



急増するインバウンドに向けたCS向上への取り組み状況

関西国際空港におけるインバウンド(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 2015 年 5 月 12 日に発表いたしました。その実施状況をお知らせいたします。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に推し進め、強化してまいります。

○急増するお客様への対応

国際線保安検査場レーン増設

南北各7レーン計14レーンを南北各9レーン計18レーンに増設。

(内訳) ・一般検査レーンを南北各 1 か所増設(2015 年 6 月 25 日)

・ファストレーンを南北各 1 か所新設(2015 年 7 月 18 日)

運用時間: 北側検査場 6:30~24:30 南側検査場 7:00~25:00 ※運用開始時点での運用時間
2015 年度中に、さらなる増設を検討中。

「エアリマネージャー」の配置 (2015 年 7 月 1 日より配置)

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、関係機関との調整・連携により、南北保安検査場・出国審査場の混雑緩和を図るとともに、待ち時間にお手伝いが必要なお客様のケアを行い、お客様がスムーズでストレスなく手続きできるよう、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(2015 年 7 月下旬より配置)

入国審査場の混雑時間帯を重点的に、中国語対応スタッフを追加配置し、ED カードの配布・記入方法の説明、誘導案内等を実施。

○深夜早朝便対応

仮設仮眠・休憩スペースの整備 (2015 年 7 月 31 日実施予定)

エアロプラザ 2 階内(約 550 m²)に、椅子約 300 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5 ブースを設置。

国際線到着ロビー案内カウンターの 24 時間化 (2015 年 7 月 1 日より実施)

これまで、6:30~22:00 にオープンしていた第 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 時間対応とした。





○その他お客様サービス強化

警備の強化（2015 年 7 月 1 日より実施）

深夜時間帯も含めた警備員を増強。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 29 日より実施）

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。

お湯サービスの提供（2015 年 7 月 1 日より実施）

携帯水筒にお湯を補充したいというニーズに応えるために、第 1 ターミナルビル 1 階到着フロア、国際線出国エリア本館、南北ウイング等、計 6 カ所にお湯サーバーを設置。





急増するインバウンドに向けた C S向上への取り組み状況

新関西国際空港株式会社
2015年7月10日

1. 急増するお客様への対応

- 国際線保安検査場のレーン増設
- 「エリアマネージャー」の配置
- 入国審査場における誘導案内増強

2. 深夜早朝便対応

- 深夜早朝時間帯のアクセス拡充
- 国際線到着ロビー案内カウンターの24時間化
- 仮設仮眠・休憩スペースの整備

3. その他お客様サービス強化

- お湯サービスの提供
- 警備の強化
- 清掃の強化

○T1国際線保安検査場のレーン増設

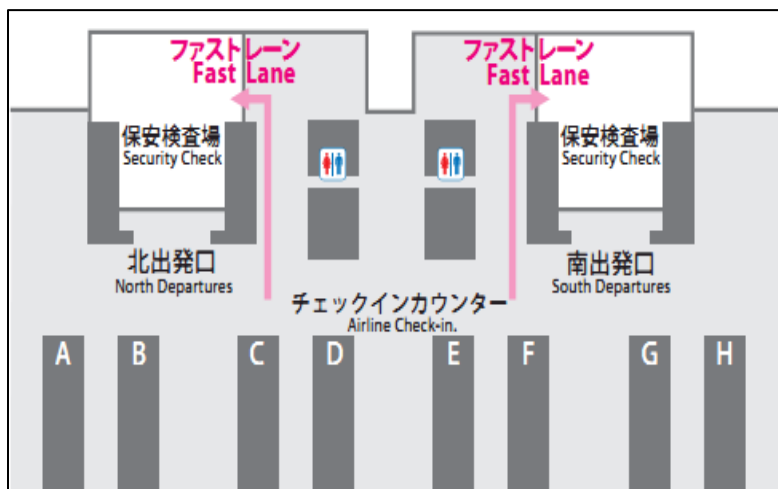
南北各7レーン計14レーンを南北各9レーン計18レーンに増設。
(内訳)

- ・一般検査レーンを南北各1か所増設 (2015年6月25日)
- ・ファストレーンを南北各1か所新設 (2015年7月18日)

【設置場所】 第1ターミナルビル4階国際線保安検査場南北各1か所

【運用時間】 北側検査場 6:30～24:30

南側検査場 7:00～25:00 ※運用開始時点での運用時間



【ファストレーンイメージ】

今後、更なる増設を検討中。

○仮設仮眠・休憩スペースの整備（7月31日オープン予定）

エアロプラザ2階内（約550㎡）に、椅子約300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5ブースを設置。

仮設仮眠・休憩スペース

バーガーキング
(24H)

シャワーブース(5ブース)

ローソン(24H)

リフレッシュスクエア
(24H)



○お湯サービスの提供（7月1日より提供開始）

携帯水筒にお湯を補充したいというニーズに応えるために、T1の1階到着フロア、国際線出国エリア本館・南北ウィング等、合計6カ所にお湯サーバーを設置。