

NEWS RELEASE

関西国際空港株式会社

経営戦略室広報グループ

TEL : 072-455-2201

FAX : 072-455-2052



KANSAI
INTERNATIONAL
AIRPORT
CO., LTD.

2006 年(平成 18 年)9 月 20 日

平成 18 年度 CS 年間グランプリ授賞式の実施について

関西空港CS向上協議会が主催する空港スタッフ表彰制度「CS 年間グランプリ」の授賞式を以下のとおり実施しますのでお知らせ致します。

表彰制度「CS グランプリ」は、関西空港のCS向上に関して素晴らしい働きをしたスタッフやチーム・事業者などを表彰することにより、空港スタッフのCSに対する関心を高め、さらにお客さまへのサービスレベル向上を図ることを目的に平成 16 年 6 月に設けられた制度です。

現在、年 3 回選出される「CS エクセレント」とその中から特に優れた方を年 1 回選出する「CS 年間グランプリ」の 2 つの表彰を行っております。

今回は、第 1 回～ 3 回「CS エクセレント」(平成 17 年 9 月～平成 18 年 8 月)に選ばれた受賞者の中から、最も優れた方を年 1 回表彰する「CS 年間グランプリ」として表彰致します。

記

1. 開催日：平成 18 年 9 月 28 日(木) 16 時 00 分～ 約 30 分間
2. 場所：旅客ターミナルビル 2 階北側「KANKU CLUB カード」受付カウンター脇
特設ステージ



3. 受賞者：別紙のとおり
4. その他：関西空港CS向上協議会 議長 村山 敦(関西国際空港(株)社長)、
副議長 阪口 葉子様(ユナイテッド航空関西空港支配人)から、賞状と記念品が授与されます。

お問い合わせ先
関西国際空港株式会社
お客様本部 CS推進センター
CS推進グループ
TEL : 072-455-2155



ホームページ <http://www.kansai-airport.or.jp>

平成18年 CS年間グランプリ受賞者一覧

募集期間：第1回CSエクセレント(平成17年9月から12月)、第2回CSエクセレント(平成18年1月から3月)、第3回CSエクセレント(平成18年4月から7月)
投票は、関西空港CS向上協議会 幹事会委員28社の投票によって実施した。

	所属	対象者	推薦方法	内 容	選定理由	その他
1	株式会社ジェイアール西日本メンテック AZZ(アズ)関西空港ステーション	特急「はるか」車内 清掃スタッフの皆さん (チームで受賞)	「お客様の声」エン トリーシート受付	京都に向けて、特急「はるか」が関西空港駅を出発する際、車内清掃スタッフの皆さんが出発ホームの前の方に並び、出て行く列車に向かって笑顔で手を振って見送ってくれます。気付いた乗客は、「あらっ、手を振ってくれてるよ」と言いながら、思わぬ「お見送り」に嬉しそうに手を振っている子供連れや、グループの旅行者があって、車内に一瞬、微笑ましい、和やかな空気が流れます。 些細なことといえばそれまでですが、車内清掃が終わって事務所に引き上げ休憩しているなかで、特急「はるか」が出発するときにまた見送りのためにホームに出てくる様子です。乗客が見るのは一度だけですが、スタッフにとっては30分ごとであり、負担も決して小さくはないと思いますが、皆さん素敵な笑顔で、心を込めて見送ってくれているのが分かり、嬉しくなります。 「はるか」が関西空港駅に到着して車内清掃しているのを窓越しに見ていると、清掃作業も皆さんてきぱきとされていて、一人ひとりが誇りとプロ意識を持った集団に見えます。この「お見送り」も、トータルのCS意識から出るものなので、乗客にも通じると思います。(原文)	お客様の気持ちが和むサービスを考え、実践している。CSの真髄である。 来港客に好印象を与え、関空のイメージアップに貢献している。 継続して心をこめたサービスを全員で行うことを評価。	第3回CSエクセレント受賞
2	西日本バスコ株式会社	山内 智 様 神徳 昌彦 様	職場からの推薦	車イスのお客様をお出迎えする作業を終え、PTB4階のカウンターに戻るためにシャトルに乗車した。シャトル内で女性のお客様が緊急通報ボタンを押し、「シャトル内に倒れている人がいる。」と通報されていた。その声を聞き、車内を確認すると、床に倒れこんでいる男性(69歳)を発見、声をかけたが動けそうにない様子であった。 神徳社員は側らにいた奥様の了解を得た上で、たまたま搬送中であった車いすにお乗せし、検疫に向かった。一方、山内社員は、旅客スタッフが検疫にてお客様とコンタクトをとる手配を行った。検疫に到着したところで、通報を受けた警備員と旅客スタッフが駆けつけた。 その後、お客様をクリニックにお連れし、クリニックの診察が終わるまで待っていた。診察後にお客様は、体調が少し回復されリムジンバスで帰宅されることになり、バスに乗車されるまでお手伝いした。(奥様のお話では、ご主人は糖尿病で朝から体調の不良を訴えていたとのこと)お二人とも、感謝のお気持ちから繰り返し御礼を述べられていた。	業務範囲を越え、人道的立場からお客様に接した態度は立派 適切、かつ迅速な対応であり、安心してご利用いただける空港というアピールにつながる	第2回CSエクセレント受賞