

CS Award2021(Jul.~Dec.) 受賞者決定!!

CS Award2021年間グランプリ

成田空港CS協議会¹では、CS Award 2021 (Jul.~Dec.) 及び CS Award 2021 年間グランプリを開催し、受賞者を決定致しました。受賞者を表彰するため授賞式を開催し、成田空港CS協議会会長 (NAA CS・ES推進部長)より表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

CS Award 2021 (Jul.~Dec.)

CS Award 2021 (Jul.~Dec.) は、4件3名の方が受賞となりました！

■ワールドエンタプライズ株式会社 藤原 拓仁 さん

①-1 先の先まで読んだ機転の利いた行動でお客様をサポート

①-2 お客様の期待を上回るプラスアルファのご案内

■成田空港交通株式会社 竹内 重雄 さん

② 日頃のお客様への感謝の気持ちを行動に繋げる姿勢

■日本空港ビルデング株式会社 廣瀬 七恵 さん

③ マスク越しでも伝わる素敵な笑顔がお客様の思い出に

※受賞内容の詳細は、別紙1をご覧ください。

【授賞式】

受賞案件	日程	時間	場所
①-1 ①-2	3月23日	15:30~	第2ターミナル A-3 有料待合室
②	3月29日	13:30~	第2ターミナル A-3 有料待合室
③	3月29日	15:00~	第2ターミナル A-3 有料待合室

【前回授賞式の様子】



¹成田空港全体のCS向上を目的として、お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表28機関で組織し、お客様へのサービスレベル向上を目的に、CS AwardやCSセミナー等を実施。

①-1 先の先まで読んだ機転の利いた行動でお客様をサポート

ワールドエンタプライズ株式会社 藤原 拓仁 さん

藤原さんは第2ターミナルにて、お客様より第3ターミナルへの行き方を尋ねられました。ご利用便の出発時刻まで時間がありませんでしたが、お客様が「息子の結納のために大阪に行かなければならない」とおっしゃったため、搭乗できない可能性がある旨をお伝えしつつ、第3ターミナルへの行き方を説明しました。その後、藤原さんはお客様が戻ってくる事を想定し、大阪までの新幹線の時刻と料金、また別の選択肢としてバスの時刻も調べ、メモしておきました。約1時間後、お客様が戻ってこられたため、メモをお渡しし、お客様は無事にバスにて大阪へ向かわれました。

後日、お客様の息子様より、「成田空港スタッフのサービスの質の高さは伺ってはいましたが、ここまで人に寄り添った高いレベルとは思っていませんでした。本当にありがとうございます。」との御礼のメールを頂きました。

①-2 お客様の期待を上回るプラスアルファのご案内

ワールドエンタプライズ株式会社 藤原 拓仁 さん

藤原さんは、大きな荷物を運んでいたお客様にお声掛けし、カートのご利用を勧めました。すると、お客様が「海外から帰って来る家族を車で迎えに来たが、第1ターミナルに行くべきところを誤って第2ターミナルに来てしまった」とおっしゃったため、第1ターミナルへの行き方をご案内しました。また、到着後の検査には数時間程度掛かる事をお伝えし、その間に食事ができるレストランの提案も行いました。

後日お客様より、「彼から受けた案内は求めていた事以上であり、感動を得ました。」との御礼のメールを頂きました。

② 日頃のお客様への感謝の気持ちを行動に繋げる姿勢

成田空港交通株式会社 竹内 重雄 さん

竹内さんは、ターミナルバスの夜の運行を担当する際、雨天時以外で、お客様のご利用が少なく、運行に支障を来さない時に、ターミナルバスをご利用頂いたお客様への感謝の意を含め、バス車体や車内窓清掃を行っています。また定時での運行に努めるとともに、空港をご利用のお客様はもとより、空港スタッフの方にも、早朝なら1日を気持ちよくスタートできるよう、夜なら1日お疲れさまでした、という気持ちで接しています。

その様子を見たお客様より、「気付かれないかもしれない事を積極的にされている姿にとても感動しました。いつも安全運転、素敵なサービスをありがとうございます！」との御礼のメールを頂きました。

③ マスク越しでも伝わる素敵な笑顔がお客様の思い出に

日本空港ビルデング株式会社 廣瀬 七恵 さん

第1ターミナルの物販店舗で働いていた廣瀬さんはお子様連れのお客様の対応をしました。廣瀬さんはお子様にも視線を合わせながら、マスク越しでも素敵な笑顔という事が分かる表情で終始お客様に対応されました。

後日、お客様より「家に帰宅してから子供が『今日は楽しかったね、またお姉さんに会いたいね』と言っておりました。ずっとどこにも連れていけなかった我が子にもいい思い出になったようです。私達夫婦にも、とても親切に対応して下さいましたこと、ありがとうございます。また空港へ行く機会があればお会いしたいです。』との御礼のお手紙を頂きました。

CS Award 2021 年間グランプリ

CS Award 2021 (Jan.-Jun.)及びCS Award 2021 (Jul.～Dec.)を受賞した6組8名の中から、特に素晴らしいサービスをした空港スタッフに贈られる「CS Award 2021グランプリ」に1名が輝きました!また、「CS Award 2021特別賞」には2名が選ばれました。



グランプリ

先々の先まで読んだ機転の利いた行動でお客様をサポート

ワールドエンタプライズ株式会社

藤原 拓仁 さん

【授賞式】

《日時》 2022年3月23日 (水) 15:30～

《場所》 第2ターミナル A-3 有料待合室

※CS Award 2021 (Jul.～Dec.) の授賞式と同時開催致します。

※受賞内容の詳細は、別紙1・①-1をご覧ください。

特別賞

コロナ禍でも躊躇せず、適切な判断でお客様を看護

Peach Aviation株式会社

パク ジェヨン さん

ANA成田エアポートサービス株式会社

松並 茉実 さん

【授賞式】

《日時》 2022年3月23日 (水) 13:30～

《場所》 第1ターミナル S-2 有料待合室

【受賞内容】

到着ロビーにいた松並さんはお客様からめまいがすると申告を受けました。救護室で休んで頂こうとご案内しましたが、その間に身体の震えも発生し、お水を飲みたいとおっしゃるものの近くに給水所がなかったため、パクさんに水を持って来てもらうよう依頼しました。救護室に到着した後も、お客様はめまいと震えがひどく立ち上がることができず、救急車を呼んで欲しいと依頼されたため、パクさんが救急車を要請しました。その後、お二人は救急車が到着するまで傍に寄り添い、救急隊員到着後、対応を引き継ぎました。

お客様からは「お二人が寄り添って優しい言葉を掛けてくれたおかげで、不安も最低限に抑えられました。こんなご時世なのに傍に寄り添っていただけたこと、大変感謝しています。」とのお礼の言葉を頂きました。