

2026年5月22日

## CS Award 2026 Spring 受賞者決定!!

CS Award 2026 Springは、2件5名の方の受賞が決定しました！

### ①紛失対応で発揮された迅速かつ丁寧なチームワーク

ワールドエアアンドシーサービス株式会社 小島 美奈子 さん  
 シャーナカ・アシャーン さん  
 竹村 麻由佳 さん

### ②ヒアリングと連携によりお客様のご希望に寄り添った観光案内の実現

一般財団法人国際観光サービスセンター 柿澤 百合 さん  
 ワン イジ  
 空港ターミナルサービス株式会社 王 怡仁 さん



※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。



#### 【授賞式】

受賞案件	日程	時間	場所
①	5月26日	16:30～	各事務所にて開催予定。
②	5月29日	10:30～	



【前回の授賞式の様子】

#### 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。今回のCS Award 2026 Springは、2026年1月～3月のお客様サービスを対象としています。



# CS Award 2026 Spring 受賞内容のご紹介

## ①紛失対応で発揮された迅速かつ丁寧なチームワーク

**ワールドエアアンドシーサービス株式会社**      **小島 美奈子 さん**  
**シャーナカ・アシャーン さん**  
**竹村 麻由佳 さん**

搭乗券および旅券を紛失されたお客様への対応において、タイガーエア台湾担当の小島さん、アシャーンさん、竹村さんの迅速かつ連携の取れた対応が光った事例です。

搭乗券および旅券を紛失されたお客様が、ご自身で立ち寄ったところをくまなく探しまわりましたが見つけれず、搭乗時間も迫り大変動揺されていました。そのような中、当該お客様の旅券および搭乗券が拾得物として搭乗口に届けられ、そのことを確認した搭乗口責任者の竹村さんは、いち早く小島さん、アシャーンさんと情報を共有。その後、小島さんおよびアシャーンさんは連携して困っているお客様を見つけ、拾得物が搭乗口に届けられている旨をご説明し、お客様を搭乗口まで迅速にご案内しました。ご案内中も、アシャーンさんはお客様に優しくお声がけをし、体調やご様子に気を配りながら寄り添ったサポートを行いました。また、小島さんもお客様のご負担を少しでも軽減するため、全力で走って対応し、結果として、速やかに搭乗手続きを完了することができました。

後日、お客様から「皆様の温かいご対応と献身的なご尽力に改めて感謝申し上げます」と感謝の言葉が届きました。

このような一連の対応において、迅速な判断と的確な連携、そしてお客様に寄り添った対応力が高く評価され、今回の受賞に至りました。

## ②ヒアリングと連携によるお客様のご希望に寄り添った観光案内の実現

**一般財団法人国際観光サービスセンター**      **柿澤 百合 さん**  
**空港ターミナルサービス株式会社**      **ワン イヅン**  
**王 怡仁 さん**

訪日中のお客様への観光案内において、丁寧なヒアリングと柔軟な対応が高く評価された事例です。

お客様は東京で計画されていた美術館や博物館について、いずれもタイミングが合わず見学できないことが判明したため、第2ターミナルツーリストインフォメーションへご相談にいらっしゃいました。当初ご希望されていた施設については、念のため柿澤さんと王さんにて公式ホームページおよび電話で状況を再度確認しましたが、休館中や公開期間外、または予約が満席となっているなどの理由により、いずれもご案内が難しい状況であることが分かりました。

その後、改めてお客様のご希望を詳しくお伺いするとともに、第1ターミナルにある同カウンターの経験豊富なスタッフにも助言を仰ぎ、都心からのアクセス等を考慮したうえで複数の候補を検討し、お客様のご希望に沿った観光プランをいくつかご提案いたしました。

柿澤さんと王さんの対応にお客様は大変喜ばれ、後日、「今回の旅が穏やかな気持ちで始められたのは、間違いなくお二人のおかげです」とのお礼の言葉を頂戴しました。

お客様のご希望に寄り添った対応は、日本での滞在をより良い思い出とする第一歩になりました。