

CS Award 2019 Summer 受賞者決定!!

CS Award 2019 Summerは、3件3名の方が受賞となりました！

①親身な対応で落し物を発見

三栄メンテナンス株式会社

成毛 ロジェリオ (なるけ ろじえりお) さん

②お客様の窮地を救う的確な対応

成田空港交通株式会社

大木 昇一 (おおぎ しょういち) さん

③空港外でもお困りのお客様をサポート

羽田タートルサービス株式会社

花澤 優弥 (はなざわ ゆうや) さん

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

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、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。

春・夏・秋・冬の【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 2019 Summerは、2019年4月～6月のお客様サービスを対象としています。

【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、記念品の贈呈を行います。

受賞案件	日時	場所
①	8/19(月) 16:00～	三栄メンテナンス株式会社 大里サービスセンター
②	8/20(火) 14:00～	成田空港交通株式会社 成田営業所
③	8/21(水) 15:00～	第2駐車場ビル 3階 P3036



【前回授賞式の様子】

① 親身な対応で落とし物を発見

 三栄メンテナンス株式会社

成毛 ロジェリオさん

ゴミ箱で何かを探しているお客様を見かけ、お声掛けした清掃スタッフの成毛さん。お話を伺うと、パスポートと財布を無くされたとのことでした。そこで一緒にゴミ箱の中を探しましたが見つからなかったため、お客様が立ち寄られた可能性のある店舗を一軒ずつ一緒に回り、落とし物の有無を確認しました。すると、店舗にお客様のパスポートと財布が届けられており、発見することができました。率先してお困りのお客様にお声掛けし、業務の範囲を超えて最後まで親身になって対応したことに対し、後日お客様から御礼のメールを頂きました。

② お客様の窮地を救う的確な対応

 成田空港交通株式会社

大木 昇一さん

第1ターミナルに行くべきところを間違えて第3ターミナルに来てしまいお困りのお客様が、大木さんが運転する第2ターミナル経由第1ターミナル行きのバスに乗車されました。このまま乗車していても途中の停車時間の関係でチェックイン締切時間に間に合わないと思った大木さんは、第2ターミナルでタクシーに乗り換えて第1ターミナルへ向かうことで、少し時間を短縮できるかもしれないとご提案しました。また、迷われないようにタクシー乗り場と第1ターミナルでのチェックインカウンターの場所を具体的にお伝えしました。

結果、お客様は締切時間直前にチェックインを済ませることができ、後日大木さんの的確なアドバイスに対して御礼のメールを頂きました。

③ 空港外でもお困りのお客様をサポート

 羽田タートルサービス株式会社

花澤 優弥さん

東京駅のバスカウンターに、航空券の予約情報を忘れてしまい、行先は分かるが搭乗すべき便が分からずお困りのお客様が来店されました。その日は東京駅で勤務していた花澤さんが、行先をヒントに予約された可能性のある全ての航空会社と便名をお調べしたところ、お客様はご利用予定の便を思い出すことができました。また、お客様の不安なお気持ちを察した花澤さんは、空港への所要時間やチェックイン開始時間、チェックインカウンターの位置を、成田空港の地図を使ってお伝えしました。

後日お客様より、「ここまで丁寧に教えて下さった方は初めてだったので凄く気分が良いです。次回も是非成田空港を利用しようと思います」と御礼のメールを頂きました。