

CS Award 2019 Autumn 受賞者決定!!

CS Award 2019 Autumnは、3件3名の方が受賞となりました！

①お客様に寄り添った対応

空港ターミナルサービス株式会社

鈴木 瑠理 (すずき るり) さん

②高いプロ意識と努力が光るおもてなし

株式会社アーネスト

鈴木 立之 (すずき たつゆき) さん

③お客様の状況にあわせた柔軟な対応

NAAセーフティサポート株式会社

高野 あき子 (たかの あきこ) 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、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。

春・夏・秋・冬の【Seasonal CS Award】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。

今回のCS Award 2019 Autumnは、2019年7月～9月のお客様サービスを対象としています。

【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、記念品の贈呈を行います。

受賞案件	日時	場所
①	11/14(木) 15:30～	第2駐車場ビル北棟2階 P2037
②	11/18(月) 13:30～	第1ターミナル中央ビル5階 ヘアサロン・キングス
③	11/22(金) 13:30～	第2ターミナル2階M2080



【前回授賞式の様子】

① お客様に寄り添った対応

 空港ターミナルサービス株式会社 鈴木 瑠理さん

海外在住のお孫様がターミナル内でスポーツ大会の賞状を忘れてしまったとおっしゃるお客様からお電話があり、鈴木さんが対応しました。賞状は見つかりましたが、お孫様は当面ご帰国のご予定がないということから、国内在住のお客様に郵送することとなりました。お電話の最後に、お孫様の大会でのご活躍にお祝いを申し上げたところ、後日お客様から一連の対応について御礼のお手紙を頂きました。お客様は賞状が見つかった際にも、「見つけて良かった。孫の大切な宝物です。」と安堵し、喜ばれていました。お客様にとって大事なものであることを理解し、そのお気持ちに寄り添った対応が評価され、受賞が決定しました。

② 高いプロ意識と努力が光るおもてなし

 株式会社アーネスト 鈴木 立之さん

空港内の理容室に勤務する鈴木さんは、笑顔での応対と髪を切る技術が素晴らしいと評判です。実は耳が不自由なのですが、専用のヘアオーダーメモを作成し、また、一度来て頂いたお客様のお顔を可能な限り覚え、カルテを見ずとも前回同様のカットが出来るよう心がけるなど、努力を欠かしません。今回、10年以上前からいつも鈴木さんにカットしてもらうことを楽しみにして成田空港を利用しているというお客様から推薦のご連絡を頂きました。鈴木さんのプロ意識に加え、お客様が成田空港を選ぶ理由にもなっているという点が評価され、受賞が決定しました。

③ お客様の状況にあわせた柔軟な対応

 NAAセーフティサポート株式会社 高野 あき子さん

ご出張でアメリカへ出発して数時間経った機内で、保安検査場にタブレット端末を忘れたことに気づいたお客様のご家族からお電話があり、高野さんが対応しました。お客様のものと思われるタブレット端末は見つかりましたが、返却にはご本人の確認が必要であったため、機内のお客様とメールで直接やり取りを行いました。お客様はご出張中にどうしても端末が必要だったため、翌日成田空港から出発するご友人を代理人として返還することとし、必要な書類等をメールでやり取りすることで無事返還できました。後日お客様から、限られた時間内での素早くスムーズな対応に御礼のメールを頂きました。お客様の置かれた状況を的確に把握し、丁寧かつ柔軟に対応した点が評価され、受賞が決定しました。