



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

目次

- 1. コンシェルジュの多言語対応 ..2
- 2. 多言語案内媒体 ..4
- 3. 多言語案内充実のための外部サービス・機器 ..6
- 4. コロナ禍における多言語対応 ..10

1-1. コンシェルジュの業務内容

- ◆ 旅客案内業務（案内カウンターおよびロビー対応）
- ◆ 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



1-2. 概要

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、手話資格、中・韓国語学資格保持者はバッジ着用
語学対応：日・英・中・韓

(その他：西・仏・タガログ語 等)

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。

2-1. サイン関係

4言語（日、英、中、韓）を基本としたサイン方針

既存サイン



デジタルサイネージサイン
(2階到着エリアの一部)

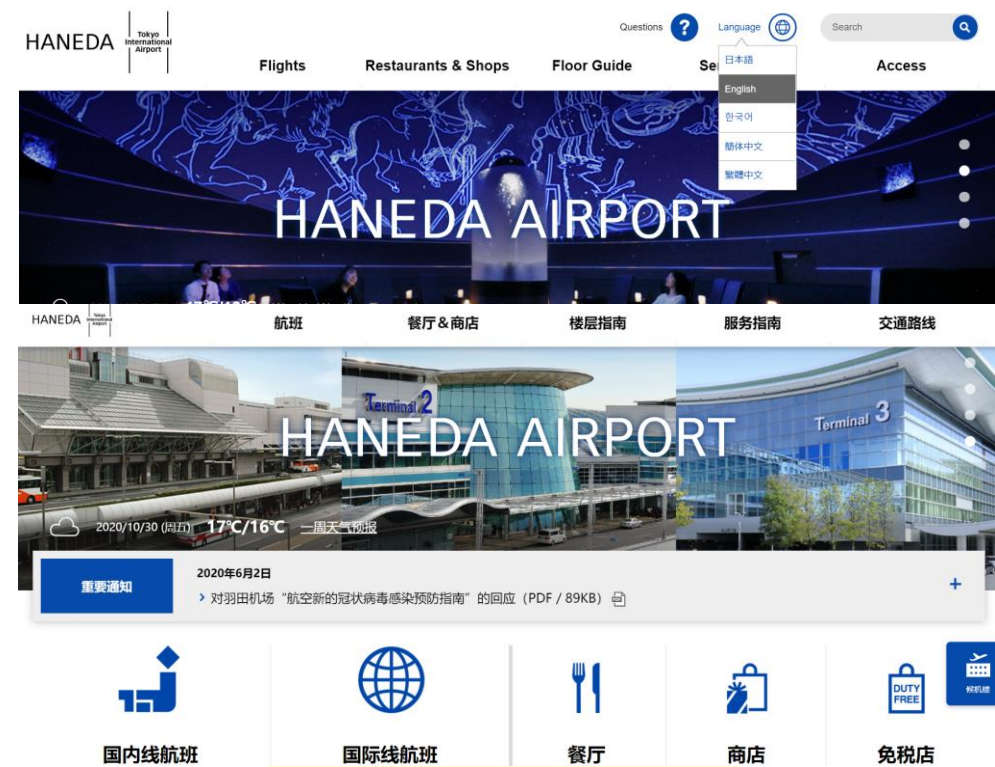


2-2. 紙媒体・WEB

フロアガイド
5言語対応



羽田空港旅客
ターミナルHP
5言語対応



3-1. コンシェルジュ対応サポート

コンシェルジュ対応のみではカバーしきれない部分は、タブレットを用いた通訳サービスを活用して対応

<外部通訳サービス>



対応言語：外国語13言語
+ 手話

配布先：案内カウンター

3-2. 店舗等の多言語対応向上のための機器

国際線ターミナル内の店舗・施設には、翻訳機器を配布して多言語対応力の向上を実施

＜多言語翻訳機＞

POCKETALK®

ポケットーク

対応言語：75言語
 配布先：館内店舗等
 約60箇所 約100台

3-3. イレギュラー対応

緊急時においては、翻訳機能が付いたメガホンで海外のお客様へも情報発信、案内誘導を行います

◆2019年10月の台風19号の動画をご覧ください



＜翻訳機能付きメガホン＞
対応言語：日、英、中、韓

3-4. 24時間対応多言語案内AI端末

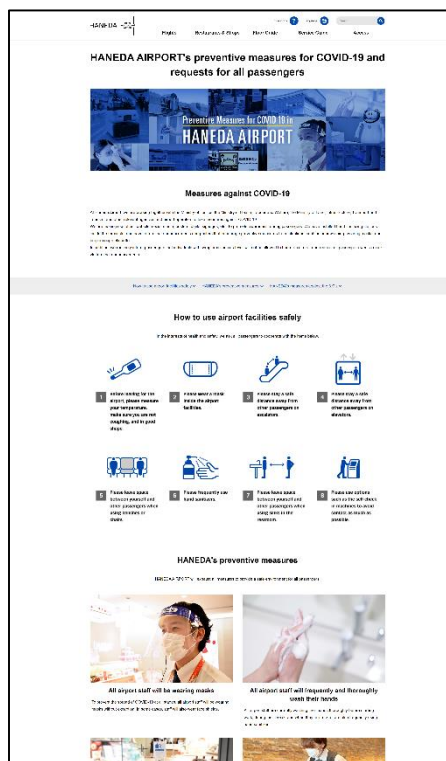
24時間ご満足いただける対応を目指して、多言語対応したAI端末を導入



AIコンシェルジュ

4-1. 取り組みの紹介

お客様が、安心してご利用できるように、羽田空港旅客ターミナルホームページで、羽田空港の新型コロナウイルス感染対策と取り組みについて、多言語で案内



英語



簡体字



繁体字



韓国語

4-2. ソーシャルディスタンス表示

館内におけるソーシャルディスタンスについて、4か国語表記でお客様へお願いを実施



①案内カウンター



②館内のベンチ

4-3. 非対面案内

海外のお客様でも、安心して満足いただける対応を目指して、コンシェルジュが遠隔操作を行うロボットや多言語対応したAI端末で非対面での案内を実施



①遠隔案内ロボット



②AIコンシェルジュ

ご清聴ありがとうございました。

東京国際空港ターミナル株式会社