

# CS Award 2018 Summer(Apr.~Jun.) 受賞者決定!!

CS Award 2018 Summer (Apr.~Jun.)につきまして、  
3件5名の方が受賞となりました！

## ①お困りのお客様を一番に考えた対応

NAAセーフティサポート株式会社  
株式会社成田空港美整社

吉森元樹(よしみり げんき)さん  
石川佑輔 (いしかわ ゆうすけ) さん

## ②お客様の不安に寄り添った行動

日本空港テクノ株式会社

小暮勇人(こぐれ はやと)さん

## ③お客様の思いをくんだ2人の連携した行動

空港ターミナルサービス株式会社

長田美穂(おさだ みほ)さん  
高橋めぐみ(たかはし めぐみ)さん

### CS Award とは？

※受賞内容の詳細は、別紙をご覧ください。

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 Summer (Apr.~Jun.)は、2018年4月～6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	8/21 (火)	15:00～	第2ターミナル 有料待合室A2
②	8/20 (月)	14:00～	第2ターミナル 国内線エリア3階D3015
③	8/23 (木)	13:15～	第2ターミナル 北駐車場ビル2階P2035



【前回授賞式の様子】


## お困りのお客様を一番に考えた対応

 ① NAAセーフティサポート株式会社 吉森元樹さん  
株式会社成田空港美整社 石川佑輔さん

お客様の「クレジットカードをゴミ箱に捨ててしまったかもしれない」とのご相談を受けたご案内カウンターの吉森さんは、すぐに清掃会社の石川さんに連絡を取りました。すでにゴミの回収がされた後でしたが、石川さんが回収した全てのゴミ袋をご案内カウンターに運び、吉森さんとカードを探したところ、発見することができました。発見されたカードはゴミで汚れてしまっていたのですが、きちんと拭いてお客様にお返ししました。

ゴミ袋の中から探し出すことに躊躇せず、本来業務の枠を超えてお客様のために進んで行動した点が高く評価されました。


## お客様の不安に寄り添った行動

 ② 日本空港テクノ株式会社 小暮勇人さん

小暮さんは、小さなお子様連れのご家族が旅程表を確認しながらチェックインカウンターを探していたためお声掛けしました。旅程表と一緒に確認したところ、ご家族が出発日を1日間違えて来港されたことがわかりました。お客様はご自宅が遠方であったため、空港近辺に宿泊することになりました。ご両親がホテルをお探しの間、小暮さんはお子様と会話するなど、不安な気持ちを和らげるように努めました。また、お客様のご旅行先が自身も頻繁に旅行で訪れる場所であったこともあり、宿泊先ホテルの送迎バス停までお見送りする間にも、おすすめの観光地などをお伝えしました。

お客様の不安な気持ちに寄り添ったサポートが評価され、受賞が決定しました。

## お客様の思いをくんだ2人の連携した行動

 ③ 空港ターミナルサービス株式会社 長田美穂さん  
高橋めぐみさん

長田さんはご案内カウンターにて、お気に入りのレインコートをなくしてしまったと仰るお客様をご対応しました。業務の引き継ぎに来ていた高橋さんと共に関係各所に問い合わせましたが、その時点では発見できませんでした。その後、引き継ぎを終え移動中の長田さんがお客様のレインコートを発見したため、お客様の出発直前に搭乗ゲートにてお渡しすることができました。後日お客様から「お気に入りのレインコートを旅行中何度も使うことができました。見つけてくれた方、走って繋げてくれた方々の親切な対応にとても嬉しくありがたく思いました」とお礼のメールが届きました。

お客様の思いをくんだ2人の連携した行動が高い評価を受け、受賞が決定しました。