

03.04  
 受賞者



山堀由実 北寿弥子

Hallmark Aviation Services (ANA ロサンゼルス支店空港所/旅客ハンドリング業務委託先)

**Situation**

聴覚障害のお客様が  
 パスポート紛失で  
 帰国できず。

↓  
 ご自宅で帰りを  
 待たれている  
 ご主人様 (聴覚障害) への  
 連絡を代行。

**お客様から、ありがとうの声**

先日、ロサンゼルスー成田間を、私と聴覚障害者の友人、そしてその中学生の息子さんとで利用する予定でした。ところが、空港で息子さんのパスポートがないことが分かって慌てました。仕事の都合があった私はどうしても先に帰国しなければならなかったからです。そんな時、ANA の方たちが迅速に、そして丁寧に、優しく接してください、これならば2人を残していても大丈夫かなと感じました。幸いなことに、日本領事館で臨時のパスポート (帰国証

明) をすぐに発行してもらい、翌日の同じ便で無事帰国できました。実は、2人が予定通りに帰国できなかったのも、留守宅の、同じく聴覚障害者であるご主人はパニックになっていました。電話では意思の疎通ができませんし、私はご主人のメールアドレスを知らず、ファックスもないので、連絡がとれませんでした。そんなさなか、ANA のどちらの部署からかは分かりませんが、留守宅にファックスがあったそうです。それでやっと事情が分かり、ご主人は安心できたそうです。御社の細やかな配

慮に感謝、感激です。本当に本当にありがとうございました。(女性 メール)

**受賞者コメント**

カスタマーサービスとして当たり前のことをしていたつもりでしたが、お客様から「ありがとう」の一言を頂戴し、あらためてこの仕事に就いて良かったなと思いました。これからもお客様の立場に立ったサービスを心掛けたいと思っています。

Award winner 03

**Yumi Yamahori**

Hallmark Aviation Services(ANA Los Angeles Airport/passenger handling services subcontractor)

Award winner 04

**Sumiko Kita**

**Situation**

A hearing-impaired  
 passenger's son has lost  
 his passport and  
 they cannot board the plane.

↓  
 In her behalf,  
 CAs contact her  
 (hearing-impaired) husband  
 waiting them at home.

**"Thank you," from our customer.**

I was scheduled to take a flight from Los Angeles to Narita with my hearing-impaired friend and her son, but we found her son had lost his passport. We were so upset but I had to take the flight as I had work in Japan. Then, the ANA crew arranged everything rapidly and carefully. They were very kind and I thought it would be OK if I left them alone. Fortunately, the Japanese Consulate immediately issued an emergency passport (Travel Document for Return to Japan) and they could take the same flight on the next day.

Actually, her husband at home, who is also hearing-impaired, had fallen into a panic at the news. I couldn't use a telephone, of course, didn't know his e-mail address, and couldn't use a fax either. But the ANA crew, I don't know in what section they were, sent a fax to her husband at home. So, at last he understood what exactly had happened and felt reassured. I was very impressed with their thoughtful kindness. I sincerely thank ANA. (Female, by e-mail)

**Award winner's comment**

It was natural for us to do that as part of our customer services. It was nothing special but they thanked me, which assured me that my carrier choice was a happy one. I'll make continued efforts to provide services on a customer-by-customer basis.