

2018年8月22日

CS Award 2018 Summer(Apr. ~ Jun.)受賞！

お困りのお客様を一番に考えた対応

事業部第二グループ副長 石川 佑輔(いしかわ ゆうすけ)

この度、成田空港 CS 協議会主催「CS Award」において、弊社事業部第二グループ 石川副長の取った行動が、お困りのお客様を一番に考えた対応として高く評価され、「CS Award 2018 Summer(Apr. ~ Jun.)」を受賞しました。

弊社は、これからも従業員一人ひとりが、お客様の立場に立って行動し、CS の向上に努めて参ります。

■CS Award 授賞式

日 時 30年8月21日(火)15:00より

場 所 2ビル4F 有料待合室 A2

内 容 成田空港 CS 協議会会長より表彰状の授与、記念品の贈呈

■社内表彰式

日 時 30年8月22日(水)15:00より

場 所 2ビル弊社事務所

内 容 寺本社長より表彰状の授与、社長賞の贈呈

CS Award とは(成田空港 CS 協議会主催)

素晴らしいサービス事例を空港に広め、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。

お困りのお客様を一番に考えた対応

事業部第二グループ副長 石川 佑輔(いしかわ ゆうすけ)

今年の5月17日の夕方に、第3ターミナルの出発エリアにて、「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」と台湾のお客様のご相談を受けた案内カウンターの吉森さん(今回CSアワードを共同受賞したNAAセーフティーサポートの方)と石川副長は、全てのゴミ袋を回収してカードを探し始めました。無事に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。

ゴミ袋の中のゴミを触ることを躊躇せず、お客様のために進んで行動した点が高く評価され、空港スタッフの素敵なサービスに値するとして、CS Award 2018 Summerを受賞いたしました。

お客様からの感謝の言葉

案内カウンターのスタッフ、清掃スタッフの2人は、ゴミ袋であるということは一切気にせず、ただ私のカードを見つけようとしてくれました。本当に感謝しています。搭乗時刻が迫っていたので、十分にありがとうございましたと伝えられませんでした。また、当時はあまりに不安だったので、その優しいスタッフ達の名前を覚えていません。本当にごめんなさい、そしてありがとうございました。本当にありがとうございました。このメッセージが彼らに届きますように。



(左)共同受賞の吉森さん、(中央)CS協議会田邊会長、

(右)石川副長



社内表彰式、第二グループの皆さんと一緒に記念撮影！