

2016年8月18日

**CS AWARD 2016 SUMMER 受賞者決定！****授賞式:8月22日～9月2日**

5件5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。

**【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
8/22(月)	10:00～	株式会社 全日警 成田支社 城 孝志 さん	第2ターミナル 本館2階 有料待合室 A5
	15:00～	一般財団法人 成田国際空港振興協会 京増 奈都美 さん	第1ターミナル 南ウイング3階 S3155室
8/25(木)	13:30～	羽田タートルサービス株式会社 永野 愛恵 さん	第2駐車場ビル 北棟3階 P3036室
8/31(水)	17:30～	株式会社グルメ杵屋 ザ・ターミナルカフェ アスペラ 水野 千鶴 さん	第1ターミナル 新館5階 有料待合室 C2
9/2(金)	10:00～	NAA セーフティサポート株式会社 佐分利 篤彦 さん	第2ターミナル 本館2階 M2080室

**【前回授賞式の様子】**

## ■ 表彰状授与



## ■ 受賞者からのご挨拶



## ■ 記念写真撮影

**CS Award とは？**

素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、サービスレベルを向上させることを目的に、お客様に素晴らしいサービスをしたスタッフを表彰する制度です。

春・夏・秋・冬の年4回開催される【Seasonal CS Award】と、その中から特に優れたサービスをしたスタッフを選出する【CS Award 年間グランプリ】があります。

今回のCS Award 2016 Summerは、2016年4月～6月までのお客様サービスを対象としています。

成田国際空港株式会社

〒282-8601 千葉県成田市成田空港内 NAAビル  
URL: <http://www.narita-airport.jp/jp/>WORLD  
SKY GATE \_  
NARITA

## さわやかな挨拶でお客様に元気を提供

## 🏆 株式会社 全日警 成田支社 城 孝志さん

朝早くからお客様お一人おひとりに、元気にまた爽やかに声をかけている様子をご覧になったお客様より、「挨拶が素晴らしく、気分よく旅行に行くことができます。」とお褒めのメッセージを頂きました。

常に明るく元気にお客様にお声掛けをする城さんの積極的な姿勢が評価され、受賞が決定しました。

## ご家族とはぐれてしまったお客様を、最後まで親身にご案内

## 🏆 一財)成田国際空港振興協会 京増 奈都美さん

ご案内カウンターに勤務していた京増さんは、ご子息のお見送りに成田空港へ来られたものはぐれてしまったお客様へ、ご子息と出会えるよう手配し、車椅子を押してご案内しました。また、お見送りの後も帰りの電車に乗るためのお手伝いをし、駅員に到着駅での対応までもお願いしました。

お客様が以前に成田空港をご利用の際、親切に対応されたスタッフのお名前を憶えていらっしゃる、京増さんにご存じか尋ねると偶然にも京増さんの上司であり、お客様はあの上司あつての京増さんだと、大変感激されていました。

上司とともども、お客様を気遣った親身な対応が評価され、受賞が決定しました。

## 苦情をお褒めに変えた柔軟な対応

## 🏆 羽田タートルサービス(株) 永野 愛恵さん

お客様は第2ターミナルのチケット売り場で乗車券を購入する際、機械の発券トラブルで時間がかかってしまいました。出発時間が迫っていたものの、売り場スタッフからは乗車可能と言われたため、お客様は急いでバス停へ向かいましたが、目の前でバスは発車してしまいました。

バス停スタッフの永野さんは、途方にくれるお客様へ、バスを次の停留所である第1ターミナルでお客様を待つよう調整するので、別のバスで向かうようにと説明をされました。その後、お客様を近くのバス停へ案内するとともに、お客様が乗り込んだバスの運転手へお客様を第1ターミナルまでお連れするよう依頼しました。

結果、お客様は予定通りのバスへ乗車することができ、無事に目的地へ到着されました。

苦情をお褒めに変えた永野さんの柔軟な対応が高く評価され、受賞が決定しました。

## 常日頃のお客様への心遣いが分かるサービス

## 🏆 (株)グルメ杵屋 ザ・ターミナルカフェ アスペラ 水野 千鶴さん

お客様が注文されたお食事の量が細身のお客様には多すぎるのでは、と心配した水野さんは、お料理の量やお得なセットの説明を行い、注文に間違いがないか確認を行いました。

お食事の間もお客様のご様子に常に気を配り、お食事が終了された頃に「お料理はいかがでしたか？全部食べ終わられたのでビックリしました」とお伝えすると、お客様も笑われていたそうです。お荷物を入口まで運んでお見送りをし、サービスを終了しました。

後日、お客様より「素晴らしいサービスをしてくれたスタッフを称賛したい。」とお褒めのメッセージを頂きました。

常日頃からのお客様への親身な姿勢を感じられるサービスが高く評価され、受賞が決定しました。

## お客様のご容体を帰宅時まで気遣った親身な対応

## 🏆 NAA セーフティサポート(株) 佐分利 篤彦さん

体調を崩されたお客様に対応した佐分利さんへお褒めのメッセージが寄せられました。

お客様は成田空港へ到着の際、飛行機酔いで非常に体調が悪かったとのことですが、救護室でお休みの間も佐分利さんはお客様の体調に常に気を配り、ご家族への連絡のお手伝い、お帰りのバスに間に合うようお声掛け、バス停までお荷物を運ぶなどのお手伝いを行い、お客様は無事に空港を発発されました。

お客様からは「佐分利さんのような柔軟で親切な職員がいる会社が、日本の玄関口で海外からお客様をお迎えすることに、日本人として誇らしく思う。今後も日本の玄関口として世界に最初に日本の素晴らしさを伝える場所としてありつづけることを期待したい」、とのメッセージを頂きました。

体調を崩されたお客様を気遣い、帰宅時まで丁寧に見送った心配りが高く評価され、受賞が決定しました。