

2017年6月23日  
バニラ・エア株式会社

### JW304便（香港→成田）

#### 成田国際空港におけるお客様誤誘導に関する再発防止策等のご報告

2017年6月18日（日）、弊社JW304便（香港発成田行き、乗客168名、幼児旅客1名）のお客様を駐機場送迎バスで国内線到着口に誤誘導した件につき、同19日（月）に国土交通省航空局長より厳重注意をうけ、本日6月23日（金）に国土交通省航空局長に報告書を提出いたしました。

お客様の入国手続きの進捗状況および発生原因と再発防止策につき、以下のとおりご報告いたします。

#### 1. お客様の入国手続きの進捗状況（6月23日9:00時点）

入国手続きが未了となっていたお客様10名（日本国籍9名、外国籍1名）のうち、9名が手続きを完了しております。残る1名の方は明日6月24日（土）に手続きを完了いただく予定です。

#### 2. 発生原因と再発防止策

##### 発生原因①

バス運転手と弊社到着バス担当による配車内容の確認について、1台目のバス運転手とは直接行っているが、2台目以降のバス運転手に対して、弊社到着バス担当からの直接の確認が出来ていなかった。

##### <再発防止策>

- 弊社国際線到着バス担当を機側まで派遣し、すべてのバス運転手と配車内容の確認を行う。
- また、バスに表示されている「内際別表示プレート」（国内線と国際線のどちらであるか分かる表示プレート）が正しい表示になっているかをバス運転手と弊社国際線到着バス担当とで機側にて相互確認する。

（開始日：6月23日）

##### 発生原因②

バス到着口に到着する前に、バス運転手とバス配車担当者間で内際区分に関する無線による相互確認を行うことになっているが、バス運転手の誤った確認内容に対し、バス配車担当が気づかなかった。

##### <再発防止策>

無線確認の回数を現行の到着口到着前に行う1回から機側を出発する際も行うことで2回の確認を行う。また、バス配車担当者とバス運転手の無線交信の内容をバス配車サブ担当者が確認する。

(開始日：6月21日)

発生原因③

国内線バス到着口に、誤って国際線バスが来た場合、誤りを確認し、お客様の降車を防止する仕組みがなかった。

<再発防止策>

国内線バス到着口に配置している警備員（NAA社（成田国際空港株式会社）が配置）が、到着バスの「内線別表示プレート」を確認し、万一、国際線表示のバスが誤って国内線バス到着口に到着した場合、バス運転手に対してお客様の降車を行わないよう指示し、国際線バス到着口に向かうよう指示する。複数のバスが同時に到着する場合は、1台ずつ確認する。

(開始日：6月20日 ※6月20日～25日までは弊社係員が実施)

発生原因④

お客様からの申告を受けるまで、国際線で到着されたお客様が誤って国内線バス到着口で降車されたことを把握出来ていなかった。

<再発防止策>

国際線バス到着口に弊社到着口担当を新たに配置し、配車したすべてのバスが、国際線バス到着口に到着したことを確認する。

(開始日：6月26日)

引き続き、関係各所と連携を取り、対応してまいります。

このたびはご搭乗のお客様をはじめ、皆様に多大なるご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

バニラエア 広報担当（石川・曾根・中鉢）  
TEL：080-9406-4491（直通） FAX：0476-29-5541  
メール：vnl-pr@vanilla-air.com