

2026年3月4日

# CS Award2025 年間グランプリ 受賞者決定!!

## CS Award2025 Winter



成田空港CS協議会※1では、「CS Award 2025 年間グランプリ」および「CS Award 2025 Winter」の受賞者を決定いたしました。これを受け、受賞者を讃える授賞式を開催し、表彰状の授与ならびに記念品の贈呈を行います。

### CS Award 2025 年間グランプリ

Seasonal CS Award 受賞の中で、特に素晴らしいサービスをした空港スタッフに贈られる「CS Award 2025グランプリ」に1件、「CS Award 2025特別賞」に1件が選ばれました。受賞者は下記の通りです。

#### グランプリ

#### 極限の時間の中で実現した、的確な連携と献身のサポート

##### 【合同受賞】

ANA成田エアポートサービス株式会社 (NRTAS)	鈴木 葉奈 さん 藤田 真知子 さん
エバー航空	石神 美海 さん 廣畑 良樹 さん

#### 特別賞

#### 不安な気持ちのお客様を救った温かい対応と思いやり

東京税関成田税関支署	藤原 さおり さん 中嶋 利勝 さん
------------	-----------------------

#### 授賞式

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

受賞案件	日程	時間	場所
グランプリ	4月3日	14:45～	空港内事務室にて開催予定。
特別賞	3月30日	11:30～	

※受賞内容の詳細は、2ページ目をご覧ください。

#### 【CS Awardとは】

素晴らしいサービス事例を成田空港内に広め、空港スタッフのサービスレベルとモチベーションの向上を目的に、成田空港CS協議会が主催する**お客様の期待を超えるサービスをしたスタッフを表彰する制度**です。

※1 お客様に直接接する機関（CIQ、警察、航空会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、NAA）の代表28機関で組織し、成田空港全体のCS向上を目的に活動している協議会です。

# CS Award 2025

## 年間グランプリ・特別賞

### 受賞内容のご紹介

#### 【グランプリ】 極限の時間の中で実現した、的確な連携と献身のサポート

##### <CS Award 2025 Winter 受賞者>

ANA成田エアポートサービス株式会社

鈴木 葉奈 さん

藤田 真知子 さん

石神 美海 さん

廣畑 良樹 さん

##### エバー航空

成田発の便を羽田発と勘違いしてしまったお客様が大幅に遅れていた状況の中、2社のスタッフは極めて難易度の高いサポートを迅速に実現しました。

まず羽田空港では、スタッフ2名が状況を丁寧に確認し、成田空港側へ速やかに情報共有を行いました。

お客様が成田空港に到着された際は、チェックイン締め切り時間を10分過ぎ、搭乗もすでに開始しており、通常なら搭乗不可の状況でしたが、廣畑さんが「まだ間に合う」と即時判断し、藤田さん・石神さんが手分けして搭乗手続きを実施しました。その後、鈴木さんが保安検査・出国手続き・搭乗口まで自ら先導し、急ぎつつもお客様の様子を細やかに確認しながら寄り添った対応を行いました。

この連携により、お客様はわずか20分ほどで全ての手続きを終え、無事に搭乗に間に合いました。

お客様からは、「自分たちのミスにもかかわらず、ここまで親身に対応していただけたことに深く感謝している」との言葉が寄せられています。時間が極めて限られた状況下で、2社スタッフの連携と迅速な判断が、お客様に大きな安心と感動をもたらしました。

#### 【特別賞】 不安な気持ちのお客様を救った温かい対応と思いやり

##### <CS Award 2025 Summer 受賞者>

東京税関成田税関支署

藤原 さおり さん

中嶋 利勝 さん

藤原さんは、最終フライト終了後に検査場を巡回していた際、トイレの中で体調を崩されたお客様を発見しました。お声がけをしたところ、日本に帰国されたばかりのお客様は体調が優れず、動くことも困難な状況でした。

藤原さんはすぐに車いすの利用を提案し、中嶋さんに状況を共有。中嶋さんはサポートセンターへ車いすの手配を行いました。その後、お客様は用意された車いすをご利用になり、無事に駐車場まで向かうことができました。後日お客様から「不安な気持ちの中、温かい対応にとても救われました。」と感謝のメールをいただきました。

業務の枠を超えた臨機応変な対応と、体調不良で不安を抱えるお客様に最後まで寄り添った藤原さんと中嶋さんの連携が高く評価され、今回の受賞につながりました。

# CS Award 2025 Winter 受賞者決定!!

CS Award 2025 Winterは、3件6名の方が受賞しました！  
今回のCS Award 2025 Winterは、2025年10月～12月の  
お客様サービスを対象としています。



## ① 真摯なホスピタリティが生んだ、特別な旅の体験

廻る元祖寿司 成田空港第2ターミナル店 大橋 慶之 さん

## ② 搭乗直前を支えた、迅速で温かな対応

一般財団法人航空保安事業センター 細谷 拓生 さん

## ③ 極限の時間の中で実現した、的確な連携と献身のサポート

【合同受賞】

ANA成田エアポートサービス株式会社  
(NRTAS)

鈴木 葉奈 さん  
藤田 真知子 さん  
石神 美海 さん  
廣畑 良樹 さん

エバー航空

※受賞内容の詳細は、4ページ目をご覧ください。

### 【授賞式】

※会場の詳細については担当までお問い合わせください。

受賞案件	日程	時間	場所
①	3月9日	10:00～	各事務所にて開催予定。
②	3月9日	13:30～	
③	3月9日 (NRTAS)	14:30～	
	3月12日 (エバー航空)	15:30～	

### 【前回の授賞式の様子】



# 受賞内容のご紹介



## ① 真摯なホスピタリティが生んだ、特別な旅の体験

**廻る元祖寿司 成田空港第2ターミナル店**

**大橋 慶之 さん**

大橋さんが勤務する『廻る元祖寿司』で大橋さんの丁寧で温かいおもてなしに深く心を動かされたお客様から、感謝のメッセージが寄せられました。大橋さんは台湾からのお客様に不慣れながらも真摯に中国語で声をかけようと努め、英語で丁寧にフォローしながら、終始お客様に寄り添うような接客をされました。

また、大橋さんは中日対照フレーズのノートを手に、中国語でのコミュニケーションを試みる姿勢が高く評価されました。

大橋さんの温かいおもてなしのおかげで、「その日一日をととても良い気分で過ごすことができました」と帰国後にも忘れられず、どうしても感謝の気持ちを伝えたいというお客様のお気持ちでメッセージを届けてくださいました。

お客様を思い、言葉を尽くし、温かく迎え入れる大橋さんの“心のこもったおもてなし”が、成田空港での旅の体験を特別なものにしました。その真摯な姿勢とホスピタリティが高く評価され、今回の受賞につながりました。

## ② 搭乗直前を支えた、迅速で温かな対応

**一般財団法人航空保安事業センター**

**細谷 拓生 さん**

搭乗直前に、保安検査場でキャリーケースを受け取り忘れたことに気づかれ、大変急いでいるお客様に対し、細谷さんが迅速に対応にあたりました。

出国審査後の案内所よりお問い合わせを受けた細谷さんはお客様のもとへ向かい事情を伺いました。液体物検査が必要である旨をお客様に説明し了承を得たうえで、検査場まで走って戻りました。

搭乗時間が迫る中でも、細谷さんは迅速かつ的確に対応し、キャリーケースをお客様へ届けました。その結果、お客様は無事に搭乗に間に合うことができました。

お客様からは「これほどまで心のこもったご対応をいただいたことは、強く心に残っています」「日本のサービス精神とプロフェッショナリズムの素晴らしさを実感いたしました」といった感謝の言葉が寄せられました。

時間が差し迫る中でも冷静に、そしてお客様のために全力を尽くした細谷さんの対応が高く評価され、今回の受賞につながりました。

## ③ 極限の時間の中で実現した、的確な連携と献身のサポート

**ANA成田エアポートサービス株式会社**

**鈴木 葉奈 さん、藤田 真知子 さん**

**エバー航空**

**石神 美海 さん**

**廣畑 良樹 さん**

※受賞内容の詳細は、【2ページ目】グランプリをご覧ください。