

CS Award 2021 (Jan.~Jun.) 受賞者決定!!

CS Award 2021 (Jan.~Jun.) は、3件5名の方が受賞となりました!

①お客様に寄り添ったさりげないサポートが旅の思い出に

一般財団法人航空保安事業センター 浜野 大輔 さん

②渡航書類を取得するため、限られた時間の中でお客様を全力でサポート

株式会社JALスカイ

野澤 あゆ美 さん

市村 葵 さん

③コロナ禍でも躊躇せず、適切な判断でお客様を看護

Peach Aviation株式会社

パク ジェヨン さん

ANA成田エアポートサービス株式会社

松並 茉実 さん

受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

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¹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。原則として、春・夏・秋・冬に開催される【Seasonal CS Award】²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。

¹成田空港全体のCS向上を目的として、お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表28機関で組織し、お客様へのサービスレベル向上を目的に、CS AwardやCSセミナー等を実施。

²新型コロナウイルスの感染拡大に鑑み、昨年に引き続き今年も春と夏の合同開催としました。

【授賞式】

成田空港CS協議会会長（NAA CS・ES推進部長）より表彰状の授与、記念品の贈呈を行います。

受賞案件	日程	時間	場所
①	9月16日	14:00～	第1ターミナル 中央棟新館6階 未来の間
②	9月28日	13:00～	第1ターミナル 北オフィス棟4階 NA407
③	9月30日	13:00～	第1ターミナル 中央棟新館6階 未来の間



【前回授賞式の様子】

①お客様に寄り添ったさりげないサポートが旅の思い出に



一般財団法人航空保安事業センター

浜野 大輔（ハマノ ダイスケ）さん

2歳位の男の子を肩車しながらキャリーバッグを重そうに引いて向かってくるお客様に気が付いたため、自らお声掛けし、検査場内まで荷物をお持ちしました。検査終了後も、「同じ歳の子を持つ親として大変さは分かるので、見過ごせなかった」と寄り添いの言葉をかけ、飛行機に乗る前で緊張していたお子様ともお話ししながら、荷物を持ってお客様を搭乗ゲート付近のベンチまでご案内しました。お客様からは「非常に親切な対応をしていただき大変助かりました。」とお声を頂きました。日頃からさりげなくお客様に寄り添う対応をしていることが窺えるとともに、今回のサポートがお客様の旅の思い出に繋がった点が評価され、受賞に至りました。

②渡航書類を取得するため、限られた時間の中でお客様を全力でサポート



株式会社JALスカイ

野澤 あゆ美（ノザワ アユミ）さん

市村 葵（イチムラ アオイ）さん

チェックインカウンターでお客様の渡航書類を確認していたところ、健康証明書の様式が渡航先の入国要件に合致しないことが判明しました。早急に証明書を新規発行してもらうため、責任者に相談のうえ、まずターミナル内の空港クリニックに同行しましたが、そこでは発行ができないとのことで、別ターミナルのクリニックに向かいました。同時並行で、カウンター責任者から当該クリニックで証明書発行が可能か確認をとり、予め詳細をお伝えしたことで、お客様は時間内に健康証明書を取得でき、無事にご搭乗されました。

お客様からは「出発まで時間も限られていたため非常に不安でしたが、最後までサポート頂き感謝しています。」とお声を頂きました。

限られた時間の中、迅速かつ冷静な判断でお客様の渡航を最後まで全力でサポートした点が評価され、受賞に至りました。

③コロナ禍でも躊躇せず、適切な判断でお客様を看護



Peach Aviation株式会社

パク ジェヨンさん

ANA成田エアポートサービス株式会社

松並 茉実（マツナミ マミ）さん

到着ロビーにいた松並さんはお客様からめまいがすると申告を受けました。救護室で休んで頂こうとご案内しましたが、その間に身体の震えも発生し、お水を飲みたいとおっしゃるものの近くに給水所がなかったため、パクさんに水を持って来てもらうよう依頼しました。救護室に到着した後も、お客様はめまいと震えがひどく立ち上がることができず、救急車を呼んで欲しいと依頼されたため、パクさんが救急車を要請しました。その後、お二人は救急車が到着するまで傍に寄り添い、救急隊員到着後、対応を引き継ぎました。

お客様からは「お二人が寄り添って優しい言葉を掛けてくれたおかげで、不安も最低限に抑えられました。こんなご時世なのに傍に寄り添っていただけただけなこと、大変感謝しています。」とお礼の言葉を頂きました。

コロナ禍でも躊躇せずにお客様に寄り添い不安を取り除いたことや、冷静かつ適切な判断をしたことが評価され、受賞に至りました。