

2011 年 5 月 6 日
成田国際空港株式会社



CS Award 2011 Spring 受賞者が決定しました！

5 件 11 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 11 名

- | | |
|---------------------|---------------------|
| ● 高城 美絵(たかしろ みえ)さん | 株式会社グリーンポート・エージェンシー |
| ● 木村 慧(きむら けい)さん | 株式会社 ANA エアサービス東京 |
| ● 生本 歩(いくもと あゆみ)さん | 株式会社 ANA エアサービス東京 |
| 山本 佳奈(やまもと かな)さん | 同上 |
| 中井 愛(なかい あい)さん | 同上 |
| 三部 このみ(さんべ このみ)さん | 同上 |
| 高松 みき(たかまつ みき)さん | 同上 |
| 清水 麻美(しみず あさみ)さん | 同上 |
| 鉛 怜子(なまり れいこ)さん | 同上 |
| ● 堀口 公男(ほりぐち きみお)さん | 成田空港交通株式会社 |
| ● 長滝 光雄(ながたき みつお)さん | 成田空港警備株式会社 |



CS Award 2010 Winter 授賞式の様子

【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 10 日(火)	11:30~	高城 美絵さん	第 1 旅客ターミナル中央ビル本館 3 階 S3031
5 月 11 日(水)	11:30~	木村 慧さん ----- 生本 歩さん・山本 佳奈さん 中井 愛さん・三部 このみさん 高松 みきさん・清水 麻美さん 鉛 怜子さん	ANA 成田スカイセンター2 階 応接会議室「瑠璃」
5 月 16 日(月)	14:00~	堀口 公男さん	成田空港交通株式会社 事業所 (成田市駒井野字山の台 1368-22)
5 月 17 日(火)	13:30~	長滝 光雄さん	成田空港警備株式会社 本社 (成田市東町 77)

【受賞内容】

- (株)グリーンポート・エージェンシー:高城 美絵さん

リムジンバスカウンターにて発券業務を行う高城さんは、インドから来日されたお客様が、訪問先の社員と連絡を取る際にお困りであったため、先方への電話連絡(通訳)をして差し上げた。

お客様は目的地までのチケットをお求めになったが、「訪問先の社員にバスが到着する場所まで迎えに来て欲しいのだが、自分は日本語が分からず先方の社員も英語が話せない」とお困りであったため、高城さんが直接先方への電話連絡(通訳)をして差し上げた。バスの出発時間が迫っていたが、行き違いがないように到着時間や待ち合わせ場所等を詳細に手際よくお伝えすることが出来、お客様も安心したご様子でカウンターを後にされた。お客様はバス停に向かわれた後、再度カウンターを訪れ、高城さんの一連の対応に感謝の言葉とお礼のメッセージ(葉書)をお持ちくださった。

お客様と先方の言葉の橋渡しをし、不安を取り除いて差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ANA エアサービス東京:木村 慧さん

木村さんは、車椅子でお乗り継ぎのお客様とそのお連れ様のお手伝いをして差し上げた際に、お連れ様が、「もう母親は年を取ってしまったけれど、まだ元気でいてくれる。僕は自分を産んでくれたお礼に、出来るだけたくさんの旅行に連れて行ってあげたい。その旅行の度にアルバムを作って、自分の老後はそれを見て過ごしていきたいんだ。」と仰っていたことに感銘を受け、ANA から何か思い出に残るものをプレゼントしたいと考えた。

木村さんは、ANA からのメッセージと共に機内でお配りしている飛行機の写真をお渡しする準備をし、このお客様が羽田空港からお帰りの際に、手渡しして頂くよう手配をした。この対応にお客様は涙を流して喜んで下さった。

お客様のために何か出来ないかを考え、一歩踏み込んだサービスをして差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ANA エアサービス東京:生本 歩さん 他 6 名

生本さんら 6 名は、お客様が搭乗口付近のベンチで意識をなくされた際、冷静且つ迅速に対応し、後日お客様から感謝のメッセージを頂戴した。

生本さんらは救急法救命員の資格を持っており、脈拍並びに呼吸の確認を実施。病院に搬送されたお客様に検査の間中付き添い、当日の東京での宿泊の手配、翌日の広島に戻る便の手配をして差し上げた。

チームワークをうまく活用し、冷静且つ迅速な対応で人命を救った点が高く評価され、受賞が決定した。

- 成田空港交通(株):堀口 公男さん

ターミナル連絡バスの運転手を務める堀口さんは、丁寧な車内アナウンスや、たくさんの荷物を持ったお客様の手助けなどのサービスを常日頃から心がけ、お客様からお褒めのメッセージを多数いただいている。

日頃から素晴らしいサービスを率先して実施し、成田空港のイメージアップに貢献している点が高く評価され、受賞が決定した。

- 成田空港警備(株):長滝 光雄さん

東成田駅でゲート警備を担当する長滝さんは、ご高齢のお客様がタクシーを拾えずお困りであったため、タクシーの手配をお手伝いして差し上げた。駅構内の公衆電話でご案内しようとしたが、駅構内には階段が 20 数段あり、お客様はたくさんの荷物をお持ちであったので、同僚に事情を説明して代勤を依頼し、お客様の荷物を持って同行して差し上げた。後日、長滝さんの対応に感動したお客様から感謝のお言葉を頂戴した。

勤務中で持ち場を離れることが難しい中、同僚に引き継ぎを行ってまでお客様に親切・丁寧なサービスをして差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。