

CS Award 2025 Autumn 受賞者決定!!

CS Award 2025 Autumnは、3件4名の方が受賞しました！

①心に届くサービスを支える、日々の心掛け

京成バス千葉イースト株式会社

加藤 三千男 さん

②ターミナルを結ぶ確かな連携と、お客様への誠実なサービス

NAAセーフティサポート株式会社(NAFS)

山本 真理 さん

一般財団法人成田国際空港振興協会(NPF)

渡邊 穂乃華 さん

③お客様に安心を届けた、迅速かつ的確なサポート

株式会社NAAリテイリング

林 秋君 さん

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

【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
①	12月16日	15:00～	各事務所にて開催予定。
②	12月18日 (NPF)	13:30～	
	12月19日 (NAFS)	14:30～	
③	12月19日	13:30～	



【前回の授賞式の様子】

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 2025 Autumnは、2025年7月～9月のお客様サービスを対象としています。



受賞内容のご紹介



①心に届くサービスを支える、日々の心掛け

京成バス千葉イースト株式会社

加藤 三千男 さん

加藤さんの非常に丁寧で心のこもった対応に感銘を受けた空港スタッフより、CS Awardへの推薦がありました。お盆の繁忙期、乗車数が多く朝も早い中、加藤さんのとても丁寧で分かりやすいアナウンスが高く評価されました。次のターミナル到着までの所要時間や、各航空会社のターミナル案内だけでなく、迷いやすいポイント（例：第1ターミナルでは国内線は1階左手、国際線は4階など）まで細かく説明し、旅慣れないお客様にも安心感を与える対応でした。

後日、CS Awardへ推薦した空港スタッフからは、「朝、出勤するのが少し憂うつに感じていたところでしたが、素敵な思いやりに触れ、仕事を頑張ろうという気持ちになれました。」と、加藤さんへのお褒めと感謝の言葉が届きました。

常にお客様への感謝の気持ちを忘れず、ホスピタリティを体現する心のこもった丁寧なサービスを提供する加藤さんの姿勢が高く評価され、今回の受賞につながりました。

②ターミナルを結ぶ確かな連携と、お客様への誠実なサービス

NAAセーフティサポート株式会社(NAFS)

山本 真理 さん

一般財団法人成田国際空港振興協会(NPF)

渡邊 穂乃華 さん

第3ターミナルの案内カウンターで勤務していた山本さんのもとに、外国人のお客様が手荷物について相談に来られました。お客様が足を引きずられている様子を見て、山本さんが状況を丁寧に伺ったところ、怪我をしているものの診断書がないため、複数便の搭乗を断念していたことが判明しました。山本さんは、迅速に車椅子介助を提案し、当日中に診断書を取得できるよう第1ターミナルのクリニックまで安全にお連れしました。

診断書取得後は、渡邊さんが第1ターミナルから第3ターミナルまで車椅子での移動を担当し、お客様が安心して搭乗カウンターへ向かえるよう細やかな心配りを行いました。2社の連携により、お客様は無事に当日便への搭乗準備を整え、深い感謝の気持ちを自筆のメッセージカードで届けてくださいました。

お客様の状況を察し、ニーズを引き出したうえで、ターミナルを越えて互いに協力しながらお客様を支援した山本さんと渡邊さんの対応が高く評価され、今回の受賞に至りました。

③お客様に安心を届けた、迅速かつ的確なサポート

株式会社NAAリテイリング

林 秋君 さん

林さんが勤務している店舗で購入されたお客様が、お財布を紛失され店舗に戻られました。お客様は言葉がうまく通じずお困りのご様子だったため、林さんが対応にあたりました。まず、お客様と一緒に店舗内のカウンター周辺やフードコートと一緒に探しましたが見つからず、税関に届け出がある可能性を考え確認しましたが、届出はありませんでした。

そこで、お客様に他に立ち寄られた店舗がないか伺ったところ、他店でお買い物をされたことが分かったため、同行して店内を探しましたが見つかりませんでした。改めてその店舗のスタッフに確認したところ、税関へ届けるために保管していたお財布があり、それがお客様のものであることが判明しました。最後まで諦めずに寄り添った対応により、お客様は深い安堵と感謝の気持ちを示されました。

後日お客様からは「搭乗まで時間が迫っていたので、この感動は言葉では言い表せません。本当に感謝しています！」とお褒めの言葉を頂戴しました。

限られた時間の中で、お財布がありそうな場所を的確に考え、迅速に対応した林さんの行動は、言語の壁を越えてお客様に安心と感動を届けました。