

## CS Award 2024 Autumn 受賞者決定!!

CS Award 2024 Autumnは、3件2名と1団体の方が受賞しました！

### ①お客様への積極的なお声かけと臨機応変な対応

空港ターミナルサービス株式会社 加瀬 美佐子 様

### ②お客様の不安な気持ちに寄り添った対応

ニュージーランド航空搭乗口担当ご一同 様  
(ニュージーランド航空・ANA成田エアポートサービス株式会社・空港ターミナルサービス株式会社)

### ③お客様の安全を最優先した適確な対応

NAAセーフティサポート株式会社 藤田 均 様

※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	12月4日	14:15～	第2ターミナル 4階 M4111
②	12月13日	11:00～	第1ターミナル 4階 S3448
③	12月18日	15:00～	第1ターミナル 4階 S3448



※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

【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 2024 Autumnは、2024年7月～9月のお客様サービスを対象としています。

## ①お客様への積極的なお声がけと臨機応変な対応

空港ターミナルサービス株式会社

加瀬 美佐子 さん

加瀬さんは、出国審査後エリアで電動カートの待機をしていたところ、お子様3人を連れてお客様が荷物を抱えた状態で、出国審査場から出てくるのをお見かけしました。わんぱくなお子様の対応でお疲れになっているお母様の様子を察し、電動カートの利用をお勧めすべくお声がけを行ったところ、とても喜ばれた様子でご乗車されました。

お客様が利用される搭乗ゲートに向けて運行していたところ、お客様より、お子様用にお菓子を購入したいと申し出を受けたため、電動カートをUターンし店舗へ向かいました。お客様が買い物をされるのをお待ちし、その後改めて目的地まで電動カートを運行しました。

後日お客様より、心遣いがとても嬉しかったと、お褒めの言葉を頂戴しました。

お客様への積極的なお声がけと、お客様のご要望に臨機応変に対応する姿勢は空港のイメージアップに繋がったことが評価され、受賞に至りました。

## ②お客様の不安な気持ちに寄り添った対応

ニュージーランド航空ご搭乗口担当一同 様

(ニュージーランド航空・ANA成田エアポートサービス株式会社・空港ターミナルサービス株式会社)

搭乗ゲートにてお客様より、体調不良のため搭乗取りやめの申し出がありました。出国取り消しの手続きが必要でしたが、立っているのも困難な様子であったため車椅子を用意し、スタッフが到着ロビーまでアattendしました。到着ロビーでは、お客様が未成年のためご家族が迎えにいらっしゃるまで一緒に待機しました。また、ぐったりとした様子から水分補給が必要かもしれないと思い、お客様へアレルギーの確認をしたうえで飲み物をご提供しました。

後日、お客様より、両親が迎えに来るまでの間は不安だったが、スタッフが優しく声をかけてくれたので安心できたと、お礼のメールが届きました。

体調不良のお客様の不安な気持ちに寄り添い、お飲み物の提供など一歩踏み込んだ対応が評価され、受賞に至りました。

## ③お客様の安全を最優先した適確な対応

NAAセーフティサポート株式会社

藤田 均 さん

サポートセンターの藤田さんは、転倒されたお客様がいるとの連絡を受け、現場へ向かいました。お客様へ怪我の状況と、この後のご予定についてお声がけしたところ、上半身に痛みがあるが食事を優先させたいとのことでした。そのため、お客様のお身体を気遣いながらフードコートまでご案内し、テーブルまでお食事をお持ちしました。そして、お食事が終わったころにまた伺う旨をお約束し、一度サポートセンターへ戻りました。

フードコートにて再度合流後、お客様へお身体の具合を伺ったところ、まだ身体が痛むとのことでしたので、バスに乗車されるまで救護室で休息されるよう提案しました。

救護室ご利用後、再度合流したのち、バスのチケット購入の補助をし、バス停までご案内しました。乗車の際も、ドライバーへお客様の状態をお伝えし、乗車の介助をしたうえで、対応を終了しました。

後日、お客様より感謝のお電話をいただきました。

転倒されたお客様の身体を気遣いつつ、救護室の提案やバス乗車の介助などお客様の安全を最優先して適確な対応したことが評価され、受賞に至りました。