NEWS RELEASE

2014 年 2 月 10 日

CS Award 2013 Winter 受賞者が決定しました！

4 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】 4件7名

- 山本　則子(やまもと　のりこ)さん　　株式会社福寿園
  井上　佳代子(いのうえ　かよこ)さん　　同上
- 大木　雅登(おおき　まさと)さん　　ワールドエンタプライズ株式会社
  佐藤　祐太(さとう　ゆうた)さん　　同上
- 宮本　裕司(みやもと　ゆうじ)さん　　株式会社NAAリテイリング
  邱　瀞寛(ちょう　じんかん)さん　　同上
- 朝比奈　夏実(あさひな　なつみ)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
2 月 12 日(水)	15:00～	山本　則子さん 井上　佳代子さん	第 1 旅客ターミナル中央ビル 5 階 『福寿園』
	16:00～	大木　雅登さん 佐藤　祐太さん	第 2 駐車場ビル 3 階(南) リムジン・パッセンジャーサービス事務所 (P3014 号室)
2 月 19 日(水)	15:00～	宮本　裕司さん 邱　瀞寛さん	第 2 旅客ターミナル本館 5 階 NAAリテイリング事務所(M5088 号室)
2 月 20 日(木)	13:30～	朝比奈　夏実さん	南オペレーションセンター6 階 スカイスクエア

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

【受 賞 内 容】

- （株）福寿園：山本　則子さん・井上　佳代子さん

　第 1 旅客ターミナルの『福寿園』で勤務していた山本さん、井上さんは、突然の事態にお困りのお客様に対し、お客様目線に立って臨機応変に対応して差し上げた。

　成田空港に到着したお客様のご長男が、『福寿園』の店舗前で突然嘔吐してしまい、山本さん、井上さんの 2 名は、慌てたお客様のもとに駆け寄り、すぐに対処し、また、お客様が嘔吐してしまったご長男の対応に右往左往している間 2 名は、ご次男の相手もして差し上げた。

　お客様は早朝にご帰国されてお疲れだったこともあり、2 名の対応が非常に心に響き、後日感謝のメッセージを頂いた。

　咄嗟の事態に即座に対応できただけでなく、お客様への気配りもできている点が高く評価され、受賞が決定した。

- ワールドエンタプライズ（株）：大木　雅登さん・佐藤　祐太さん

　第 1 旅客ターミナルでリムジンバス乗客の降車対応を行っていた大木さん、佐藤さんは、緊急事態に迅速に対応し、お客様の救助に尽力して差し上げた。

　大木さん、佐藤さんの 2 名が南ウイングの 4 階で勤務していた際、一般車レーンから大きな物音が聞こえたため向かってみると、男性 1 名がタクシーの下敷きになっており、周囲は騒然としていた。

　大木さんは自ら救急車の手配を行い、他のお客様が混乱しないよう関係各所へ連絡し、佐藤さんと共にお客様の容態を確認のうえ、救急隊へ詳細を連絡した。そして、周囲のお客様にも協力を求め、タクシーを持ち上げてお客様を救助し、救急隊や警備員に引き継いだ。

　その後、お客様の安否を心配していた 2 名のもとに、お客様が回復に向かっており、迅速な救出対応に感謝されているとの朗報が届いた。

　落ち着いて周囲の方々と協力し、現場の中心的な役割を担ったことを高く評価され、受賞が決定した。

- （株）NAAリテイリング：宮本　裕司さん・邱　瀞寛さん

　第 1 旅客ターミナルの『Fa-So-La DRUGSTORE』で勤務していた宮本さん、邱さんはお財布を無くしてお困りのお客様に親身になって対応して差し上げた。

　横浜から成田空港へ来る途中で財布を無くされた台湾人のお客様が、店舗横にある公衆電話から利用したタクシー会社に連絡しようとするものの電話のかけ方がわからず来店された。宮本さんと、中国語の話せる邱さんはお客様と共に公衆電話へ行き、電話のかけ方をお伝えし、無事にタクシー会社と話しをすることができた。

　小銭をあまり持っていなかったお客様のために店舗に戻り両替をして差し上げるなど、2 人の親切な対応に感動されたお客様から、後日感謝のメッセージを頂いた。

　外国のお客様にもきめ細やかに対応し、成田空港のイメージアップにも繋がる点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ：朝比奈　夏実さん

　朝比奈さんは、ご危篤のご親族のもとに少しでも早く到着したいというお客様の気持ちに寄り添って対応して差し上げた。

　国内線カウンターで勤務していた朝比奈さんのもとに、ご親族がご危篤のため予約の便より早く福岡に到着できないかとお客様が相談にお越しになり、朝比奈さんは他社便も含め、懸命に福岡行きの検索に努めた。

　生憎お客様の希望に添える便はなく、ご予約の便にご搭乗頂くこととなったものの、座席を前方に変更して到着後スムーズに降機できるよう対応して差し上げた。朝比奈さんのお客様の立場にたった親身な対応と優しい心遣いに感動されたお客様より、後日感謝のメッセージを頂いた。

　お客様の要望には応えられなかったものの、少しでもお客様のために何かできないかと自ら考え行動でき、感動を与える対応に繋がった点が高く評価され、受賞が決定した。