

2013 年 11 月 7 日

CS Award 2013 Autumn 受賞者が決定しました！

6 件 8 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】 6 件 8 名

- 松崎 麻代 (まつざき あさよ)さん ANA 成田エアポートサービス株式会社
- 藤田 絵里子 (ふじた えりこ)さん 同上
- 西臺 明子 (にしだい あきこ)さん 同上
- 石上 記代 (いしがみ きよ)さん 成田空港サービス株式会社
- 成毛 ロジェリオ (なるけ ろじえりお)さん 三栄メンテナンス株式会社
- 吉田 真由子 (よしだ まゆこ)さん スターバックスコーヒー
- 神山 麻美 (かみやま あさみ)さん 一般財団法人空港保安事業センター
- 高木 千聖 (たかぎ ちさと)さん 空港ターミナルサービス株式会社

【授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港 CS 協議会会長(NAA CS 推進部長)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
11 月 11 日(月)	14:00～	松崎 麻代さん	ANA 成田スカイセンター2 階 応接会議室「瑠璃(RURI)」
		藤田 絵里子さん	
		西臺 明子さん	
11 月 12 日(火)	15:00～	石上 記代さん	第 2 旅客ターミナル地下 1 階「レオツー」
11 月 13 日(水)	15:30～	成毛 ロジェリオさん	第 2 旅客ターミナル本館 3 階北側 (レスポートサック店舗裏スペース)
11 月 14 日(木)	11:00～	吉田 真由子さん	第 2 旅客ターミナル本館 3 階 「スターバックスコーヒー」
11 月 15 日(金)	10:30～	神山 麻美さん	第 1 旅客ターミナル南ウイング 3 階 空港保安事業センター事務所(S3148 号室)
	13:30～	高木 千聖さん	第 2 駐車場ビル 2 階(北) 空港ターミナルサービス控室(P2037 号室)

【受賞内容】

- ANA 成田エアポートサービス(株): 松崎 麻代さん、藤田 絵里子さん、西臺 明子さん

松崎さん、藤田さん、西臺さんの 3 名は、未着となったお客様の預入手荷物を連日にわたり懸命に捜索して差し上げました。

海外の他航空会社にて預けたお客様の手荷物が、成田到着時未着となりました。搭乗便と異なる手荷物タグが添付された可能性が高く、3 名は、該当するであろう航空会社や空港を手荷物捜索システムにてくまなく捜索しましたが、発見できないまま 3 日が経過しました。

しかし、3 名は諦めることなく、少ない手掛かりから引き続き捜索した結果、お客様の旅程にはなかったチュニジアに、保管されている手荷物がある事を突き止め、至急取り寄せた結果、お客様の手荷物と断定することができました。

日ごろの業務経験とチームワークを活かし、到着 5 日後、無事にお客様の元へお返しすることができ、後日お客様よりお礼のお電話を頂戴しました。

お客様のために、継続して捜索を続けた親切な対応が高く評価され、受賞が決定しました。

- 成田空港サービス(株): 石上 記代さん

第 2 旅客ターミナルの「レオツー」で勤務する石上さんは、日々、店舗利用者に元気をあたえるような気持ちの良い接客を行い、お礼のメッセージを頂きました。

石上さんは、とても明るく元気で、老若男女分け隔てなく、いつも素敵な対応をされています。

同じ第 2 旅客ターミナルで接客業をしている空港スタッフは、気分が落ちこんでいる時も、石上さんが満面の笑みと明るい声で「いらっしゃいませ」「毎度ありがとうございます」と接客する姿に励まされ、気持ちを新たに職場に戻ることができることから、石上さんに対する日々の感謝の気持ちと、石上さんを目標にお客様や同僚に元気や幸せな気持ちを与えられるよう頑張りたいと綴られたメッセージを頂きました。

日々の接客の中で、感動を与えられる対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。

- スターバックスコーヒー: 吉田 真由子さん

第 2 旅客ターミナルの「スターバックスコーヒー」で勤務する吉田さんは、笑顔で明るく、親しみやすさ溢れる接客でお客様に対応して差し上げました。

吉田さんが店頭で勤務していると、空港からイオンへバスで向かうために立ち寄られたお客様がいらっしゃいました。お客様は、マニュアル的ではない心のこもった接客が好きで、スターバックスをよく利用されるとのことですが、空港の特性上、お客様に旅行先を尋ねる会話をしているのをよく耳にしていました。お客様が利用した際にも同様に声をかけられましたが、フライトでのご利用ではなかったため、気まずい思いをしながらイオンへ買い物に行く旨を告げると、吉田さんは明るく会話を続け、退店時にも「楽しんできて下さいね」とお見送りしました。そのため、お客様からは、吉田さんの接客のおかげで楽しい 1 日の始まりとなったと、お礼のメッセージを寄せられました。

自然とお客様の心に残る対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。

- (一財)空港保安事業センター: 神山 麻美さん

第1旅客ターミナルの保安検査場で勤務する神山さんは、お困りのお客様に親身になって丁寧な対応をして差し上げました。

神山さんは、休憩中に出発ロビーを歩いていたところ、白杖を持ち、サングラスを掛け、手にはパスポートと搭乗券らしき物を持ち、お一人で困っている女性のお客様をお見掛けしました。

お声掛けしてみると、お客様は韓国の方で日本語が話せないため、神山さんは韓国語で対応し、搭乗券等を拝見したところ、第2旅客ターミナルからの出発便であることが判明しました。お客様をターミナル連絡バス乗り場までご案内し、バスが来るまで出来る限りの言葉でお話をし、勤務の都合上、同乗できなかった神山さんは、同じ行き先の空港スタッフへご案内いただけるよう依頼し、職場へ向かいました。後日、神山さんの献身的な対応に感動されたお客様の娘様より、お礼のメッセージを頂きました。

お困りのお客様のご様子を察し、お客様に寄り添う温かい対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。

- 三栄メンテナンス(株): 成毛 ロジェリオさん

館内の清掃作業を担当している成毛さんは、語学力を活かし、お困りの外国のお客様に対し、親切に対応して差し上げました。

成毛さんは、清掃作業で現場にいたところ、お困りのご様子の外国人女性のお客様をお見かけしたため、事情を伺ったところ、Wi-Fiの接続方法が解らないとのことで、丁寧に教えて差し上げました。

また、別の機会にも、空港スタッフがスペイン人男性のお客様の対応に困っている状況を見かけたためお声掛けし、両替所について説明して差し上げたり、第2旅客ターミナルの本館からサテライトまでお客様をご案内してお見送りするなど、親身になって対応して差し上げました。

自身の語学能力を活かし、日頃から積極的に対応している姿勢が高く評価され、受賞が決定しました。

- 空港ターミナルサービス(株): 高木 千聖さん

お客様のご案内業務を担当する高木さんは、勤務時間終了後にも関わらず、お困りの外国人のお客様に対し、親身になって対応して差し上げました。

誤って電車に乗り、奥様とはぐれてしまった中国人男性がご案内カウンターにいらっしゃいました。かなり焦っている様子で、奥様のいる第1旅客ターミナルへの行き方を問われましたが、高木さんは、入れ違いになる可能性があるため、JR職員に呼び出し放送を依頼しました。第1旅客ターミナルのJR職員が、中国語で放送をしたところ、奥様がすぐにJRカウンターにいらっしゃいました。

その後、お二人が無事に合流できるよう、高木さんはJR職員と相談しながら、お客様をご案内して差し上げ、最後までお二人をお見送りしました。

高木さんは、勤務時間が終了していたにも関わらず、お客様への親切心から、中国語の通訳として、放送依頼、切符の再発行や交通機関のご案内、奥様と上手く合流できる方法など、出来る限りの援助をし、最後までお二人を見届けました。

JR職員と連携し、ご不安な思いを抱えているお客様に、親切丁寧な対応をしている点が高く評価され、受賞が決定しました。