

# 羽田空港国際線ターミナルにおける 多言語対応の取り組み

東京国際空港ターミナル株式会社  
旅客サービス部

2018年12月20日  
第8回多言語対応協議会

1. 人的対応	
1-1 コンシェルジュによるサポート体制	..2
1-2 外部サービスを利用した人的対応の強化	..3
2. 多言語案内媒体	..4
3. 多様化する旅客ニーズへの対応	..5

## 1-1 コンシェルジュによるサポート体制

ターミナル案内スタッフを「コンシェルジュ」と称し、お客さまに関わる全てのサービスを提供している。

### <主な業務内容>

- ◆ 旅客案内業務（案内カウンター5ヶ所およびロビー対応）
- ◆ テレフォンセンター
- ◆ 館内アナウンス
- ◆ 介助サービス
- ◆ 拾得物取り扱い業務

### <概要> 2018年11月末現在

人数：96名

対応時間：24時間

保有資格：サービス介助士2級

※ その他、手話検定、中・韓国語学検定保持者はバッチ着用

語学対応：日・英・中・韓（その他：西・仏・タガログ語等）

英語対応者：96名（全員必須）

中国語対応者：9名

韓国語対応者：17名

8:00~16:00はテレフォンセンターへの中国語 or 韓国語対応者のアサインが必須。

カウンター対応においても語学堪能者によるフォローができる体制としている。



## 1-2 外部サービスを活用した人的対応の強化

コンシェルジュ対応のみではカバーしきれない部分については、タブレットを用いた翻訳技術、通訳サービスを活用した対応を検討、トライアルを実施している。[2018年12月現在]

### <多言語音声翻訳>



対応言語：31言語  
 トライアル対象：飲食店 13店舗  
                   物販店 15店舗  
                   サービス・その他 6事業者  
                   案内カウンター 3ヶ所

### <外部通訳サービス>



対応言語：外国語10言語 + 手話  
 トライアル対象：案内カウンター 3ヶ所

2019年1月までをトライアル期間とし、アンケートを基に年度内の本導入に向けた検討を行う。

## 2. 多言語案内媒体

### 4 言語を基本としたサイン方針



### フロアガイド及びウェブサイトの5言語対応



### 3. 多様化する旅客ニーズへの対応

#### ◆イスラム教徒への対応



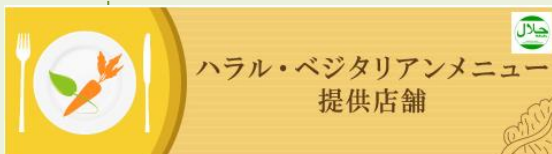
#### 祈禱室

足洗い場を併設した祈禱室を2014年に設置。以後もお客さまの声を参考に備品を増やすなど、進化を続けている



#### ハラールへの対応

中東や東南アジアからの旅客のニーズに対応したハラールフード対応店舗を設置



#### ◆中国人旅客への対応



#### 給湯器

中国便の増便に伴い、マイボトルを携帯し、お湯を飲む習慣のある中国からの旅客ニーズが増大したため2016年館内7箇所に設置

#### ウェブサイトの繁体字化

2017年 日本語、英語、韓国語、簡体字に加え、繁体字ページを追加

