

お客様の意見箱

いつも秋田空港をご利用頂き、ありがとうございます。お客様の声を大切に受け止め、『あったか きれい たのしい空港』を目指します。お客様のご意見箱に頂きましたご意見について、紹介させて頂きます。お寄せいただいたご意見の全てを掲載することはできませんが、空港運営に活かしていくために、大切にお預かりいたします。



お客様の声

・秋田美人なのに笑顔は見られず
少々ガッカリでした。(60歳以上 女性)



お客様の声

・新人教育していた40代くらいの女性。新人さんのミスがあった際、指導と謝罪のために出て来たこの上司は言葉では謝りながらも表情や声のトーン、態度に全く誠実さがなく、逆ギレの感情が露呈された挑発的で威圧的な態度だった。喧嘩を売られているような気さえた。非常に不愉快で、気分が相当悪くなった。
(30歳代 女性)

お客様の声

・1Fの荷物カウンターの人たちお客さん入ってきても、こんにちとはとか、笑顔もない。みやげやさんのカウンターもいらっしやいもないし、笑顔もない。秋田のフームなのに残念！ファイト！(50歳代 女性)



お詫びいたします

ご意見ありがとうございます。

秋田空港では2016年度から「あったか きれい たのしい空港」をテーマに、空港全体でCS向上委員会を組織しCS活動に取り組んでおり、毎月10日、20日、30日を挨拶強化dayとし、お客様に歓迎感謝の気持ちが伝わるように挨拶運動を実施しております。しかしながら、こうした取り組みが徹底せず、お客様に不快な思いをさせてしまったことは大変申し訳なく、心からお詫び申し上げます。今後は、CS活動の意義を空港全体に定着させるとともに、年に1回空港全体で実施している接遇研修の内容についても、より実践的な研修を行うことなどを検討させていただきます。

秋田空港をご利用のお客様に、いつでもどこでも誰と接しても気持ちが良いと感じていただけるよう、引き続き接遇力の向上と、一人一人の意識の改善に努めて参りますので、またのご利用をお待ちしております。