



CS Award 2010 Autumn 受賞者が決定しました！

6 件 9 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】 6 件 9 名

- | | |
|----------------------|---------------------|
| ● 野口 真貴(のぐち まき)さん | 株式会社羽田エアポートエンタープライズ |
| ● 網中 さつき(あみなか さつき)さん | 財団法人成田国際空港振興協会 |
| 伊達 敦子(だて のぶこ)さん | エバー航空 |
| ● 谷田貝 倫子(やたがい のりこ)さん | 株式会社NAAリテイリング |
| ● 関口 利恵子(せきぐち りえこ)さん | 株式会社JALスカイ |
| 下山 佳子(しもやま よしこ)さん | 同上 |
| 瀧口 理恵(たきぐち りえ)さん | 同上 |
| ● 福田 隼人(ふくだ はやと)さん | 東京税関 成田税関支署 |
| ● 平井 有菜(ひらい ゆうな)さん | 株式会社ANAエアサービス東京 |

【授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港 CS 協議会会長(NAA CS 推進室長)より表彰状の授与、記念品の贈呈が行われます。



CS Award 2010 Summer 授賞式の様子

日にち	時間	受賞者	授賞場所
11 月 8 日(月)	14:00 ～	野口 真貴さん	コスモケータリングビル 3 階
	15:00 ～	網中 さつきさん	第 1 旅客ターミナルビル 南ウイング 1 階 インフォメーション業務控室(S1083)
	16:00 ～	谷田貝 倫子さん	第 1 旅客ターミナルビル 南ウイング 5 階 AB会議室(本部会議室)
11 月 9 日(火)	14:00 ～	関口 利恵子さん	日本航空オペレーションセンター6 階 スカイスクエア
		下山 佳子さん	
		瀧口 理恵さん	
11 月 11 日(木)	11:00 ～	福田 隼人さん	第 1 旅客ターミナルビル 南ウイング 1 階 税関ミーティングルーム(S1021)
	15:30 ～	伊達 敦子さん	第 1 旅客ターミナルビル 南ウイング 5 階 エバー航空事務所(S531)
11 月 16 日(火)	13:30 ～	平井 有菜さん	ANA 成田スカイセンター5 階 502 会議室

【受賞内容】

- (株)羽田エアポートエンタープライズ: 野口 真貴さん

第1旅客ターミナルビル南ウイングのエルメスで働く野口さんは、電車を乗り間違えてしまった外国人のお客様に付き添い、無事に正しい電車へ乗れるようご案内をした。

野口さんはJR線で帰宅時に、同じ車両に乗り合わせた外国人のお客様が困惑した様子であったため、声をおかけしたところ、成田エクスプレスを利用しようとしたが、間違えて快速電車に乗ってしまったことが分かった。お客様の心情を察した野口さんは、お客様と共に成田駅で下車、駅員に事情を説明した。成田駅のホームには同じようにエクスプレスと快速を乗り間違えて困惑している外国人夫婦がいたことから、本来は不可能であるチケットの振り替えを交渉。結果として外国人3名は直後に発車予定であった成田空港発成田エクスプレスに乗車可能となった。その後、野口さんは、成田エクスプレスに乗車するため成田空港に引き返す3名に同行し、間違いなく乗車するのを見届けて再度帰宅の途についた。この親切な対応に感激した外国人男性は、後日、日本からカナダにご出発の際、わざわざ南エルメス店に立ち寄り、感謝の手紙と母国のポストカードを置いて行かれた。

お客様に付き添い、最後まで丁寧な対応をした点、お客様に感動を与えるサービスであった点が高く評価され受賞が決定した。

- (財)成田国際空港振興協会: 網中 さつきさん、エバー航空: 伊達 敦子さん

ご案内カウンターでお客様のご案内業務を担当する網中さんと、エバー航空の伊達さんは、ホテルに携帯電話をお忘れになったお客様に対し、携帯電話がお手元に戻るよう手配をして差し上げた。網中さんはホテルと連絡を取り、携帯電話をリムジンバスで搬送し、空港に到着後はお客様のご利用便であるエバー航空のチェックインカウンターへ届けてもらえるようホテルへ連絡した。また、出発時刻に間に合わない可能性を考慮し、エバー航空のスタッフにゲートまで届けてもらえるよう、また、万が一の際は郵送で送っていただくことをお願いした。伊達さんはお客様から詳細を伺い、携帯電話の捜索のお手伝いをして差し上げた。携帯電話は無事にお客様の手元に戻り、後日お客様からお礼のメールが寄せられた。

多忙な業務の中、お客様の移動動線も考慮した丁寧な対応と、空港スタッフが連携して問題解決を行った点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)NAA リテイリング: 谷田貝 倫子さん

第1旅客ターミナルビル「Fa-So-La DUTY FREE Cosmetics & Perfumery」の販売員の谷田貝さんは、怪我をしたお客様に対し、応急処置をして差し上げた。谷田貝さんは、お客様から「薬局は近くに有りますか」と問われたが、お客様が耳を押さえ止血しようとしていることに気付き、店舗備え付けの救急用品で消毒等の応急手当を行った。お客様は出血も止まり、大変安心した様子で出発された。後日、この光景を見ていた空港スタッフからお褒めの手紙を頂戴した。

通常は薬局をご案内するにとどまるところを、状況を冷静に判断し、自ら手当てをして差し上げた点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ: 関口 利恵子さん・下山 佳子さん・瀧口 理恵さん

関口さん、下山さん、瀧口さんは、体調を崩されたお客様に対し、最後まで丁寧な対応をして差し上げた。お客様は大阪行きの飛行機にご搭乗であったが、体調不良のため急遽飛行機は引き返すこととなった。3人は降機後のお客様に対し、リムジンバスおよびPBL※の手配、救急車の要請、病院までの付き添い、診療後のホテルまでの付き添い、翌日の帰宅便の手配を連携して行った。更に、翌日の帰宅便が羽田発であったため、羽田空港への交通機関や所要時間のメモをお渡しして説明をして差し上げる等の配慮をした。後日、お客様からお礼のメールが寄せられた。

業務の範疇を超え、最後まで丁寧な対応を行った点が高く評価され、受賞が決定した。

※ PBL: パッセンジャーボディングリフト。車椅子に乗ったまま搭乗できるリフト付き特殊車両。

- 東京税関 成田税関支署:福田 隼人さん

福田さんは、税関検査場内にお忘れ物をしたお客様に対し、一緒に捜索を行う等の対応をして差し上げた。お客様は、入国手続きを終えて到着ロビーへ出られた際に、税関検査場内のトイレに杖をお忘れになったことに気付かれた。話を聞いた福田さんは、お客様と税関検査場内のトイレに戻って捜索をした。杖は見つからなかったが、遺失物として届出があった場合の手続き等についてご説明して差し上げた。丁寧な対応に感激したお客様から、後日お礼のメールが寄せられた。

お客様への心配りを忘れずに最後まで丁寧な対応を行い、成田空港のイメージアップに大きく貢献した点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株) ANA エアサービス東京:平井 有菜さん

平井さんは、チェックインの際に乗り継ぎ時の移動について不安そうな表情をされたお客様に対し、乗り継ぎ地の情報を提供して差し上げた。お客様はロンドン経由マルセイユ行きの便を予約されていたが、チェックインカウンターで案内されるまで、乗り継ぎ時に空港を移動しなければならないことにお気付きでなく、大変驚き不安そうな表情であった。平井さんはお客様の心情を察し、乗り継ぎ時の情報を集め、搭乗時にお渡ししたいと考えた。平井さんは他のお客様の搭乗手続き中であったため、責任者に連絡を取り、手の空いている係員がいれば、情報を集めてもらえるよう依頼した。その後、資料を確認したところ英語表記であったため、分かりやすいよう重要箇所を蛍光ペンでマークし、搭乗口でお客様へお渡し出来るよう引継ぎを行った。無事にお客様へ資料をお渡しすることが出来、後日お客様よりお礼のメールを頂戴した。

多忙な業務の中での的確に引き継ぎを行って対応し、お客様に感動を与えた点が高く評価され、受賞が決定した。