

2013 年 5 月 1 日



CS Award 2013 Spring 受賞者が決定しました！

5 件 6 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。

【受賞者】 5 件 6 名

- 田中 有季子(たなか ゆきこ)さん アシアナ航空
 劉 眞兒(ゆう じな)さん アシアナ航空
- 大谷 加梨奈(おおたに かりな)さん 株式会社 JAL スカイ
- 山野 好美(やまの よしみ)さん 東京入国管理局成田空港支局
- 飯塚 彰彦(いづか あきひこ)さん 東京空港交通株式会社
- 川島 千恵美(かわしま ちえみ)さん 株式会社 JAL スカイ

【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 8 日(水)	14:00～	田中 有季子さん	第 1 旅客ターミナル南ウイング 3 階 アシアナ航空事務所(S3138 号室)
		劉 眞兒さん	
5 月 9 日(木)	10:00～	大谷 加梨奈さん	第 2 旅客ターミナル本館 2 階 日本航空事務所(M2182 号室)
	13:30～	山野 好美さん	第 2 旅客ターミナル本館 6 階 東京入国管理局事務所内応接室
5 月 13 日(月)	13:30～	飯塚 彰彦さん	第 2 旅客ターミナル 1 階 カーブサイド北側待機所
	14:45～	川島 千恵美さん	南オペレーションセンター 6 階 スカイスクエア

【受賞内容】

- アジアナ航空: 田中有季子さん、劉眞兒さん

田中さんと劉さんは、具合が悪くお困りのお客様に遭遇し、献身的なサポートをして差し上げた。

第1ターミナル南ウイングにて業務していた田中さん、劉さんは、お客様対応のため急いで移動していた際に、具合の悪そうなお客様を発見しました。警備員がそばにいたものの、言葉が通じていなかったため、お客様に話しかけたところ、UA(ユナイテッド航空)便でご到着のお客様は予定の便に乗り継ぎができず、UA 職員により対応を受けていたが、パニックで飛び出してしまい過呼吸となっていた。田中さん、劉さんは、パニック状態がひどいお客様に対し、落ち着ける環境を作ろうと尽力した。UA 男性職員到着後も、混乱したお客様の状況から、女性職員による対応が好ましいと判断した田中さんは、お客様の症状が緩和し、UA の女性職員が対応して入国できる状況になるのを確認し、本来業務に就いた。

自身の業務に戻った後も、お客様の状況を UA 職員に確認するなど、献身的な対応を行った。

本来業務がある中、お客様が安心できるよう最後まで付き添ってサポートを行ったことに対し、UA 職員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、最後までサポートする献身的な対応が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ: 大谷加梨奈さん

チャイナエアラインにてチェックイン業務を担当する大谷さんは、ご搭乗予定の便が欠航となり、お困りのお客様に対し、親切に対応して差し上げた。

新婚旅行でご出発予定だったお客様の便は、降雪の影響により欠航となった。お客様は旅行代理店の案内に従ってチャイナエアラインのカウンターに行ったものの、どうしたらよいかわからずお困りだった。お客様のご様子を察した大谷さんは、お客様にお声をかけ、直接、代理店スタッフや、チャイナエアラインに状況を説明し、お客様のために手配して差し上げた。

無事に搭乗券を手配することができた大谷さんの親切な対応に、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、新婚旅行という記念すべき大切な旅をサポートして差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- 東京入国管理局成田空港支局: 山野好美さん

出国審査場にて勤務していた山野さんは、お客様に親切且つ丁寧にご案内して差し上げた。

第1ターミナル南ウイングにて勤務していた山野さんは、お客様から受け取ったパスポートを確認したところ、身分事項が自動で機械の読み取りができないタイプのものであったため、通常の審査より時間がかかる旨をお客様にお伝えした。

また、パスポートの有効期限が今年(2013 年)到来することを確認し、パスポートと搭乗券をお返しする際に、お客様にご案内して差し上げた。

丁寧で感じの良い対応がとても好印象であったことから、お客様よりお褒めのメッセージが寄せられた。

クレームが寄せられることが多い中、丁寧に対応しお褒めの言葉を頂いた点が高く評価され、受賞が決定した。

- 東京空港交通(株): 飯塚彰彦さん

リムジンバスの運転をしている飯塚さんは、お客様のお疲れを癒すアナウンスとスムーズな対応をして差し上げた。

到着便の遅延により、成田空港での国内線への乗継ができず、急遽羽田空港へ向かうこととなったお客様は、飯塚さんが乗務するリムジンバスに乗車しました。出発と共に流れた飯塚さんの丁寧で物腰柔らかなアナウンスに、疲れきっていたお客様は大変癒され、心地よく安心して羽田まで向かうことができた。

また、羽田空港到着時も、預けた荷物についても手際よく対応し、お客様はスムーズに移動することができた。

感じの良いアナウンスと対応を行った飯塚さんの人柄が伝わり、感動されたお客様よりお褒めのメッセージを頂いた。

お客様の心に響くプロフェッショナルな対応に、今後の成田空港スタッフのイメージアップに繋がる事例である点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ: 川島千恵美さん

川島さんは、やけどを負ったお子様に対し、迅速且つ献身的に対応して差し上げた。

第2ターミナル国内線チェックインカウンター付近のお手洗いにて、お祖母さまが泣き叫ぶお孫さんの手を流水で冷やしながら、近くにいた川島さんに対し、お孫さんがやけどを負ってしまったとお申し出された。川島さんが確認すると、やけどの状況がひどく、医師の診察が必要であると判断し、すぐにクリニックにお連れした。川島さんは、お二人にずっと付き添い、治療中も動いてしまうお子様を抱き抱え、声をかけ続けた。その後、包帯を巻かれたお子様はようやく落ち着きを取り戻し、元気にお話ができる状態になった。空港の別の場所にいたご両親も驚いたご様子でクリニックに到着されたが、笑顔になったお子様のご様子をみて安心し、川島さんに何度も御礼の言葉をかけた。

緊急事態に、迅速かつ的確で、最後までお客様に連れ添う対応が高く評価され、受賞が決定した。