

2011 年 10 月 28 日



CS Award 2011 Autumn 受賞者が決定しました！

6 件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

- 金子 尚登(かねこ なおと)さん 株式会社成田空港ビジネス
近藤 千恵(こんどう ちえ)さん 株式会社ANAエアサービス東京
- 金子 由紀(かねこ ゆき)さん シンガポール航空
- 株式会社リムジン・パッセンジャーサービス(会社受賞)
- 新井 友美(あらい ともみ)さん 空港ターミナルサービス株式会社
安藤 和枝(あんどう かずえ)さん 同上
遠村 千恵子(つじむら ちえこ)さん 同上
- 大倉 國雄(おおくら くにお)さん NAA 成田空港セコム株式会社
- 羽鳥 美有紀(はとり みゆき)さん 株式会社 JAL スカイ



CS Award 2011 Summer 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
10 月 31 日(月)	11:00～	金子 尚登さん	第 1 旅客ターミナル 第 3 サテライト 4 階 NAAB 制限事務所(S3437)
11 月 1 日(火)	13:00～	金子 由紀さん	第 1 旅客ターミナル 南ウイング 3 階 シンガポール航空事務所(S3158)
	14:00～	(株)リムジン・パッセンジャーサービス	第 2 旅客ターミナル立体駐車場ビル南棟 リムジン・パッセンジャーサービス 成田営業所内 AB 会議室(P-3014)
11 月 2 日(水)	14:00～	新井 友美さん 安藤 和枝さん 遠村 千恵子さん	第 2 旅客ターミナル 3 階出発ロビー S カウンター
	15:00～	大倉 國雄さん	第 1 旅客ターミナル 北ウイング 3 階 NAA 成田空港セコム事務所(N3030)
11 月 7 日(月)	13:30～	羽鳥 美有紀さん	日本航空オペレーションセンター 6 階 スカイスクエア
11 月 10 日(木)	13:30～	近藤 千恵さん	ANA 成田スカイセンター2 階 応接会議室「瑠璃(RURI)」

【受賞内容】

- (株)成田空港ビジネス:金子 尚登さん、(株)ANA エアサービス東京:近藤 千恵さん
カート回収を担当する金子さんと、チェックインカウンター業務を担当する近藤さんは、落とし物の財布発見に貢献し、お客様から感謝のメッセージをいただいた。
第 1 旅客ターミナルビル出発階で勤務していた金子さんは、チェックインカウンター付近で落とし物の財布を発見し、ご案内カウンターへお届けした。
近藤さんはお客様から財布を紛失したとの連絡を受け、ご案内カウンターに問合せ、財布が届いているとのことであったので、お客様をご案内カウンターまでお連れし、引き取りの手続きを行い、お客様を搭乗口までご案内した。
お客様の立場に立って連携して問題を解決し、お客様に感動を与えた点が高く評価され、受賞が決定した。
 - シンガポール航空:金子 由紀さん
金子さんは、羽田空港発の便に搭乗予定であったが、間違えて成田へ来てしまったため、予定していた便に搭乗出来なかったお客様に対し、丁寧な対応をして差し上げた。
お客様は夜中の 0 時半羽田空港発シンガポール行きの便をご予約であったが、成田発と勘違いされて成田空港にいらっしゃった。
金子さんがお困りのお客様から問合せを受けた時には、成田空港発のシンガポール行きは既に出発済みで、羽田からの便にも間に合わない時間であった。
金子さんは翌日の成田発の便に予約変更の上、成田空港近辺のホテルの手配をして差し上げた。
その後、勤務を終えて帰宅途中であった金子さんは、偶然成田駅で同じお客様が道に迷っているところに遭遇し、ホテルまでご案内して差し上げた。
後日、金子さんの丁寧な対応に感動したお客様からお礼のメールを頂戴した。
予約変更やホテル手配等の丁寧な対応はもちろん、プライベートの時間を割いてまで、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。
 - (株)リムジン・パッセンジャーサービス(会社受賞)
(株)リムジン・パッセンジャーサービスの皆さんは、自社で行なっている CS 活動に対し、お客様からお褒めのメッセージを頂戴した。
活動内容は、リムジンバスの出発時と到着時に、全スタッフでバスへ向かって深々と立礼をするというもので、成田空港に到着するお客様にはこれからの旅行に気持ち良く旅立って頂きたいという気持ちを、これからリムジンバスで首都圏に出発するお客様には、長旅を終えられてお疲れ様でしたという気持ちを込めた立礼を行なっている。
こうした活動に感動されたお客様からお褒めのメッセージを頂戴した。
日本の素晴らしさ、おもてなしの心を伝えるサービスをしており、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。
-

- 空港ターミナルサービス(株):新井 友美さん・安藤 和枝さん・達村 千恵子さん

イースター航空で旅客ハンドリングを担当する新井さん・達村さん・安藤さんは、リムジンバススタッフと連携して忘れ物をお客様にお届けした。

お客様はリムジンバス車内に忘れ物をされ、搭乗直前にリムジンバスカウンターのスタッフにご連絡をされた。

リムジンバススタッフから忘れ物がチェックインカウンターに届けられ、その時カウンターにいた新井さんはゲートへ連絡、同時に達村さんは忘れ物を持ってゲートへ向かった。

ゲートでお客様から忘れ物について相談を受けていた安藤さんは、ゲートで達村さんから忘れ物を受け取り、無事お客様へお届けした。

後日、一連の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。

出発時間が迫る中、空港スタッフが連携して問題を解決し、お客様に感動を与えたサービスであった点が高く評価され、受賞が決定した。

- NAA 成田空港セコム(株):大倉 國雄さん

館内警備を担当する大倉さんは、仙台の自宅にパスポートを忘れてお困りであったお客様に親切に対応し、お礼のメッセージをいただいた。

大倉さんは館内を巡回中にお客様からパスポートを忘れてしまった旨、ご相談を受けた。

大倉さんは航空会社やご案内カウンターに問合せ、出発時刻に間に合う仙台-成田間の飛行機があることを調べ、お客様にお伝えした。

お客様は無事パスポートを手にし、予定より遅れたもののご出発いただくことが出来た。

後日、一連の対応に感動したお客様からお礼のメッセージをいただいた。

業務の範疇外に関わらず、お客様の立場に立って冷静に問題解決した点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ:羽鳥 美有紀さん

チェックイン業務を担当していた羽鳥さんは、間違えて有効期限の過ぎたパスポートをお持ちになったお客様に対し、2 日間にわたり丁寧な対応をして差し上げた。

お客様は北海道から成田を経由してオーストラリアへご出発される予定であったが、有効期限の過ぎたパスポートをお持ちであったため出発を諦めざるを得ない状況であった。

通常ならご旅行を諦めていただくところ、お客様のお気持ちを察した羽鳥さんは、有効なパスポートがお手元に届くよう手配すると共に、旅行会社等に連絡を取り、翌日の便でツアーに合流できるように手配をして差し上げた。

また、翌日お一人でご出発されるのに英語が話せず心細い思いでいらっしゃるお客様に、空港で使う簡単な英語のフレーズを即席で紙にまとめてお渡しした後、親身な対応で成田のホテル手配をし、ホテル行きバス停までお見送りして差し上げた。

翌日、お客様のご主人が札幌の空港まで届けたパスポートが、JAL 便にて成田に届いたものの、またしても有効なパスポートではなかった。

羽鳥さんがカウンターで対応し、泣きたい気持ちでいらっしゃるお客様に寄り添い、なんとかして有効なパスポートが届くよう対応策と一緒に考えるなど、全力でお客様と共に考え行動した。

最終的にご出発いただくことは出来なかったが、羽鳥さんはお客様と一緒に涙を流し、最後までお客様の気持ちに寄り添った対応をしたことは、お客様の心に大きく残り、この出来事から約 2 年後、お客様のご子息から羽鳥さんへ感謝のメッセージが届いた。

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。
