

2012 年 7 月 25 日



CS Award 2012 Summer 受賞者が決定しました！

5 件 6 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】 5 件 6 名

- | | |
|----------------------|-------------------|
| ● 坂本 宏美(さかもと ひろみ)さん | 株式会社ジェイ・エス・エス |
| ● 大野 翔太(おおの しょうた)さん | 空港ターミナルサービス株式会社 |
| ● 只隈 由香里(ただくま ゆかり)さん | 株式会社 JAL スカイ |
| ● 野原 花絵(のはら はなえ)さん | 株式会社 NAA リテイリング |
| ● 長谷川 由美(はせがわ ゆみ)さん | 株式会社 ANA エアサービス東京 |
| 鈴木 菜都美(すずき なつみ)さん | 同上 |

【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。

日にち	時間	受賞者	授賞場所
7 月 30 日(月)	13:40～	坂本 宏美さん	第 2 旅客ターミナル 本館 3 階 ジェイ・エス・エス事務所(M3043)
8 月 2 日(木)	14:00～	大野 翔太さん	第 2 駐車場ビル 2 階(北) ATS 事務所(P2037)
8 月 6 日(月)	14:45～	只隈 由香里さん	日本航空オペレーションセンター 6 階 スカイスクエア
8 月 7 日(火)	13:30～	野原 花絵さん	第 2 旅客ターミナル 本館 5 階 NAA リテイリング事務所(M5088)
8 月 8 日(水)	13:30～	長谷川 由美さん	第 1 旅客ターミナル南ウイング 3 階 シンガポール航空事務所(S3158)
		鈴木 菜都美さん	



CS Award 2012 Spring 授賞式の様子

成田国際空港株式会社

〒282-8601 千葉県成田市成田空港内 NAAビル
URL: <http://www.narita-airport.jp/jp/>

WORLD
SKY GATE
NARITA

【受賞内容】

- (株)ジェイ・エス・エス:坂本 宏美さん

保安検査場の責任者である坂本さんは、検査場を通過された際に結婚指輪を紛失されたお客様に対し、お客様の立場に立った心遣いある対応をしたことから、感謝の言葉を頂戴した。

お客様から紛失の届出を受けた坂本さんは、部下と共に検査場内をできる限り搜索したものの、その場では発見に至りませんでした。出発時間も迫っていたため、お客様には再度搜索を行う事をお約束し、連絡先を伺った。

数日後、引き続き搜索を行っていた部下から、指輪を発見したとの報告を受けた坂本さんは、直ちにお客様へ連絡し、無事にお客様の元へお返しする事ができた。

お客様にとって思い入れのある結婚指輪という大切なものを、継続して搜索する思いやりある対応が高く評価され、受賞が決定した。

- 空港ターミナルサービス(株):大野 翔太さん

お客様のご案内業務を担当する大野さんは、体調不良のお客様に対し、冷静で柔軟且つ親切な対応をして差し上げた。

お客様より、お連れのお兄様が寒気および吐き気により体の震えが止まらない状態であるとの訴えを受けた大野さんは、急いで現場へ向かった。お客様は、クリニックでの診察を望まれず、しばらくの間、横になって休める場所の提供を求められたため、救護室をご案内することとなった。徒歩での移動を望まれたお客様に付き添い、激しい吐き気を訴えられるお客様のお手伝いをして差し上げた。救護室到着後、布団の中で横になられたが、症状が回復せず、震えが酷くなってきたため、再度クリニックで診察する事をお勧めし、最終的に診察を受ける事となった。車椅子を手配し、お客様をクリニックへお連れし、その後の対応を医師に委ねた。

お客様の気持ちを理解し、親身になって対応する姿勢が高く評価され受賞が決定した。

- (株)JAL スカイ:只隈 由香里さん

只隈さんは、ご到着された体調不良のお客様のケアをすると共に、乗継ぎ便の手配等お客様に親身になって対応して差し上げた。

降機後クリニックでの診療を希望されていたお客様と共に、車椅子を押して同行し、診療が終わるまで付き添った。お客様は、当日中に羽田から国内線へ乗り継ぐ予定だったが、体調が優れず断念されたため、只隈さんが、翌日便への振り替え手続きや、羽田空港近辺のホテルの予約、リムジンバスのチケット購入のお手伝いをした。また、リムジンバス降車からホテルまで車椅子の手配と付き添いをお願いできないかバス会社に依頼した。バス会社の案内のもと、お客様はホテルへ到着し、翌日、無事に地元へ帰ることができた。

ホテルやバス会社への連絡等、お客様を気遣い即座に丁寧な対応をしている点が高く評価され受賞が決定した。

- (株)NAA リテイリング:野原 花絵さん

第 1 旅客ターミナルユニクロで働く野原さんは、成田からペルーへ出発するお客様のお手伝いをして差し上げ、感謝の言葉を頂戴した。

お客様は、出発前に渡航先のペルーへ発送していた荷物が現地に到着していないことを知り困っていた。現地を確認したいものの、外国語が話せないお客様は途方に暮れ、不安な思いを抱いていた。

お客様がユニクロに立ち寄った際に、野原さんはその状況をお伺いし、お客様の電話をとおして、ペルーのホテルスタッフと話をした。荷物は一日遅れにはなるものの、確実にホテルに届く予定であることが確認できたお客様は、安心したご様子でご出発された。

本来の業務以外のことであったとしても、困っているお客様に対して親切に接する対応が高く評価され受賞が決定した。

● (株) ANA エアサービス東京:長谷川 由美さん・鈴木 菜都美さん

シンガポール航空にてチェックイン業務を担当する長谷川さん・鈴木さんは、予定の便にご搭乗頂けなかったお客様の対応をして差し上げた。

お客様は、チェックインカウンターに出発 20 分前にお越しになったため、予約していた便にご搭乗いただくことができなかった。長谷川さん・鈴木さんは、お客様が非常に焦った様子だったため、リムジンバスに連絡し、バスの出発時間、道路の混雑状況等を確認のうえ、羽田空港発の深夜便なら間に合う旨お伝えし、ご安心頂けるようお話した。お客様は羽田に移動され、羽田発の便にて無事にご出発された。

臨機応変に対応し、お客様に喜ばれた素晴らしい対応が高く評価され、受賞が決定した。