

2013年7月26日


**CS Award 2013 Summer 受賞者が決定しました!**

5件8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8名**

- 小原 恵里香 (おばら えりか)さん 東京エアポートレストラン株式会社
- 豊野 一徳 (とよの かずのり)さん 同上
- 根本 語 (ねもと かたる)さん 京成バス株式会社
- 内山 价充 (うちやま よしみつ)さん 成田国際空港案内ボランティア
- 松野 智浩 (まつの ともひろ)さん 株式会社成田エアポートテクノ
- 中岡 稔明 (なかおか としあき)さん 同上
- 谷口 暁 (たにぐち あかつき)さん 同上
- 岡本 真由美 (おかもと まゆみ)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 推進部長)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                                      |
|----------|--------|----------|---|
| 7月31日(水) | 15:20~ | 小原 恵里香さん | 第1旅客ターミナル北ウイング3階<br>『2 サテ スナック&カフェ アビオン』  |
|          |        | 豊野 一徳さん  |   |
|          | 16:30~ | 根本 語さん   | 京成バス 千葉営業所<br>(千葉県四街道市吉岡 1181-1)          |
| 8月2日(金)  | 14:00~ | 内山 价充さん  | 第1旅客ターミナル北ウイング1階<br>案内ボランティア控室(N131)      |
| 8月5日(月)  | 11:00~ | 松野 智浩さん  | 第1旅客ターミナル中央ビル本館1階<br>成田エアポートテクノ事務所(C1057) |
|          |        | 中岡 稔明さん  |   |
|          |        | 谷口 暁さん   |   |
|          | 13:50~ | 岡本 真由美さん | 第2旅客ターミナル本館1階<br>日本航空事務所(手荷物サービスセンター裏)    |

## 【受賞内容】

- 東京エアポートレストラン(株):小原 恵里香さん、豊野 一徳さん

第1旅客ターミナルの「2 サテ スナック&カフェ アビオン」で働く小原さん、豊野さんは、ご病気を患っている海外からのお客様に対し、お客様を気遣い、臨機応変な対応をして差し上げました。

ご夫婦でご利用になったお客様は、奥様がご病気のため、脂肪・油を使用していない料理をご希望されました。レギュラーメニューにはご用意が無かったため、小原さん、豊野さんはお客様の体を考え、お召し上がり頂ける具材をトッピングし、アレンジしたお食事を提供しました。その対応に、お客様は大変喜ばれ、御礼のメッセージが寄せられました。

体調が悪い海外からのお客様に対し、日本的な細やかな対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。

- 京成バス(株):根本 語さん

バスの運転手をしている根本さんは、お困りのお客様に対し、親切丁寧な対応をして差し上げました。

激しい雨が降る日、成田空港へ到着したお客様は、根本さんが乗務する東京駅行きのバスに乗車しました。東京駅八重洲口前バス停に到着後、お客様は根本さんに東京駅までの行き方をお尋ねになりました。雨が激しく降っており、傘を持たず5人のお子様を連れて駅構内までどのように行こうかお困りのお客様の心情を察し、根本さんは、できるだけ濡れずにたどり着けるようご案内するとともに、バスのトランクに積んであった傘2本を差し上げました。

お客様の立場に立った、一歩踏み込んだ対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。

- 成田国際空港案内ボランティア:内山 价充さん

第1旅客ターミナルで案内ボランティア活動中の内山さんは、ご搭乗予定の便に乗れずお困りの姉妹に対し、親切に対応して差し上げました。

内山さんは、インドネシアから来日していた姉妹から、出発間際の便のチェックインについて問い合わせを受けました。急いでチェックインカウンターにご案内したものの、既に搭乗手続きは終了しており、ご出発頂けませんでした。翌日の便に変更する手数料が必要となるため、当日の宿泊代や食事代がない姉妹はどうしてよいかわからず泣き出してしまいました。

そこで、内山さんは、知り合いのインドネシア大使館の方や案内カウンタースタッフと相談した結果、当日は空港内に滞留することとなり、その際の注意事項を姉妹に説明し、一晩を空港で過ごして頂きました。

翌日、内山さんは、姉妹の事が気になり、搭乗予定便のチェックイン時間を見計らって空港へ来たところ、前日の悲壮な表情とは打って変わった笑顔の姉妹と再会することができ、お見送りして差し上げました。

お客様の心情を察し、見習うべききめ細やかな対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。

---

- (株)成田エアポートテクノ:松野 智浩さん、中岡 稔明さん、谷口 暁さん

松野さん、中岡さん、谷口さんの3名は、体調の悪いお客様に対し、3名が連携し、迅速な対応をして差し上げました。

松野さんら3名が昼食のため入店した店舗で、女性が椅子を並べて横になっていました。付き添いの方に話を聞くと、車椅子を取りに行った店員がなかなか戻ってこないとのことでした。付き添いの方の不安そうな様子を察し、3名は手分けをし、1人が車椅子を取りに行き、1人が案内カウンターに知らせに行き、1人はお客様に寄り添ってお声掛けを続けました。

店舗を出た先で車椅子を取りに行った店員と会い、その後3名は連携して、介助しながら女性を車椅子に乗せ、クリニックへご案内するため、エレベーターへ先回りをして待機し、お客様がスムーズに移動できるよう対応しました。

エレベーターへ向かう途中にお客様ご案内センター職員と会ったため、事情を説明のうえ引渡し、エレベーターで降りるまでお客様をお見送りしました。

休憩時間中にも関わらず、お客様の状況を察し、即座に連携して対応している点が高く評価され、受賞が決定しました。

- (株) JAL スカイ:岡本 真由美さん

岡本さんは、手術のため渡航されるお客様に対し、心温まる対応をして差し上げました。

ロンドンからご到着のお客様で、鞆の引き取り忘れがあったため、担当の岡本さんは連絡先を調べましたが、予約記録に連絡先がなく、連絡待ちの状況となりました。

しばらくして、お客様からご連絡があり、体調不良により朦朧としていたため、引き取ることを忘れてしまったことが判明しました。無事お客様の元へ鞆を送付し、後日お礼の手紙を頂きました。お手紙には、近々手術のため、またロンドンへご出発されるという内容が書かれており、それを読んだ岡本さんは、お客様に早く元気になって頂きたいという思いで、千羽鶴を折って差し上げようと考え、職場の仲間に声がけし、千羽鶴を折りました。仲間の協力を得て、千羽鶴を無事お客様のお手元に届けることができました。

お客様への心遣いある対応が高く評価され、受賞が決定しました。

---