



CS Award 2022 (Jan.~Jun.)

受賞者決定!!

CS Award 2022 (Jan.~Jun.) は、**3件 9名**の方が受賞となりました！

①店舗スタッフとインフォメーションスタッフの的確な対応がお客様の安心に

| | |
|-----------------|----------|
| 株式会社つるはんJAPAN | 井出 一樹 さん |
| | 山崎 莉奈 さん |
| 空港ターミナルサービス株式会社 | 佐藤 康洋 さん |

②嫌な出来事を素敵な思い出に変えた素晴らしい対応

| | |
|-----------------|----------|
| ワールドエンタプライズ株式会社 | 藤原 拓仁 さん |
|-----------------|----------|

③各社の連携プレーでお客様をスムーズにご案内

| | |
|--------------------|-----------|
| 一般財団法人 成田国際空港振興協会 | 加瀬 綾音 さん |
| | 鈴木 美保 さん |
| 京成電鉄株式会社 | 田中 洋和 さん |
| ANA成田エアポートサービス株式会社 | 高橋 悠一郎 さん |
| | 細野 瑠那 さん |

CS Award とは？

素晴らしいサービス事例を成田空港内に広め、空港スタッフのサービスレベルとモチベーションの向上を目的に、成田空港CS協議会¹が主催する**お客様の期待を超えるサービスをしたスタッフを表彰する制度**です。原則として、春・夏・秋・冬に開催される【Seasonal CS Award】²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。

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30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。

²新型コロナウイルスの影響により、昨年引き続き今年も春と夏の合同開催としました。

【授賞式】

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。

| 受賞案件 | 日程 | 時間 | 場所 |
|------|----------|--------|----------------------|
| ① | 9月9日(金) | 15:30～ | 第2ターミナル A-2 有料待合室 |
| ② | 9月12日(月) | 10:00～ | 第2駐車場ビル 北棟1階P1056 |
| ③ | 9月12日(月) | 11:30～ | 第1ターミナル S-1 有料待合室 |



【前回授賞式の様子】

① 店舗スタッフとインフォメーションスタッフの的確な対応がお客様の安心に

 **株式会社つるはんJAPAN**

井出 一樹(イデ カズキ) さん

山崎 莉奈(ヤマザキ リナ) さん

 **空港ターミナルサービス株式会社**

佐藤 康洋(サトウ ヤスヒロ) さん

「救護室はどこにありますか？」とお客様が来店されました。お客様のお子様は怪我をされたと伺った井出さんと山崎さんは、お子様の出血を予想して、すぐに止血用のタオルを持ってお子様の元に向かいお渡ししました。その後、山崎さんがお客様をご案内カウンターまでお連れし、経緯を聞いた佐藤さんが直ちに空港内のクリニックに連絡して状況を説明し、怪我をしているお子様を車椅子に乗せてクリニックまでお連れしました。

店舗スタッフとインフォメーションスタッフが連携し、迅速かつ的確に対応したことで、お客様の不安な気持ちを安心に変え、成田空港のCS向上やイメージアップに貢献した点が評価され、受賞に至りました。

② 嫌な出来事を素敵な思い出に変えた素晴らしい対応

 **ワールドエンタプライズ株式会社**

藤原 拓仁さん(フジワラ タクジ) さん

仕事を終えて電車に乗った藤原さんは、電車内でお子様が嘔吐されていることに気が付きました。お子様2名を連れ、動揺していたお母様に声を掛け、自身のタオルを使って吐しゃ物を拭き、持っていたアルコールスプレーで床を消毒し、その後もお子様が気持ち悪そうにしていたので飴とお茶をお渡しして、下車するまで隣に座って一緒に話をしました。別れの際、お客様より感謝の言葉とともに、タオルの弁償の申し出もありましたが、丁重にお断りし、「ぜひ次の旅行でも笑顔で成田空港をご利用頂けたら嬉しいです。」とお伝えしました。お客様からは、「また成田空港を利用したいと思わせる素晴らしい出来事で、成田空港のファンになりました。」とのお礼のメッセージをいただきました。

勤務終了後であっても、咄嗟の判断でお客様に寄り添い、また成田空港で勤務しているというプライドを持って対応した点が評価され、受賞に至りました。

③ 各社の連携プレーでお客様をスムーズにご案内

 **一般財団法人 成田国際空港振興協会**

加瀬 綾音(カセ アヤネ) さん

鈴木 美保(スズキ ミホ) さん

 **京成電鉄株式会社**

田中 洋和(タナカ ヒロカズ) さん

 **ANA成田エアポートサービス株式会社**

高橋 悠一郎(タカハシ ユウイチロウ) さん

細野 瑠那(ホソノ ルナ) さん

京成電鉄より、電車にて来港予定のお客様の車椅子介助の依頼がインフォメーションにありました。お客様のご利用便の手続き締切時刻が電車到着後間もないため、インフォメーションの加瀬さんは、迅速に対応しなければ間に合わない判断し、事前に鉄道会社と航空会社に状況を共有して協力を依頼しました。電車到着後、京成電鉄の田中さんがお客様を素早く改札までお連れし、続いて加瀬さんが、焦るお客様にご安心頂けるようお声がけしながらご案内しました。途中のエレベーターでは、鈴木さんが他のお客様に配慮しながら2台のうち1台を呼び止めておいて速やかな移動を介助し、エレベーター降り場からは待機していた高橋さん、細野さんが素早くカウンターまでご案内して、無事ご搭乗に間に合いました。お客様からは「空港スタッフのご協力が無ければ間に合わなかったかもしれません。本当に感謝します。」とのお褒めの言葉をいただきました。お客様のために各社の連携が密にとれた素晴らしい対応である点が評価され、受賞に至りました。