



## CS 向上プロジェクト「Smile Airport!」宣言 ～2014年関西国際空港20周年・大阪国際空港75周年の感謝をこめて～

このたび、当社では世界トップレベルのCS先進空港をめざす決意をこめて、「Smile Airport!」を宣言し、3年間のCS向上プロジェクトをスタートします。

2014年、関西国際空港20周年、大阪国際空港75周年を前に、約2万人の空港スタッフが一丸となり、感謝の気持ちをこめて、より一層お客様にご満足いただける空港づくりに取り組んでまいります。

(※) CS…Customer Satisfaction (お客様満足)

いつも笑顔あふれる空港へ。

# Smile Airport!



## KIX 20<sup>th</sup> ITM 75<sup>th</sup>

○ プロジェクト開始時期 2013年9月4日(水) (関西国際空港開港19周年記念日)

○ 主旨

空港のお客様満足向上のためには、両空港を合わせて約2万人の、すべてのスタッフが一丸となって取り組むことが不可欠です。

CS向上を「お客様が笑顔になる空港づくり」と位置づけ、「Smile Airport!」の旗印のもと、自らの業務の中で実現していくことを、空港会社、航空会社、官公庁、飲食・物販・サービス店舗等、様々な業種のすべての空港スタッフが力を合わせて推進していくことを宣言します。

○ キャンペーンスローガン・ロゴについて

「Smile Airport!」のスローガンは、シンプルで覚えやすい、世界共通の言葉を採用しました。

ロゴは、青空を思わせるブルーと、あたたかいおもてなしを表すオレンジで構成。「i」の文字と、飛行機が描く航跡で、笑顔をかたどっています。明るく親しみやすい空港のイメージを表現しています。

○ 周年記念ロゴについて

2014年9月4日、関西国際空港(KIX)は開港から満20年、大阪国際空港(ITM)は2014年1月17日で大阪第2飛行場として開場してから満75年を迎えます。アニバーサリーイヤーに向けて、「KIX20th ITM75th」の周年記念ロゴを合わせて展開していきます。

○ 写真展示「Smile Airport! カウンター」について

- ・ 期間 2013年9月4日(水)～
- ・ 場所 関西国際空港 第1ターミナルビル2階中央「KIX ギャラリー」
- ・ 内容

空港では様々な業種のスタッフが、お客様の笑顔のために、日々快適で安全・安心な空港づくりに努力しています。実際に空港に勤務するスタッフとお客様を「Smile Airport!」でつなぐ空港の姿を表現しました。

○ 「Smile Airport!」情報発信について

今後、空港館内の壁面やTVモニター、またFacebookやYouTubeなどのSNSを活用して、キャンペーンのビジュアルや動画を発信していきます。

○ 「Smile Airport!」CS向上アンケート実施について

- ・ アンケート実施期間 2013年9月4日(水)～9月25日(水)

KIX公式Facebookページ <https://www.facebook.com/KansaiInternationalAirport>

「KIX-ITMカード」ページ <http://www.kansai-airport.or.jp/kc/>

- ・ 内容

KIX公式Facebookページをご覧の方および「KIX-ITMカード」会員の方を対象に、CSに関するアンケートを実施します。今後、定期的実施し、いただいたご意見を、今後のCS向上に役立ててまいります。

○ 「Smile Airport! カウンター」(イメージ)



場所：関西国際空港  
第1ターミナルビル2階中央

○ 今後の展開（例）

【ハード面の取り組み】・・・お客様の利便性、快適性、楽しさを向上

- ・無料 WiFi アクセススポットの拡大  
11月から随時拡大、2014年春までに、一部を除く全館約130箇所に設置。インターネット環境が接続のスピード、範囲ともに大幅に拡充。
- ・免税店の大幅増床を中心とした国際線出発エリアのリニューアル  
店舗の拡張と商品の充実で、よりお買い物をお楽しみいただけるエリアに。
- ・トイレの改修  
「世界トップレベルのきれいなトイレ」をめざし、全館のトイレを順次リニューアルし、授乳や着替えのスペース等も充実した、広く快適なトイレに改修計画中。現在、国際線出国ゲートエリアの工事準備中。
- ・バジェットホテルの設置検討  
第2ターミナルビルからLCCをご利用のお客様向けに、空港での長時間滞在に便利なバジェットホテル(簡易宿泊施設)の設置を検討。
- ・24時間サービスの拡大  
昨年より、リムジンバス・高速船等のアクセスの早朝・深夜便時間帯を拡大中。10月からは、リムジンバス京都線の深夜時間帯が拡大するなど、さらに便利に。  
また、8月末にオープンしたバーガーキング等、24時間営業の飲食店の拡充、8月初旬からのレンタカーサービスの24時間営業化など、24時間空港ならではの機能を続々と拡大中。
- ・大型機材「A380」対応のボーディングブリッジの整備  
世界最大の旅客機A380の2階部分からの乗降がスムーズな構造のボーディングブリッジを整備予定。

【ソフト面の取り組み】・・・「お客様の笑顔があふれるおもてなし」を実現するために

- ・空港スタッフを対象とした研修の拡充  
東南アジアのお客様の急増に伴う、ムスリム(イスラム教徒)の方々の増加に対応し、ムスリムの方の風習や必要とされるサービスについての知識と理解を深める研修を実施するなど、時流に適った、多彩なお客様の受け入れサービスレベルを上げるための研修を企画・実施。
- ・ともに高め合う空港風土の醸成  
素晴らしいサービスをご提供したスタッフへの表彰制度の拡充や、スタッフがいつも携帯するお客様ご案内用のマニュアルや、「Smile Airport 宣言バッジ」を付けることなどを通じ、CSマインドの向上を図ります。
- ・環境も笑顔に。「笑顔の森」づくり  
「空港スタッフからよいサービスやよい笑顔もらった」というお客様に投票いただき、得票数に応じて空港内に植樹し、「笑顔の森」を広げていくプロジェクトを予定。
- ・地域の皆様を笑顔に。様々なイベントや見学コース実施  
関西国際空港では、2期島を「スポーツアイランド」として、ウォーキングやジョギングコースを作る計画などを検討中。来年早々には、建設中のアジア最大級の太陽光発電所、「KIXメガソーラー」を見学できるコースを新設予定。  
大阪国際空港では、地元の園芸高校と連携した花壇(フラワーキャンパス)の設置、空港の刈り草を再利用して作った肥料「伊丹空港一号」を使った「そら農園」での収穫イベント等、花と緑の豊かな空港づくりに取り組んでいます。