

CS Award 2018 Winter (Oct.~Dec.) 受賞者決定!!

CS Award 2018 Winter (Oct.~Dec.)につきまして、
3件10名の方が受賞となりました!

①会社の垣根を越えた連携

- ①-1セコム株式会社
- ①-2空港ターミナルサービス株式会社
- ①-3ワールドエンタプライズ株式会社
- ①-4株式会社JALスカイ

廣川学(ひろかわ まなぶ)さん
吉田篤生(よしだ あつお)さん
齋藤忠教(さいとう ただのり)さん
石山桂子(いしやま けいこ)さん
福永真美(ふくなが まみ)さん
麻尾純子(あさお じゅんこ)さん
池田有梨沙(いけだ ありさ)さん

②お客様に寄り添った行動

株式会社成田空港ビジネス

飛澤修(とびさわ おさむ)さん

③感動を生んだ心遣い

株式会社JALスカイ

山川留実(やまかわ るみ)さん
佐藤玲(さとう れい)さん

CS Award とは？

素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、サービスレベルの向上を目的に、お客様に素晴らしいサービスをしたスタッフを表彰する制度です。

春・夏・秋・冬の年4回開催される【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 2018 Winter (Oct.~Dec.)は、2018年10月~12月のお客様サービスを対象としています。

受賞案件	日にち	時間	場所
①-1	2/28 (木)	9:00~	第2ターミナル 有料待合室A7
①-2	2/20 (水)	16:00~	第2ターミナル第2駐車場ビル北棟2階 P2037
①-3	2/27 (木)	17:00~	第2ターミナル第2駐車場ビル北棟1階 P1056
①-4	2/28 (木)	14:00~	日本航空成田オペレーションセンター4階 応接室
②	2/28 (木)	13:30~	第2ターミナル第2駐車場ビル北棟1階 P1056
③	2/20 (水)	15:00~	日本航空成田オペレーションセンター4階 応接室



【前回授賞式の様子】

会社の垣根を越えた連携

 ①セコム株式会社
 空港ターミナルサービス株式会社
 ワールドエンタプライズ株式会社
 株式会社JALスカイ

廣川学さん
 吉田篤生さん
 齋藤忠教さん
 石山桂子さん
 福永真美さん
 麻尾純子さん
 池田有梨沙さん

ターミナル内で男性が倒れ、心肺停止状態となりました。そこでその場に居合わせたお客様とともに空港スタッフが連携して救急車の手配や救命処置(心肺蘇生/AED)を実施しました。会社の垣根を越えて力を尽くし、無事にお客様も一命を取り留めることができました。

お客様に寄り添った行動

 ②株式会社成田空港ビジネス

飛澤修さん

業務終了後ターミナル間を移動する際に、ご夫婦と小さな女の子(4~5歳くらい)2人を連れられたご家族が免税店のスタッフに声をかけているところを見かけた飛澤さん。スタッフも困った様子であったためお話を伺うと、ターミナル間を移動したいが道が分からず困っていたところでした。飛澤さんの戻り先のターミナルとは違いましたが、連絡バスの運行はすでに終了しており、寒さも増している状況で小さいお子様連れでもあったので、お子様の手を繋ぎながら目的地至近の交差点までお連れしました。

感動を生んだ心遣い

 ③株式会社JALスカイ

山川留実さん
 佐藤玲さん

チェックイン時に、アメリカへの渡航に必要なESTAが申請できていないことが分かったご夫婦のお客様。奥様の申請はご自身の携帯電話で完了できたものの、旦那様の申請が終わらず、代行手続きをご利用いただくことになりました。山川さん、佐藤さんは不安な気持ちで手続きをお待ちのお客様を気遣い言葉をおかけしていたところ、今回の旅行がお二人の新婚旅行と分かりました。そこで、無事にESTAの手続きが終わりお荷物をお預かりした際、タグに「ご旅行が楽しいものになりますように」とのメッセージを添えたところ、後日お客様から、「メッセージを見つけ、涙してしまいました。おかげ様で楽しい新婚旅行を過ごすことができました」とのコメントを頂きました。