

2026年9月10日

CS Award 2026 Summer 受賞者決定!!

CS Award 2026 Summerは、2件4名の受賞が決定しました！

①チームでつないだ感動サービス 3か月後に届いた感謝の手紙

空港ターミナルサービス株式会社 長坂 梨乃 さん
飯田 涼介 さん
岩出 美穂 さん

②車椅子利用のお客様へ心温まるサポート

東京空港交通株式会社 岩立 政明 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17日	13:30～	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18日	13:30～	



【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 2026 Summerは、2026年4月～6月のお客様サービスを対象としています。

CS Award 2026 Spring 受賞内容のご紹介

① チームでつないだ感動サービス 3か月後に届いた感謝の手紙

空港ターミナルサービス株式会社 長坂 梨乃さん 飯田 涼介さん 岩出 美穂さん

外国籍のお客様の忘れ物対応において、関係各所と連携しながら迅速かつ粘り強くサポートした対応が評価されました。お客様から成田空港駅で財布を紛失したとのご相談を受けました。

お客様は中国語のみを話される方で、すでに出国審査を終え、制限区域内にいらっしゃる状況でした。長坂さんは状況を丁寧に確認し、JR成田空港駅へ連絡した結果、財布が届けられていることを確認しました。しかし、お客様ご本人は既に出国手続きを終えていたため、戻って取りに行くことができず、代理受領の手続きが必要となり、代理受領には直筆の委任状が必要であることが判明しました。そこで、長坂さん、飯田さん、岩出さんが連携し、航空会社との調整や委任状の作成を迅速に実施しました。飯田さんは航空会社から代理受領の了承を得たうえでJR職員と返還手続きを行い、岩出さんは限られた時間の中で委任状を作成しました。出発時刻が迫る中、関係者の連携により財布は無事お客様のもとへ返還されました。

後日、お客様からお礼のお手紙が届き、「言葉の壁がある中でも非常に丁寧に対応してもらえた。大切な財布を返そうと最後まで尽力してくれたことに感謝している」とのお言葉が寄せられました。このお礼のお手紙は対応から約3か月後に届けられたものであり、お客様の立場に立った丁寧な対応と関係各所との的確な連携、そして限られた時間の中でも諦めずに問題解決へ取り組んだ姿勢が高く評価され、今回の受賞に至りました。

② 車椅子利用のお客様へ心温まるサポート

東京空港交通株式会社 岩立 政明 さん

車椅子をご利用のお客様に寄り添った温かな対応が評価されました。

成田空港から沖縄行きの便をご利用されたお客様より、車椅子をご利用のお客様を航空機へご案内するための昇降式車両（PBL: Passenger Boarding Lift）を担当した岩立さんに対し、感謝のお言葉が寄せられました。

当日は、搭乗許可の確認に時間を要したため、お客様にはPBL車内でお待ちいただく状況となりました。そのような中、岩立さんはお客様やご家族との会話を大切に、不安や負担の軽減に努めました。また、お子様にも気さくに声をかけるなど、ご家族が安心して搭乗までの時間を過ごせるよう温かな対応を行いました。

岩立さんは日頃から、車椅子をご利用のお客様の立場に立った対応を心掛けており、当日もお客様のご様子に気を配りながら、安心してご搭乗いただけるよう丁寧なサポートを行いました。

後日、お客様からは、「対応がとても丁寧で優しく、今まで利用をためらっていた車椅子車両も、今後はまた利用したいと思いました。ぜひ感謝を伝えてください」とのお言葉が寄せられました。このような、お客様に寄り添い安心してご利用いただけるサービスを提供した岩立さんのホスピタリティあふれる対応が高く評価され、今回の受賞に至りました。