

2025年5月19日

CS Award 2025 Spring 受賞者決定!!

CS Award 2025 Springは、4件4名の方が受賞しました！

①ハプニングに見舞われたお客様に寄り添った心温まる対応

株式会社セノン

中尾 ミカ さん

②空港スタッフとしてのプロフェッショナルな行動

羽田タートルサービス株式会社

内田 貴之 さん

③お客様の旅をつなぐ機転の利いた親身な対応

株式会社JALスカイ

きいな
 浦井 葵南 さん

④高いプロ意識と業務を着実にこなす真摯な姿勢

株式会社成田空港美整社

あいか
 丸岡 愛馨 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	5月26日	9:15～	第3ターミナル 3F L3038
②	5月28日	14:30～	第2ターミナル 5F M5007
③	5月30日	11:30～	日本航空成田オペレーションセンター
④	6月3日	14:00～	NAA本社ビル 1F 情報コーナー



【前回の授賞式の様子】

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

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、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 Springは、2025年1月～3月のお客様サービスを対象としています。

①ハプニングに見舞われたお客様に寄り添った心温まる対応

株式会社セノン

中尾 ミカ さん

保安検査中に、お客様のバッグに液体物のような物が入っていたため、中尾さんがバッグの中身を確認したところ、コーヒーが入っていたカップの容器が横倒しになっており、中の荷物がひどく濡れていました。お客様に確認すると、コーヒーを入れているのを忘れてしまったとの申し出がありました。お客様はお子様を抱えていたこともあり、慌てている様子だったので、中尾さんは近くにあったペーパータオルで荷物の中身の一つずつ拭いて差し上げました。しかし、バッグもかなり濡れており、このまま中の荷物をバッグに戻すとまた濡れてしまうと考え、お客様にビニール袋を「よろしければお使いください」と、荷物を袋に入れてお渡ししました。

後日、お客様より「スタッフの優しさと、心温まる対応にととても感銘を受けました」とお礼のメールが寄せられました。ハプニングに見舞われたお客様に対する寄り添った心遣いが評価され、受賞に至りました。

②空港スタッフとしてのプロフェッショナルな行動

羽田タートルサービス株式会社

内田 貴之 さん

高速バスの中にバッグを忘れてしまったお客様が、第2ターミナルのバスカウンターにお越しになりました。カウンタースタッフの内田さんは、到着したばかりのバスなので、まだバスプールにいる可能性が高いと考え、お客様と一緒にご搭乗予定の第3ターミナルに向かいました。お客様には到着ロビーでお待ちいただき、内田さんはバスプールに行き、バスの乗務員に確認したところ、第1ターミナルのバスポーターにバックを渡したと言われました。その後、第1ターミナルからバスプールに向かうバスはありませんでしたが、ターミナル連絡バス乗務員が、第3ターミナルの乗り場に届けると協力を申し出ました。

内田さんはお客様のもとに戻り、お荷物がもうすぐ届くことをお伝えするとともに、出発時刻が迫っていることから、お連れのお客様には先に搭乗ゲートへ向かっていただき、事情を航空会社に説明した方が良いとアドバイスをいたしました。そして、再びバス乗り場に向かい、バス乗務員からバッグを受け取り、お客様にお渡ししました。

後日、お客様から「最悪だと思っていた旅行も、最後まで楽しむことができました」とお礼の声が寄せられました。お客様の搭乗時刻に配慮しながら、バスの動きなどを想定したプロフェッショナルな対応と、スタッフ間の連携が評価され、受賞に至りました。

③お客様の旅をつなぐ機転の利いた親身な対応

株式会社JALスカイ

浦井 葵南 さん

浦井さんはターミナルで、お客様から「羽田から出発なのに、間違えて成田に来てしまったので、電車の券売機まで案内してほしい」というご依頼を受けました。自社のお客様ではないことから、どこまで対応したら良いか迷いましたが、自身が初めて空港を利用した際に空港スタッフに助けられた経験から、できる限りサポートすることにしました。お客様には、車椅子を利用している同行者がいらしたことから、エレベーターをご案内し、お客様と一緒に電車の券売機まで同行しました。しかし、券売機では観光客の列が長く、時間がかかりそうでしたので、高速バスの方が良いのではないかと思います。空席と料金を確認しました。幸いにも空席があったので、お客様にその旨を伝えてバスのチケット売り場とバス停をご案内しました。その結果、お客様は無事に羽田空港から目的地に向かうことができました。

後日、お客様から「あの時親切にしてくださった浦井さんのおかげで、素晴らしい旅行ができました。」とお礼の言葉が届きました。

お客様の旅を円滑につなげた、柔軟な対応と細やかな心配りが評価され、受賞に至りました。

④高いプロ意識と業務を着実にこなす真摯な姿勢

株式会社成田空港美整社

丸岡 愛馨 さん

丸岡さんは業務中、緊急対応の連絡が入ったため、出発ロビーに向かいました。ロビーは汚物が周囲に飛び散っている状態で、一時騒然としていました。清掃は非常に困難な状況でしたが、壁などの色落ちにも配慮しながら丁寧に作業を進めました。途中、近くにいたスタッフから「手伝いましょうか？」と声がけもありましたが、丸岡さんは明るい笑顔で「大丈夫ですよ。」とお答えし、現場を綺麗に元の姿に蘇らせ、空港に落ち着きと安心を届けました。

丸岡さんの対応を見たスタッフから「徹底したプロ意識を感じるとともに、空港スタッフが日々気持ちよく働けるのは、紛れもなく丸岡さんのような方のおかげだと感銘を受けた」とCS Awardに推薦が寄せられました。

どんな状況でも責任感と高いプロ意識を忘れず、業務を着実にこなす真摯な姿勢が評価され、受賞に至りました。