



## 急増するインバウンドに向けたCS向上への取り組み

関西国際空港では、インバウンド(訪日旅客)を中心に急増するお客様に向けたCS向上への取り組みを実施してまいりましたが、今後もさらなる増加が見込まれることから、これらをさらに加速させて強力で押し進め、強化してまいります。

### ○急増するお客様への対応

#### ・国際線チェックインシステムの統一コモンユース化 (2014年10月運用開始)

従来の第1ターミナルビル国際線出発フロアの南北異なるチェックインシステムをすべて統一し共用化。

#### ・出入国審査場における自動化ゲートの更新および増設 (2014年11月 入国管理局実施済)

第1ターミナルビル: 出国および入国審査場南北各1台から各4台に増設

第2ターミナルビル: 出国および入国審査場に各2台を新設

#### ・リノベーションによる利便性・快適性の向上 (2015年3月実施済)

第1ターミナルビルの大規模リノベーションにより、トイレ・ベビールーム・シャワールームのリニューアル、ラウンジの新設、国際線出発フロアの両替などのサービス店舗集約、無料WiFiサービスの全館整備等を実施するとともに、商業施設を約1.4倍に拡張。「より便利で、より快適な、より楽しい」空間をご提供。

#### ・「QR Translator」の導入による多言語表記充実 (2015年1月実施済)

QRコードを利用し、施設内表示等を最大15言語で翻訳表示する「QR Translator」を導入。

#### ・国際線保安検査場ブース増設 (2015年7月実施予定)

夏期多客期に向け、T1国際線保安検査場に現在南北各7か所あるブースについて、各1か所増設することに加え、ファーストレーンも南北各1か所設置し、合わせて4か所を増設する。

2015年度中に、さらなる増設も検討中。

#### ・「エアリマネージャー」の配置 (2015年7月実施予定)

第1ターミナルビル国際線出発ロビーをトータルにマネジメントする「エアリマネージャー」を配置し、航空会社、CIQ、社内各部との調整、連携により、お客様がスムーズでストレスなくチェックイン～セキュリティチェック通過ができるよう、旅客へのきめ細かい対応を行う。

#### ・入国審査場における誘導案内増強およびファーストレーンの設置

第1ターミナルビル入国審査場において現在実施している案内スタッフ配置によるお客様誘導員の増強(2015年7月実施予定)。

国際会議等の参加者やVIP等の空港での出入国手続きの迅速化を図るため、このようなお客様を対象として、ファーストレーンの設置を図る。(詳細は関係者間で調整中)(2015年度中実施予定)





## ○深夜早朝便対応

### ・深夜早朝時間帯のアクセス拡充（2015年夏期実施をめざしリムジンバス事業者に要請中）

現在、23:45、0:45、1:45、5:00 発としている関空発のリムジンバス梅田線の運行ダイヤを抜本的に見直し、0:00、1:00、2:00、3:00、4:00、5:00 発と毎時0分に発車する分かりやすい運行ダイヤへの変更を要請しており、現在の到着便への対応及び将来的な深夜早朝時間帯における増便に備える。

24時間いずれの時間帯でも1時間に1本は大阪市内へリムジンバスが走るアクセス環境を整備出来るよう取り組む。（発車時刻は第1ターミナルビル発時刻）

(現在)		(夏期以降)
23:45発	梅田行	0:00発 梅田行 (ダイヤ変更)
0:30発	なんば行	0:30発 なんば行
0:45発	梅田行	1:00発 梅田行 (ダイヤ変更)
1:45発	梅田行	2:00発 梅田行 (ダイヤ変更)
		3:00発 梅田行 (新設)
		4:00発 梅田行 (新設)
5:00発	梅田行	5:00発 梅田行

### ・仮設仮眠、休憩スペースの整備（2015年7月実施予定）

エアロプラザ内(約550㎡)に、椅子約200席を配置し、仮眠や休憩を取っていただけるスペースを提供するとともに、シャワールームを設置する。

### ・国際線到着ロビー案内カウンターの24時間化（2015年7月実施予定）

現在、6:30～22:00の間オープンしている第1ターミナルビル国際線到着ロビー案内カウンターを24時間対応とする。

## ○その他お客様サービス強化

### ・警備の強化（2015年7月実施予定）

深夜時間帯も含めた警備員を増強し、お客様により安心してお過ごしいただける環境を作る。

### ・清掃の強化（2015年4月末より試行）

第1ターミナルビル1、2、4階パブリックスペースにおいて、巡回スタッフによる機動的な点検、清掃強化を実施する。

以上

