

2012 年 1 月 24 日



CS Award 2011 Winter 受賞者が決定しました！

5 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】 5 件 7 名

- 円谷 紗希(つむらや さき)さん 株式会社ANAエアサービス東京
坂上 ひろみ(さかうえ ひろみ)さん 同上
- 佐藤 有莉(さとう ゆり)さん デルタ航空
- 大野 翔太(おおの しょうた)さん 空港ターミナルサービス株式会社
- 岩澤 弥生(いわさわ やよい)さん 外国人観光案内所(空港ターミナルサービス株式会社所属)
西田 絵美(にしだ えみ)さん 同上
- 永井 理沙(ながい りさ)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。



CS Award 2011 Autumn 授賞式の様子

日にち	時間	受賞者	授賞場所
1 月 27 日(金)	14:00～	円谷 紗希さん 坂上 ひろみさん	ANA 成田スカイセンター2 階 応接会議室「瑠璃(RURI)」
1 月 30 日(月)	13:00～	佐藤 有莉さん	第 1 旅客ターミナル中央ビル新館 6 階 デルタ航空事務所(NC6125)
	14:00～	大野 翔太さん	第 2 旅客ターミナル 北立体駐車場 ATS オフィス(P2037)
1 月 31 日(火)	15:00～	岩澤 弥生さん 西田 絵美さん	第 2 旅客ターミナル 本館 1 階 外国人観光案内所バックオフィス(M1211)
2 月 1 日(水)	14:30～	永井 理沙さん	第 2 旅客ターミナル 本館 1 階 日本航空手荷物サービスセンターオフィス

【受賞内容】

- (株)ANAエアサービス東京: 円谷 紗希さん・坂上 ひろみさん

円谷さんと坂上さんは、新婚旅行の思い出が詰まった受託手荷物が不達となりお困りであったお客様の対応をし、無事手荷物を発見してお客様にお返しして差し上げた。

新婚旅行でヨーロッパへ行ったお客様が復路便にて自動チェックイン機をご利用になった際、受託手荷物に古い手荷物タグをつけた状態でご自身がベルトに流してしまったため手荷物が届かなかった。税関構内でお客様から申告を受けた円谷さん・坂上さんは、お客様の心情を察しお客様を元気づける言葉掛けを行った。さらに、専門知識を駆使して現地ヨーロッパと連絡を取り手荷物の搜索を行った結果、お客様に荷物をお返しすることが出来た。後日、お客様の立場に立った二人の丁寧な対応に感動したお客様から感謝のメッセージをいただいた。

受託記録のない手荷物であったため、本来であれば賠償責任のないケースであるにも関わらず、お客様の立場に立って対応し、一歩踏み込んだサービスを行った点が高く評価され、受賞が決定した。

- デルタ航空: 佐藤 有莉さん

佐藤さんは、搭乗手続きに遅れ、予定していた便に乗り遅れてしまったお客様に対し、親身な対応をして差し上げた。

パックスアールでサイパンへご出発予定であったお客様は、搭乗手続きに遅れ、予定していた便に乗り遅れてしまい、お困りであった。お客様から相談を受けた佐藤さんは、通常ならば予約変更が難しい案件であったが、方々へ交渉を行い、無事に他の便を手配して差し上げることが出来た。後日、佐藤さんの親身な対応に感動したお客様から感謝のメッセージをいただいた。

本来ならば航空券が無効となってしまうケースであるにも関わらず、お客様の立場に立って対応し、お困りのお客様を助けて差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- 空港ターミナルサービス(株): 大野 翔太さん

お客様のご案内業務を担当する大野さんは、呼び出し依頼のあったお客様を搜索し、目的地まで到着出来るよう丁寧なご案内をして差し上げた。

中国からご到着されるお母様を心配した娘様から、フライトインフォメーションに外線呼び出しの依頼があった。何度か呼び出しを行ったが放送の効果はなく、その旨を娘様にお伝えしたところ、何とかして探して欲しいと援助を求められたため、大野さんがロビーを搜索し、お客様を発見した。あまり日本語は話せないご様子であったことと、電話の掛け方が分からないとのことであったため、代わりに娘様に連絡を取り、お客様をどの様にご案内すればよいのかを確認した。大野さんは、行き先等を紙に書いてお客様にお渡しすると共に、キップの購入のお手伝いをし、改札口までお連れした後、娘様にその旨お伝えした。

後日、大野さんの丁寧な対応に感動したお客様から感謝のメッセージをいただいた。

不安な気持ちのお客様に安心感を与えるサービスであり、成田空港のイメージアップに貢献した点が高く評価され、受賞が決定した。

- 外国人観光案内所(空港ターミナルサービス(株)所属): 岩澤 弥生さん・西田 絵美さん

外国人観光案内所でご案内を担当する岩澤さん・西田さんは、カウンターを訪れた 70 代ご夫婦のお客様に対し、丁寧な対応をして差し上げた。

アメリカから到着されたお客様は、到着後八戸へ行く予定であったが、外国人観光案内所に来所された時はすでに19時をまわっており、当日中に八戸へ行くことが不可能であった。岩澤さん・西田さんはその日はホテルに宿泊し、翌日出発するようご案内をし、ホテル予約のお手伝いをして差し上げた。その際、体調が悪く辛そうであったお客様の様子を見て、クリニックへのご案内等を提案したが、お客様が断られたため車椅子を手配して差し上げた。予約手続きが終了し、ホテルバス乗り場までお荷物を運ぶお手伝いをしてお客様をお見送りした後、お客様が宿泊予定のホテルへ連絡し、お客様の状況を説明、車椅子の用意とサポートをお願いした。

翌日、岩澤さん・西田さんの対応に感動したお客様が再び来所され、感謝のメッセージを残された。

お客様に対する思いやりを感じられるサービスである点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ:永井 理沙さん

受託手荷物の破損やお忘れ物の対応を担当する永井さんは、お子様への誕生日プレゼントが入った鞆が未着となってしまったお客様に対し、代わりのプレゼントとメッセージカードを用意して差し上げた。

お客様は鞆2個をお預けになったが、内1個が成田に未着となり、永井さんが手荷物の手続きを担当した。その際、お客様との会話の中で成田に到着したその日がお子様の13歳の誕生日で、この日に合わせて帰国を調整されたことが分かった。未着となった鞆の中にお子様への誕生日プレゼントが入っており、お客様は大変残念そうなお様子であった。

永井さんはお客様に何かして差し上げられないかを考え、手続きを終えてお客様を乗り継ぎのカウンターにご案内した後、急いでオフィスに戻った永井さんはすぐにお子様への誕生日プレゼントとしてぬいぐるみを購入し、即席で作成したお祝いのメッセージカードを添えてお客様にお渡しした。お客様は大変驚かれ、感謝のメッセージを残された。

お客様の立場に立って、一歩踏み込んだサービスをして差し上げ、お客様の心に残る対応をした点が高く評価され、受賞が決定した。