

2023年3月22日

CS Award2022 (Jul.~Dec) 及び特別賞受賞！

本年3月22日に成田空港内で開催されたCS Award授賞式において、弊社第一グループ日勤の加瀬よし子さん、菅原優花さんが、以下の受賞内容のとおり、「クレームをお褒めに変えたプロフェッショナルな対応」として、CS Award 2022 (Jul.~Dec) 及び特別賞を受賞しました。

弊社は、これからもスタッフ一人ひとりが、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。

【受賞内容】

お客様より第1ターミナル南ウイング到着ロビーが汚れているとの連絡をインフォメーションスタッフが受け、現場に急行すると、ロビーからトイレの中まで激しく汚れており、お客様が汚物を踏んで歩いているので、更に汚れが広がっている状況でした。そこに駆け付けた弊社の加瀬さんと菅原さん、そしてサポートセンタースタッフ、インフォメーションスタッフで汚物の清掃及び消毒を行いました。清掃中、お客様より旅行用におろしたばかりの靴で汚物を踏んでしまったとの相談があり、加瀬さんが即座に靴に付着した汚れを丁寧に拭き取り、消毒してお返しすると、「このような大変な状況の中でも誠実に対応していただいたので、これで気分良く出発できます。本当にありがとうございます。」とお客様より感謝の言葉をいただきました。このほかにも、その場にいたお客様から、対応した4名のスタッフに対して多くの労いやお褒めの言葉をいただきました。

※成田国際空港株式会社HPより（本件プレスリリース）

[20230310_CSAward2022 \(naa.jp\)](https://naa.jp/20230310_CSAward2022)



授賞式（前列中央：加瀬さん、前列右側：菅原さん）