

2014年5月2日

**CS Award 2014 Spring 受賞者が決定しました！**

5件5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】 5件5名**

- 安田 均(やすだ ひとし)さん 成田航空地方气象台
- 大野 真理(おおの まり)さん (株)リムジン・パッセンジャーサービス
- 八子 緑(やご みどり)さん ユナイテッド航空会社
- 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)
- 鈴木 拓海(すずき たくみ)さん ジェットスター・ジャパン(株)

**【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。

日時		受賞者	授賞場所
5月8日(木)	10:00～	安田 均さん	空港管理ビル 5階 成田航空地方气象台研修室
	14:00～	大野 真理さん	第2駐車場ビル 3階(南) リムジン・パッセンジャーサービス事務所 (P3014 号室)
5月9日(金)	12:00～	八子 緑さん	第1ターミナル新館 6階 ユナイテッド航空事務所(NC6077 号室)
5月12日(月)	15:30～	成毛 ロジェリオさん	第2ターミナル 3階 74番ゲート付近
5月13日(火)	13:30～	鈴木 拓海さん	第2ターミナル横 南オペレーションセンター 3階 ジェットスター・ジャパン事務所

## 【受賞内容】

### 成田航空地方気象台:安田 均さん

安田さんは、電車での通勤途中、気分が悪くなってしまったお子様に席を譲り、その後もお子様お二人とお祖母様の三人に付き添い、親身に対応して差し上げました。

安田さんは出勤のため、成田空港行きの電車に乗っていたところ、前に立っていたお子様が、具合が悪そうに座り込んだことに気づき、席を譲ってあげました。お子様の顔は真っ青で、今にも嘔吐しそうな様子でした。お祖母様から「札幌行きの飛行機に乗せますが、孫二人だけで帰るので心配です」と聞いた安田さんは、出発ロビーまでご案内しようと、会社の最寄り駅である空港第2ビル駅ではなく、次の駅の成田空港駅まで付き添って差し上げました。成田空港駅で降りると、薬局で乗り物の酔い止め薬を購入してお子様へ差し上げ、更にお子様の荷物を持ち、出発ロビーまでご案内しました。

後日、お孫様のお二人が無事に札幌に到着されたこととあわせて、安田さんの親切な対応について、お祖母様から感謝のメッセージが寄せられました。

出勤時の忙しい時間でありながら、お客様に気を配り、親切丁寧に空港スタッフのお手本となるような対応をした点が高く評価され、受賞が決定しました。

### (株)リムジン・パッセンジャーサービス:大野 真理さん

リムジンバスのカウンター業務を担当する大野さんは、お客様が紛失された携帯電話を迅速に捜索し、親切な対応をして差し上げました。

新宿からリムジンバスで到着されたお客様が、バス車内に予約番号を保存した携帯電話を落とした可能性があるとカウンターにいらっしゃいました。大野さんはすぐに遺失物の捜索を行い、お客様の携帯電話を発見しましたが、携帯電話があるバスは車庫へ回送中とのことでした。搭乗まで時間がないため、大野さんはバスがすれ違う際に、携帯をリレーして届けるように調整し、また、お客様のチェックイン手続きもお手伝いしました。その後、お客様の携帯電話が届いたとの一報が入り、大野さんは乗務員から速やかに携帯電話を受け取ってお客様にお渡しし、お客様を保安検査場までご案内しました。お客様は無事に搭乗することができ、後日大野さんの一連のサポートに感謝のメッセージが寄せられました。

搭乗まで時間がない中、落ち着いて迅速に対応し、最後までお客様に付き添う責任感のある対応が高く評価され、受賞が決定しました。

### ユナイテッド航空会社:八子 緑さん

ユナイテッド航空のチェックインカウンターで勤務する八子さんは、非常時においても落ち着いてお客様の状況をお聞きし、丁寧な対応をして差し上げました。

本年2月8日、成田空港は未曾有の大雪に見舞われ、欠航便が相次ぎました。チェックインカウンターでは、お客様の代替便をお探したり、ご質問を受け付けたりと、お客様の対応に追われる中、八子さんは終始笑顔を保ち、現場の責任者として、他のスタッフのフォローを行いながら、ご自身もカウンターでお客様の対応をされていました。八子さんが対応されたお客様の中で、待ち望んだ家族旅行に行くため、大雪の中なんとか成田空港にご到着された方がいらっしゃいました。八子さんは事情をお聞きし、当日に出発できるよう代替便の調整を行いました。大変な状況の中でも、お客様のお話を丁寧に伺い、最善を尽くされた八子さんに、後日お客様から感謝のメッセージが寄せられました。

非常時において、責任者として模範となる対応をされていた点が高く評価され、受賞に至りました。

---

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、館内で転んでしまったお客様に駆け寄り、お声掛けをする親切な対応をして差し上げました。

お客様が手荷物カートの上にお子様を乗せて走っていたところ、カートがひっくり返り、乗っていたお子様がカートごと転んでしまいました。近くで清掃作業をされていた成毛さんは、すぐに自分の仕事を止めて、急いでお二人の元に向かい、お声掛けしました。幸いお子様にお怪我は無く、そのことを確認した成毛さんは、カートから落ちてしまったお客様のお荷物を戻して差し上げ、お母様から「ありがとう」と感謝のお言葉をいただきました。

お客様に常に気を配り、一歩踏み出した勇氣ある対応が高く評価され、受賞が決定しました。

ジェットスター・ジャパン(株):鈴木 拓海さん

ジェットスター・ジャパンのチェックイン業務を担当する鈴木さんは、複数回ご利用されたお客様のことをしっかりと記憶し、親切丁寧な対応をして差し上げました。

2012年12月末、鈴木さんがチェックインカウンターにて業務を行っていたところ、車椅子を押しながら2名のお客様がいらっしゃいました。車椅子をご利用のお客様は、耳が聞こえ難くそうであったため、鈴木さんはお客様にお断りをして、目線に合わせて腰を低くし、ご案内して差し上げました。3ヶ月後、お客様が成田空港に到着した際、お出迎えの担当であった鈴木さんは、ターミナル出口まで車椅子を押しながら、渡豪のお土産話に笑顔で対応しました。また、2013年11月末にお客様が再度ご出発される際、搭乗口でお客様をお見掛けした鈴木さんは、お客様のお名前をお呼びして「ご帰国されたら、またオーストラリアの楽しいお話を聞かせてくださいね」とお声掛けしました。お客様のお名前やお話した内容を記憶し、心温まる対応をされた鈴木さんに、後日お客様から感謝のメッセージが寄せられました。

お客様のことをしっかりと記憶し、親切丁寧な対応をされた点が高く評価され、受賞が決定しました。

---