

2025年9月1日

CS Award 2025 Summer 受賞者決定!!

CS Award 2025 Summerは、3件4名の方が受賞しました！

①“学び”と“気づき”をもたらした、心のこもったサービス
株式会社エメ・マギー 大場 優子 さん

②学び続ける姿勢が生んだ、心に響くおもてなし
三本珈琲株式会社 中津川 依利 さん

③不安な気持ちのお客様を救った温かい対応と思いやり
東京税関成田税関支署 藤原 さおり さん
中嶋 利勝 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	9月3日	14:00～	各事務所にて開催予定。 ※会場の詳細については担当まで お問い合わせください。
②	9月4日	14:30～	
③	9月5日	14:00～	



【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 2025 Summerは、2025年4月～6月のお客様サービスを対象としています。

受賞内容のご紹介



① “学び”と“気づき”をもたらした、心のこもったサービス

株式会社エメ・マギー 大場 優子 さん

大場さんは、腰痛でお困りのお客様に対して、非常に丁寧で心のこもった対応をされました。当日の朝、お客様は突然腰を痛めてしまい、どう対処すればよいかわからず困っていらっしゃいました。そんな中、ドラッグストアで勤務している大場さんが声をかけ、店頭で取り扱っている腰用サポーターのサンプルを数種類おすすめしました。ご自身の経験をもとにした説明により、お客様は安心してサポーターのサイズや使用感を試すことができ、大変感謝されました。

後日、お客様からは「ドラッグストアが提供するサービスとして、お客様に寄り添い、今抱えている病状に対する不安を知識や経験をもって解消する対応は、最も求められるサービスの形なのではと思いました。」「業種は違えど、同じくサービス業に携わる者として、素晴らしい経験と学びを得ることができました。」とお褒めの言葉を頂戴しました。

大場さんの思いやりある対応は、お客様の安心につながっただけでなく、サービス業に従事する方々にも大きな気づきと学びをもたらしました。

② 学び続ける姿勢が生んだ、心に響くおもてなし

三本珈琲株式会社 中津川 依利 さん

中津川さんの素晴らしい接客に感銘を受けたお客様より、CS Awardへの推薦がありました。マスク越しでも伝わる笑顔、海外のお客様への小銭での会計サポート、スペイン語を話すお客様へのスペイン語での挨拶など、中津川さんの接客は幅広く、心のこもった丁寧な対応が高く評価されました。お客様からは「いつも元気をもらえる接客をありがとう。」と感謝のお言葉を頂戴しました。

中津川さんは、どんな状況でも冷静に対応できるよう、『クレーム対応スペシャリスト』の資格を取得。また語学の勉強にも励み、お客様一人ひとりとの対話を大切にしながら、自らが接客のお手本となるよう努めています。

常に高品質なサービスを提供するために自己研鑽を続ける中津川さんの姿勢が評価され、今回の受賞に至りました。

③ 不安な気持ちのお客様を救った温かい対応と思いやり

東京税関成田税関支署 藤原 さおり さん 中嶋 利勝 さん

藤原さんは、最終フライト終了後に検査場を巡回していた際、トイレの中で体調を崩されたお客様を発見しました。お声がけをしたところ、日本に帰国されたばかりのお客様は体調が優れず、動くことも困難な状況でした。

藤原さんはすぐに車いすの利用を提案し、中嶋さんに状況を共有。中嶋さんはサポートセンターへ車いすの手配を行いました。その後、お客様は用意された車いすをご利用になり、無事に駐車場まで向かうことができました。後日お客様から「不安な気持ちの中、温かい対応にとっても救われました。」と感謝のメールをいただきました。

業務の枠を超えた臨機応変な対応と、体調不良で不安を抱えるお客様に最後まで寄り添った藤原さんと中嶋さんの連携が高く評価され、今回の受賞につながりました。