

2017年5月17日

# CS AWARD 2017 SPRING(JAN.~MAR.)

## 受賞者決定！

### 授賞式:5月23日～5月25日

3件4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。各受賞者の職場等で、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。

日にち	時間	受賞者	授賞場所
5/23(火)	11:30～	第2旅客ターミナルKDDIカウンター(au) こまつぎ まい 小松崎 真衣さん	第2ターミナル 有料待合室 A2
5/24(水)	15:00～	日本空港テクノ株式会社 こぐれ はやと 小暮 勇人さん	第2ターミナル国内線3階 日本空港テクノ(株)事務所 (D3015室)
5/25(木)	14:00～	株式会社JALスカイ ながおか ふうこ 永岡 楓子さん	株式会社JALスカイ 成田オペレーションセンター 6階
		チャイナエアライン いわた ようこ 岩田 容子さん	

### 【前回授賞式の様子】

#### ■表彰状授与



#### ■受賞者からのご挨拶



#### ■記念写真撮影



### CS Award とは？

素晴らしいサービス事例を空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、サービスレベルの向上を目的に、お客様に素晴らしいサービスをしたスタッフを表彰する制度です。

春・夏・秋・冬の年4回開催される【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 2017 Springは、2017年1月～3月までのお客様サービスを対象としています。

【受賞内容】 3件4名

## 業務時間外でのお客様への親身なサポート

 第2旅客ターミナルKDDIカウンター(au) 小松崎 真衣さん

海外留学へ出発するお子様のお見送りのために第2ターミナルへご家族でいらしたお客様が、通りがかった小松崎さんにチェックインカウンターの場所を聞いたところ、第1ターミナルからの出発だという事が分かりました。小松崎さんはお昼の休憩に向かう途中でしたが、ターミナル連絡バスに乗ってご家族をチェックインカウンターまでご案内しました。バスの中でも手荷物に液体物が入っていないか確認し、手を擦りむいたお子様に気づき絆創膏を差し上げ、また時間がない中スムーズにチェックインができるようお手伝いを行いました。

お困りのお客様を第一に優先し、最後まで配慮を欠かさないサービスが評価され、受賞が決定しました。

## 移動中も心配りを忘れず、お客様を進んでご案内

 日本空港テクノ株式会社 小暮 勇人さん

出勤途中の小暮さんは、出発ターミナルを間違え、空港第2ビル駅で降りてしまい途方に暮れていたご夫婦のお客様に声をかけ、第1ターミナルのチェックインカウンターまで荷物を運んで同行しました。後日ご家族より、「(両親は)生き甲斐である海外旅行を楽しみ、無事に帰国いたしました。素晴らしい従業員様がいらっしゃる貴空港の益々のご発展をお祈りいたしております。両親共々御礼を申し上げます。」と、お礼の言葉が寄せられました。

お客様を常に気にかけて、親切にご案内した点が評価され、受賞が決定しました。

## 心と行動が伴い感動を生んだ対応

 株式会社JALスカイ 永岡 楓子さん、チャイナエアライン 岩田 容子さん

チェックインカウンター付近で障害をお持ちのお子様を連れてきたお客様に気づいた永岡さんと岩田さんは、機内へ乗り換える際の車椅子の手配・座席の提案などの調整を行い、機内までご案内しました。後日お客様より、「障害があると中々連れ出し難いのですが勇気を頂きました。CSとは感動をあたえること、感動とは、お客様が思った以上のことをした時感動が生れると考えます。マニュアルや言われたからというサービスは良くありますが、心と行動が伴った行動を今回私の家族にして頂いたと感じており二人の方を推薦致します。」と、お礼の言葉が寄せられました。

お客様のために最善を尽くし、期待を超え感動を生むサービスを行った点が評価され、受賞が決定しました。