

2010年7月20日
成田国際空港株式会社



CS Award 2010 Summer 受賞者が決定しました!

6件7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】 6件7名

- 加藤 葵(かとう あおい)さん 株式会社 JAL スカイ
- 勝山 綿子(かつやま ゆうこ)さん 株式会社 NAA リテイリング
- 柳澤 衛(やなぎさわ まもる)さん 財団法人成田国際空港振興協会
- 間下 一宏(ましも かずひろ)さん 郵便事業株式会社
- 川元 悠真(かわもと ゆま)さん 株式会社 ANA エアサービス東京
- 戸村 浩之(とむら ひろゆき)さん 有限会社ティ・ティ・エス
- 藤崎 吉晴(ふじさき よしはる)さん 同上

【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。



CS Award 2010 Spring 授賞式の様子

日にち	時間	受賞者	授賞場所
7月22日(木)	13:30~	柳澤 衛さん	第1旅客ターミナル 南ウイング1階 インフォメーション業務控室 S1083
	14:15~	川元 悠真さん	ANA 成田スカイセンター6階 604 会議室
7月23日(金)	13:30~	加藤 葵さん	日本航空オペレーションセンター6階 スカイスクエア
	14:30~	間下 一宏さん	貨物ターミナル地区 日本郵便成田国際空港支店3階支店長室
	15:30~	勝山 綿子さん	第1旅客ターミナル 南ウイング5階 AB会議室(本部会議室)
7月27日(火)	13:00~	戸村 浩之さん	第2駐車場ビル南棟 管理事務所
		藤崎 吉晴さん	

【受賞内容】

- (株)JAL スカイ:加藤 葵さん

加藤さんは、機内で体調不良をお申し出になった外国人のお客様に対し、到着時よりサポートを行い空港内クリニックへご案内した。クリニックでは対応が出来ず、救急車で成田赤十字病院への搬送となったが、加藤さんも同乗し、救急隊員とお客様との通訳を行った。病院到着後も看護師が不足していたため、積極的に介護(着替えや身の回りのお手伝い)をし、お客様の不安を払拭するよう献身的にお手伝いをした。また、診察時も医師とお客様との通訳となり、お客様が加入している海外の保険会社と連絡を取るなど、約 8 時間にわたり対応をした。

以後も数日にわたり、加藤さん自らが病院へ連絡をとってお客様の状態の確認を行い、一日も早く帰国の途につけるよう調整を実施し、帰国の際は自ら出発便の担当を志願、搭乗口にてお見舞いの言葉を記したカードを差し上げた。後日お客様から感謝のお手紙を頂戴した。

お客様が帰国されるまで、お客様の健康状態に配慮するなど、業務の範疇を超えたお客様への細やかな配慮が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)NAA リテイリング:勝山 綿子さん

第 1 旅客ターミナルビル「Fa-So-La TAX FREE 第 5 サテライト店」販売員の勝山さんは、数時間前におもちゃを購入した外国人のお客様(親子)から別のおもちゃに交換して欲しいとの依頼を受けた。商品自体に問題はなかったが、箱が破られていて再度陳列して販売できる状態ではなかった。しかしお子様は別のおもちゃを離そうとしなかったので、勝山さんは取引先にかけてあい壊れた箱の返品に応じてもらえるよう了解を得て(通常は認められていない。)、お客様のご依頼の別のおもちゃと交換して差し上げ、お母様からお礼のお言葉を頂戴した。

通常認められていないことであるが、お客様の立場に立って考え、そのお気持ちにお応えすべく、何かしらのサービスをして差し上げようという姿勢が高く評価され、受賞が決定した。

- (財)成田国際空港振興協会:柳澤 衛さん

ご案内カウンターでお客様の案内業務を担当する柳澤さんは、本来大人扱いであるはずの航空券が、旅行会社の手違いで幼児扱いになっており、搭乗が出来なくお困りであったお客様に対し、旅行会社や航空会社との折衝等を行い、航空券の手配をして差し上げた。お客様は無事にご出発することが出来、後日お客様からお礼のメールが寄せられた。

GWの多客期で座席の確保が困難な中、お客様の立場に立って、外国の旅行会社と粘り強く交渉を行い、お客様のトラブルを全て解決して差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- 郵便事業(株):間下 一宏さん

成田国際空港郵便局の窓口担当として勤務する間下さんは、身体の不自由なお客様がお荷物を出す際、すぐに駆け寄りお手伝いをして差し上げた。素敵な笑顔での接客と、お客様の立場に立った臨機応変な対応で、お客様からお褒めの言葉を頂戴した。日頃から「お客様第一主義」を貫くことをモットーに、温かみがありスピーディーな窓口対応を心がけており、周りの社員からの信頼も厚い。

常日頃からお客様の立場に立った素晴らしいサービスを行い、成田空港のイメージアップに大きく貢献している点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株) ANA エアサービス東京:川元 悠真さん

川元さんは、パスポートを紛失されたお客様を助けるため、他の空港スタッフと連携してパスポートを捜索した。お客様が乗車していたリムジンバスの運転手が、お客様が持っていたパスポートケースと同じ外観のものを第三者がポケットに入れる瞬間を目撃したため、盗難の可能性も視野に入れ、川元さん、リムジンバス職員、NAA 職員が連携して捜索したところ、第1旅客ターミナル北ウイング出国エリアの化粧室から発見された。お客様は当日の便への搭乗は間に合わなかったが、翌日の便にて無事出国することが出来、後日お客様からお礼のお手紙を頂戴した。

空港スタッフが一丸となり、連携して問題解決を行った点が高く評価され、受賞が決定した。

- (有)ティ・ティ・エス:戸村 浩之さん・藤崎 吉晴さん

戸村さん、藤崎さんは、第2駐車場にお止めいただいていたお客様のお車からガソリンが漏れているのを発見し、各部署への連絡及びその後の対応を行った。お客様がご帰国までの間、1時間ごとに駐車場を巡回して状況確認を行った。お客様がご帰国後は、お車のレッカー移動をする際、人力にて駐車場2階から1階までお車の移動のお手伝いをして差し上げた。その間、ご帰国直後のお客様の疲れと不安を少しでも軽減出来るよう接客に務め、後日お客様から感謝のお手紙を頂戴した。

業務の範疇を越え、お客様の立場に立った、温かくきめ細やかな対応が高く評価され、受賞が決定した。