

CS Award 2018 Spring(Jan.~Mar.) 受賞者決定!!

CS Award 2018 Spring(Jan.~Mar.)につきまして、3件4名の方が受賞となりました！

①手話による対応でお客様に感動を提供

Salvatore Ferragamo 南ウイング 植村 生恵(うえむら さえ)さん

Cartier 南ウイング 村上 英美(むらかみ えみ)さん

②お困りのお客様に寄り添った親身な対応

株式会社ジェイ・エス・エス 松元 カレン(まつもと かれん)さん

③不安なご家族に配慮した丁寧なサービス

NAAセーフティサポート株式会社 大竹 恵美子(おおたけ えみこ)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空港内に広め、成田空港スタッフのモチベーション、サービスレベルの向上を目的に、お客様に素晴らしいサービスをしたスタッフを表彰する制度です。

春・夏・秋・冬の年4回開催される【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 2018 Spring(Jan.~Mar.)は、2018年1月~3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	日にち	時間	場所
①	5/22(火)	15:30~	第2ターミナル 5階M5063号室
②	5/24(木)	11:00~	第2ターミナル 3階M3043号室
③	5/25(金)	10:30~	第2ターミナル 2階M2080号室

【前回授賞式の様子】



手話による対応でお客様に感動を提供

 ①Salvatore Ferragamo 南ウイング 植村 生恵さん
 Cartier 南ウイング 村上 英美さん

植村さんと村上さんは、来店されたお客様のコミュニケーション方法が身振り手振りである様子から、耳の不自由なお客様と分かり、手話でご挨拶をしました。その後も旅行先の質問等でおお客様の不安な気持ちを和らげ、お見送りまで手話で対応しました。

お客様から、「英語などと同様に、手話も言語として普通にできるスタッフが大勢いるのは素晴らしいです。次回も成田空港を利用しようと思います」とお褒めのメッセージが寄せられました。

常日頃から高い接客意識を持ち、手話の勉強に熱心に取り組んでいる姿勢が評価され、受賞が決定しました。

お困りのお客様に寄り添った親身な対応

 ②株式会社ジェイ・エス・エス 松元 カレンさん

松元さんは、ターミナルでお困りの様子のお客様を見かけ、お声を掛けました。お客様は乗り継ぎで成田空港にいらっしゃいましたが、乗り継ぎ先で必要なビザをお持ちでなく、出発できない状態であることがわかりました。

勤務時間外でしたが、松元さんは自らの携帯電話を貸すなど、不安なお客様に寄り添い、航空会社スタッフに引き継ぐまで細やかな配慮を致しました。

後日、「松元さんが助けてくれなかったらどうなっていたかわかりません。松元さんは私達の天使です。本当にありがとうございました」とお客様からお手紙を頂戴しました。

不安なお客様に寄り添い、自分にできることを考え進んで行動し、気遣いのある対応を行った点が評価され、受賞が決定しました。

不安なご家族に配慮した丁寧なサービス

 ③NAAセーフティサポート株式会社 大竹 恵美子さん

大竹さんは、第3ターミナルのご案内カウンターに来訪された外国人のご家族から、親子別々の飛行機に搭乗するが、お子様の出発便は時間も遅くターミナルも違うので、見送りができず困っている、と相談を受けました。

お子様にはサポートが必要だったため、大竹さんは親御さんに代わり第1ターミナルまでお送りし、航空会社スタッフに引き継ぎました。その間も、不安そうなお子様の気持ちを和らげるよう楽しい話題でお話するなど、気遣いを欠かしませんでした。

外国で不安なご家族が安心して出発できるよう、親身になって対応したことが評価され、受賞が決定しました。