向き、またお客様から伺った服装をしていたことから、探しているお子様だと確信し、「ママの所へ行こう」と伝え、お子様に安心してもらうため、手を繋いでお客様のいるところへ一緒に向かいました。笠井さんは少し離れたところで島さんの対応を見ており、探しているお子様が見つかったと分かったため、お母様へお子様が見つかった事を伝えました。お客様はお子様と再会した際、「ありがとうございました」とお礼のお言葉を掛けてくださり、搭乗ゲートへ向かわれました。

後日、お客様より「お2人が状況を察知して一緒に子どもを探してくれたことに感謝しています」とお礼のお電話をいただきました。

その場の状況を的確にとらえ、お客様の不安を払拭させるための親身な対応が評価され、受賞に至りました。

②臨機応変な対応によりお客様の不安を解消

ニュージーランド航空

畔柳 美紅 さん

チェックインカウンターにて、手荷物をバス乗車地に忘れてしまったお客様より、次に到着するバスで荷物が届くため、それを引取り後に保安検査場を通過したいとお申し出を受けました。その後、バス会社のスタッフの方とお客様がカウンターにいらっしゃり、バスの到着が予定時刻より遅れるとの連絡がありました。出発まで既に1時間を切っておりましたが、お話を伺うとお客様が引き取り忘れたのではなく、出発ホテルでの荷物の乗せ忘れによるものであることが判明し、さらに手荷物の中に持病のお薬が入っていることもわかりました。ゲートも遠いため、非常に難しい状況ではありましたが、お客様にとってもアクシデントであることから、できる限りの対応をすることといたしました。乗り遅れないために、お客様には先にゲートでお待ち頂き、出発25分前に到着した手荷物を係員とリレー形式で搬送し、無事お客様にお荷物をお渡しすることができました。

後日、リムジンバススタッフより「出発間際で忙しいにも関わらず、笑顔での対応本当にありがとうございました。私も同じような接客対応が出来るようにしたいと思います。」とお礼のメールをいただきました。

お客様のことを考え、リムジンバス担当者と航空会社スタッフが連携し、TeamNRTの力を発揮したことが評価され、受賞に至りました。

③通勤時における空港スタッフとしての迅速な対応

(一財) 成田国際空港振興協会

齋藤 亜紀 さん

※受賞内容の詳細は、【別紙1】グランプリをご覧ください。