

2019年4月18日

CS Award 2018 年間特別賞受賞！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 年間特別賞」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 年間特別賞 授賞式（成田空港 CS 協議会主催）

日 時 2019年4月18日（木）14：30より

場 所 成田空港第2ビル弊社事務所

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

CS Award とは（成田空港 CS 協議会主催）

お客様に素晴らしいサービスを提供した空港スタッフや、成田空港の CS 向上に貢献したスタッフを表彰する制度です。4 半期ごとに年 4 回選出される「Seasonal CS Award」と 2 月頃に開催する「CS Award 年間グランプリ」があります。

CS Award 年間グランプリとは

CS 向上に関して特に素晴らしい働きをしたスタッフに贈られる賞で、「Seasonal CS Award」受賞者の中から選考されています。

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）

2018年の5月17日の夕方に第3ターミナル出発エリアにて、「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」とのご相談を受けたご案内カウンターの吉森さん（今回CS Awardを共同で受賞したNAAセーフティサポート株式会社の方）は、すぐに弊社の石川副長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、石川副長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、無事に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、CS Award 2018 年間特別賞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）岩澤専務、（中央）石川副長、
（右）寺本社長



手前左からCS協議会田邊会長、石川副長、
寺本社長、岩澤専務
第二グループの皆さんと一緒に記念撮影！