

CS Award 2019 Winter 受賞者決定!!

CS Award 2019 Winterは、3件4名の方が受賞となりました！

①お客様に寄り添った最適なご案内

一般財団法人成田国際空港振興協会

柳澤 衛（やなぎさわ まもる）さん
戸田 みなみ（とだ みなみ）さん

②空港に不慣れなお客様への率先したお手伝い

空港ターミナルサービス株式会社

浅黄 拓治（あさぎ たくじ）さん

③体調の優れないお客様への心遣い

アジアナスタッフサービス株式会社

吉岡 瑞生（よしおか みずき）さん

受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

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、**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。

春・夏・秋・冬の【Seasonal CS Award】と、その中から特に優れたサービスをしたスタッフを選出する【CS Award 年間グランプリ】があります。

今回のCS Award 2019 Winterは、2019年10月～12月のお客様サービスを対象としています。

【授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港CS協議会会長（NAA CS推進部長）より表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

受賞案件	日時	場所
①	2/27(木) 14:00～	第1ターミナル南ウイング3階 S3157
②	2/28(金) 16:00～	第2駐車場ビル北棟2階 P2037
③	3/3(火) 15:30～	第1ターミナル南ウイング3階 S3138



【前回授賞式の様子】

① お客様に寄り添った最適なご案内

 一般財団法人成田国際空港振興協会 柳澤 衛さん 戸田 みなみさん

案内スタッフの柳澤さんと戸田さんは、乳幼児をお連れでお困りのお客様を見かけ、お声がけしました。当日は台風19号の影響で交通機関が大幅に乱れており、お客様はご自宅に帰る方法がなく途方に暮れていらっしゃいました。タクシーは運行していたものの、既に多くのお客様がお待ちでいつ乗車できるかわからない状況でした。そこで柳澤さんと戸田さんはお子様連れのお客様向けに開放されていた待合室で朝まで過ごされることをご提案し、その待合室までお荷物を運ぶお手伝いをしました。後日、お客様より、「私達に寄り添って話を聞いてくれたこと、手助けしてくれたことに心からの賛辞を送ります。」とお礼のコメントが寄せられました。

② 空港に不慣れなお客様への率先したお手伝い

 空港ターミナルサービス株式会社 浅黄 拓治さん

第1ターミナルで、とても焦った様子の外国籍のお客様がいらっしゃいました。偶然通りかかった浅黄さんがお声がけすると、ご搭乗便が第2ターミナルからであったことに出発時刻の55分前になって気付いたとのことでした。お客様は成田空港に不慣れな様子であり、このままおひとりで移動するのでは間に合わないと思った浅黄さんは、一緒にバスで第2ターミナルに向かいました。バスの中ではターミナル到着後の動きについてお客様と確認し、お客様と浅黄さんで1つずつスーツケースを持ってチェックインカウンターに向かいました。お客様は予約していた便に無事に搭乗でき、後日「日本の人情の深さを感じ、感謝したい。」とお礼のコメントが寄せられました。

③ 体調の優れないお客様への心遣い

 アシアナスタッフサービス株式会社 吉岡 瑞生さん

事前に客室乗務員から体調の優れないお客様がいらっしゃるとの連絡を受け、グランドスタッフの吉岡さんは、お客様を飛行機を降りてすぐの場所でお待ちし、お帰りの際に利用されるリムジンバスまで車椅子でお連れしました。吉岡さんはお客様のご様子を察し、少しでもご心配やご不安な気持ちを取り除いて、体調の回復に集中していただけるようにとお声がけをしながらご案内しました。後日、その対応に大変お喜びになったお客様から、「素晴らしい対応をしてくれたスタッフに改めてお礼が言いたい。」とご連絡をいただきました。