

2013年1月30日



CS Award 2012 Winter 受賞者が決定しました!

5件9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9名

- 小口 砂織(おぐち さおり)さん 株式会社 JAL スカイ
- 新海 まい子(しんかい まいこ)さん 同上
- 齊藤 楓(さいとう かえで)さん 同上
- 栗原 かおり(くりはら かおり)さん 同上
- 眞尾 有香(まお ゆか)さん 株式会社ANAエアサービス東京
- 藤田 瞳(ふじたひとみ)さん 同上
- シグチ リカルド(しぐち りかると)さん 三栄メンテナンス株式会社
- 平山 純一(ひらやま じゅんいち)さん 成田空港警備株式会社
- 山本 章司(やまもと しょうじ)さん 同上

【授賞式】

各受賞者の職場で、成田空港 CS 協議会会長(NAA CS 推進室長)より表彰状の授与、記念品の贈呈が行われます。

日にち	時間	受賞者	授賞場所
2月4日(月)	14:00~	小口 砂織さん・新海 まい子さん 齊藤 楓さん・栗原 かおりさん	第2ターミナルサテライト2階 乗り継ぎカウンター裏 JAL オフィス内
2月12日(火)	11:45~	眞尾 有香さん 藤田 瞳さん	ANA 成田スカイセンター2階 応接会議室「瑠璃(RURI)」
2月13日(火)	10:00~	シグチ リカルドさん	第1ターミナル中央ビル新館2階 28番バスゲート
2月13日(火)	11:00~	平山 純一さん・山本 章司さん	成田空港警備株式会社 本社 (成田市東町 77)



CS Award 2012 Autumn 授賞式の様子

【受賞内容】

- (株)JAL スカイ:小口 砂織さん・新海 まいこさん・齊藤 楓さん・栗原 かおりさん

小口さん、新海さん、齊藤さん、栗原さんの4名は、地震が起きた際に迅速且つ的確なご案内をし、お客様が混乱することがないように対応した。

4名が担当する便が間もなく搭乗開始という時に、ゲート近くのTVより緊急地震速報が入った。緊急地震速報のチャイム音は、外国のお客様には聞き慣れないもので、何が起きているか状況がつかめていない様子だったため、責任者である小口さんの指示のもと、齊藤さん、新海さん、栗原さんは、日本語と英語の肉声で、お客様に状況説明すると共に、安全な場所への誘導を行った。

また、動き出そうとするお客様に対し、落ち着いてお待ち頂くようお願いする等、落ち着いた対応を行ったことにより、搭乗口でお待ちのお客様に混乱した様子はなく、その後、無事ご出発頂くことができた。後日、その場に居合わせたお客様より、スタッフの適切な対応を称賛するメッセージを頂いた。

咄嗟に自ら考え行動でき、お客様のことを考えた適切な対応をした点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ANA エアサービス東京:眞尾 有香さん

眞尾さんは、遺失物の引き取りをご希望されていたお客様に対し、親身な対応をして差し上げた。

お客様より、成田空港警察署に保管されている遺失物を引き取りたいとの申し出を受けた眞尾さんは、空港警察署への行き方をご説明し、雨が降っていたため傘をお貸しした。その後、お客様が地図を見ながらお困りの様子だったため、眞尾さんは、お客様の代理で引取りに行くことができないか職場責任者に相談した後、空港警察署まで遺失物を引き取りに行った。

お困りのお客様に対し、親切な対応をしたことから、後日お客様より感謝のメッセージを頂いた。自ら率先して行動し、一歩踏み込んだサービスを行った点が高く評価され、受賞が決定した。

- (株)ANA エアサービス東京:藤田 瞳さん

藤田さんは、他社便で第2ターミナルをご利用になるお客様が、誤って第1ターミナルに来てしまいお困りの様子だったため、親切丁寧に対応して差し上げた。

第1ターミナルANA到着ラウンジ前のエスカレーターを、国内線運航時間外に駆け上がっていく喪服姿のお客様に気付き、藤田さんがお声がけしたところ、お客様は通夜に参列するため、スカイマーク便にてご出発予定とのことだった。スカイマーク便は第2ターミナル出発であり、出発時間が迫っていたため、藤田さんは、当該社に連絡した後、お客様をタクシー乗り場に案内し、お見送りした。無事ご搭乗頂いたお客様より、他社便利用にも関わらず、親切に対応した事に対し御礼のメッセージを頂いた。

自らお困りのお客様に声をかけ、親切に対応した点が高く評価され、受賞が決定した。

- 三栄メンテナンス(株):シグチ リカルドさん

館内清掃を担当しているシグチさんは、パスポートを紛失し、お困りのお客様に親身になって対応し、パスポート発見に尽力した。

巡回清掃中のシグチさんは、第2ターミナル5番街のご案内カウンターで焦った様子で話していた外国人男性のお客様を見かけた。言葉がうまく通じていない様子だったため、シグチさんがポルトガル語で話しかけたところ、お客様はパスポートと搭乗券を紛失し、お困りであることが判明した。遺失物の届出を確認するものの届いておらず、お客様と警察官、シグチさんの3名で航空会社カウンターに行き、事情を説明したが、パスポートと搭乗券がないと搭乗できないとのことで、お客様は更に焦りだしてしまっただけだった。シグチさんが立ち寄った店舗がないか確認すると、「アキハバラ」という店名が出たため向かうと、お客様のパスポートと搭乗券を発見することができた。出発時間が迫っており、シグチさんは急いでゲートへ向かうお客様をお見送りして差し上げた。出発間際でお困りのお客様の気持ちに寄り添い、お客様と一緒に走り回って対応したことから、お客様より熱い抱擁と感謝の言葉を頂いた。

お困りのお客様の様子を察し、自らお声をかけ、パスポートの捜索・発見に寄与し、お客様をお見送りする親切な対応が印象的であると高く評価され、受賞が決定した。

- 成田空港警備(株):平山 純一さん・山本 章司さん

空港周辺の道路巡回を担当している平山さんと山本さんは、海外から帰国し、帰宅途中で体調不良となったお客様に対し、親切できめ細やかな対応をして差し上げた。

巡回中に普通乗用車が路肩に停車していたため、平山さんと山本さんが確認したところ、お客様は気分が悪くなったため、車を降りて嘔吐してしまい、お困りの様子でした。トイレを探されているお客様のために、平山さんと山本さんは、芝山千代田駅まで車両で先導案内を行い、同駅の職員にお客様の状況を説明した後、対応を依頼した。平山さん、山本さんの対応に感動したお客様より、後日御礼のメッセージを頂いた。

体調不良でお困りのお客様に、的確で親切に対応した点が高く評価され、受賞が決定した。
