

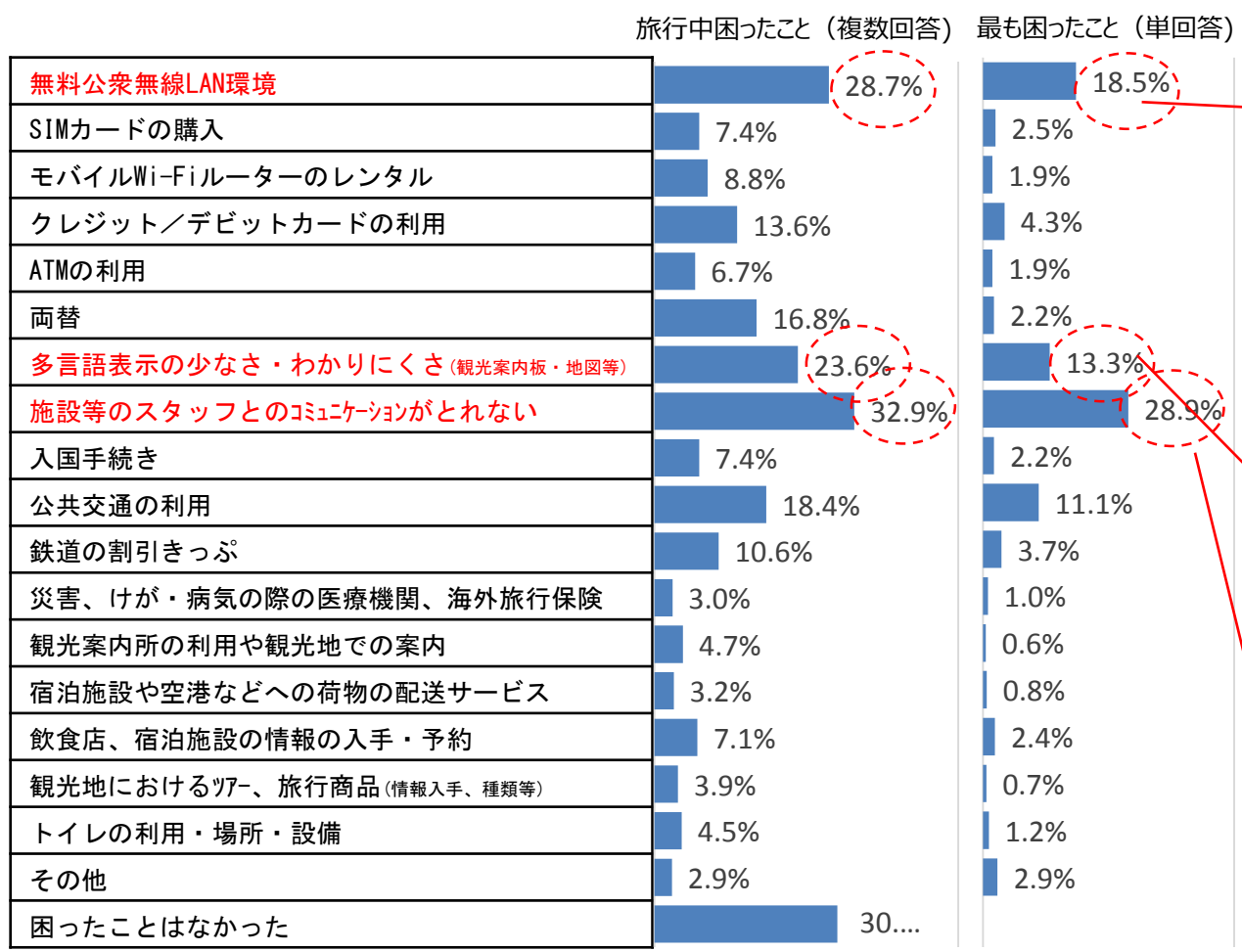
# 航空分野における インバウンド受入環境整備について

国土交通省 航空局

# 航空分野におけるインバウンド受入の状況について

- 観光庁が、訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、に係るアンケートを実施したところ、旅行中に困ったこととしては「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が32.9%で最も多かった。
- 次いで「無料公衆無線LAN環境」が28.7%、「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が23.6%となっている。
- 空港旅客ターミナルでも一定数の回答がある。

## 訪日外国人旅行者アンケート：旅行中に困ったこと



### 訪れた施設の無料公衆無線LAN利用環境について (空港・港湾ターミナル)

**無料WiFi**

利用したかったが利用できなかった  
274 / 2,425 (人)

不満はあるが利用できた  
204 / 2,425 (人)

### 「困ったこと」の場所として空港旅客ターミナルを挙げた旅行者

**多言語表示**

都市部 (東京・名古屋・京都・大阪)  
227 / 4,420 (人)

上記以外の地方都市  
83 / 2,662 (人)

**施設スタッフとのコミュニケーション**

都市部 (東京・名古屋・京都・大阪)  
193 / 4,284 (人)

上記以外の地方都市  
81 / 2,665 (人)

アンケート回収数：5,332 (H28年9月～10月実地) 観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」結果より

# 航空分野におけるインバウンド受入環境整備の取組状況

○観光庁調査等において「空港において困ったこと」として掲げられている「**多言語サービス**」、「**無料WIFI**」、「**トイレの洋式化**」について、**早期に不便を解消**。

## 多言語サービス

- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2017年度中**に、**4か国語（英・簡・繁・韓）対応**の多言語コミュニケーション（多言語音声翻訳システム(VoiceTra等)の配置,通訳サービスの活用など）の導入を**完了済**。
- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2018年夏まで**に、**JNTO認定外国人観光案内所**の取得を目指す。
- ・本邦航空会社においては日本語・英語での対応の他、路線や客層に応じて概ね就航国の言語にも対応している。さらに、17言語に対応したタブレットを現場職員が所持する等、事業者の独自取組も拡大。

## 無料WIFIサービス

- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2017年度中**に、出発到着ロビー、飲食・物販エリアに加え、出発保安区域においても**無料WIFI**の整備を**完了済**。  
通信量の容量拡大等、更なる充実を推進。
- ・**2018年4月まで**に、本邦大手2社において、**機内（国内線）**における**無料WIFIサービス**を開始済。

## トイレの洋式化

三大都市圏の**4大空港**（羽田、成田、関西、中部）においては、**2018年度中**に洋式トイレの割合を**90%以上**、以降基本的に（※1）**100%**を目指して、**国際定期便が就航**するその他の空港（※2）においても、**2018年度中**に洋式トイレの割合を**80%以上**とするよう整備を推進。

※1 和式トイレに係る一定の旅客ニーズも考慮、※2 建替予定の空港を除く

# 現状①：多言語コミュニケーション

- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2017年度中に、4か国語（英・簡・繁・韓）対応**の多言語コミュニケーション（多言語音声翻訳システム(VoiceTra等)の配置,通訳サービスの活用など）の導入を**完了済**。
- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2018年夏までに、JNTO認定外国人観光案内所**の取得を目指す。

## 我が国の現状

国際線定期便就航空港（2018S）

羽田、成田、関西、中部、鹿児島、大分、富山、小松、宮崎、熊本、北九州、長崎、静岡、佐賀、青森、新石垣、百里、美保、福岡、岡山、函館、高松、仙台、松山、那覇、新千歳、広島、新潟、旭川 **全29空港**

■ **多言語コミュニケーション**

国際線定期便就航空港**29空港全てで**4ヶ国語（英・簡・繁・韓）対応の**多言語コミュニケーション**（多言語音声翻訳システム(VoiceTra等)の配置,通訳サービスの活用など）の導入を**完了済**

■ **JNTO認定外国人観光案内所**

国際線定期便就航空港 **24 / 29 空港でJNTO認定取得済**

※残る5空港についても、2018年夏までに取得を目指す

## 取組事例

### ○成田空港：無料多言語コミュニケーションツールの展開

#### Infotouch：9言語対応（一部機能は4言語）

- ・フライト、館内施設、交通アクセスなどあらゆる情報を1台で案内
- ・搭乗券スキャン機能（搭乗口、カウンターまでのルート表示）、テレビ電話（案内スタッフとの通話）、音声による言語識別

#### TABIMORI -Travel amulet-：9言語対応

- ・訪日外国人が日本滞在中に必要なコンテンツ（気象情報、為替、観光情報、日本のマナー、緊急マニュアル等）を搭載
- ・多言語アプリVoiceTraとも連携、音声アナウンスを多言語表示



### ○羽田空港：HANEDA Visual Search <実証実験中>

- ・スマートフォンのカメラ等を空港内の看板などにかざすことで母国語の情報を取得可能（ターミナル全体地図、ルート案内等）



### ○ANA：ANAコミュニケーション支援ボード 17言語対応

- ・全客室乗務員およびグラウンドスタッフが使用
- ・機内や空港での問い合わせで多く使用される表現や会話を、様々な言語やピクトグラムで表示。



# 現状②：無料WIFIの提供

- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2017年度中**に、出発到着ロビー、飲食・物販エリアに加え、出発保安区域においても**無料WIFI**の整備を**完了済**。通信量の容量拡大等、更なる充実を推進。
- ・**2018年4月まで**に、本邦大手2社において、**機内（国内線）**における**無料WIFIサービス**を開始済。

## 我が国の現状

### ■ 空港

国際線定期便就航空港 **29空港全て**で旅客が待ち時間を過ごす

出発到着ロビー  
 飲食・物販エリア  
 出発保安区域

}

整備済

※ C I Qエリア等においては未了の空港あり

### ■ 航空機

**2018年4月まで**に  
**本邦大手2社**が機内（国内線）において**提供開始**。

## 取組事例

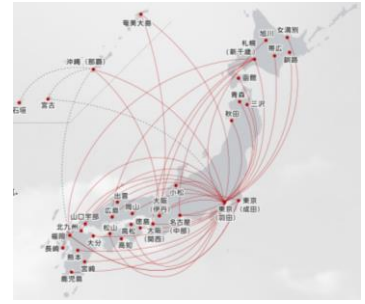
### ■ 空港：どこでも接続可能な無料WIFIの環境整備

- 成田、羽田、中部、鹿児島、富山、小松、大分空港：  
各ターミナル全てのエリアで利用可能



### ■ 航空機：航空機内の無料WIFIの提供

- JAL：国内線にてWIFI接続を無料化



#### 【サービス概要】

- ・JAL・JTA 国内線機内Wi-Fiサービス対応機材(※1)で運航するすべての便  
(※1) 777-300型機、777-200型機、767-300型機、737-800型機。  
国際線機材運航時は除く。
- ・離陸の約5分後から着陸の5分前まで、時間制限なく無料で利用可能。

- A N A：国内線にてWIFI接続を無料化

#### 【サービス概要】

- ・A321,B787-9,B787-8,B777-300の全機材および  
B777-200,B767-300,B737-800の一部機種で運航する国内便（※2）  
(※2) B737-700,B737-500,A320,ボンバルディアDHC8-Q400は除く。

# 現状③：航空分野のトイレの快適性向上

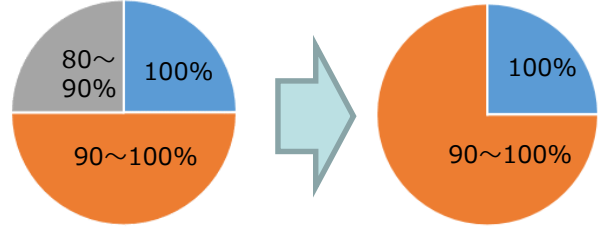
三大都市圏の**4大空港**（羽田、成田、関西、中部）においては、**2018年度中に洋式トイレの割合を90%以上**、以降基本的に（※1）**100%**を目指して、**国際定期便が就航するその他の空港**（※2）においても、**2018年度中に洋式トイレの割合を80%以上**とするよう整備を推進。  
 ※1 和式トイレに係る一定の旅客ニーズも考慮、※2 建替予定の空港を除く

## 我が国の現状

**国際線定期便就航空港 29 空港**  
**全てで洋式トイレは設置済**

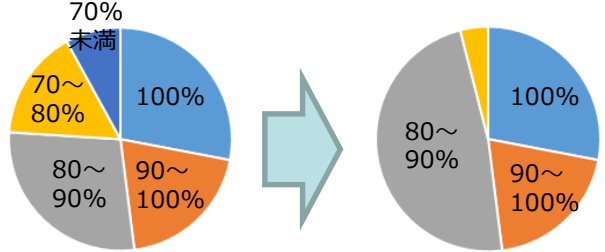
【洋式トイレの便器数割合】

○ **4大空港**（羽田、成田、関西、中部）



**2018年度中に4空港全てで90%以上を目指す**

○ **上記以外の国際線定期便就航空港**



**2018年度中に全てで80%以上を目指す**  
 ※建替予定の空港は除く

## 取組事例

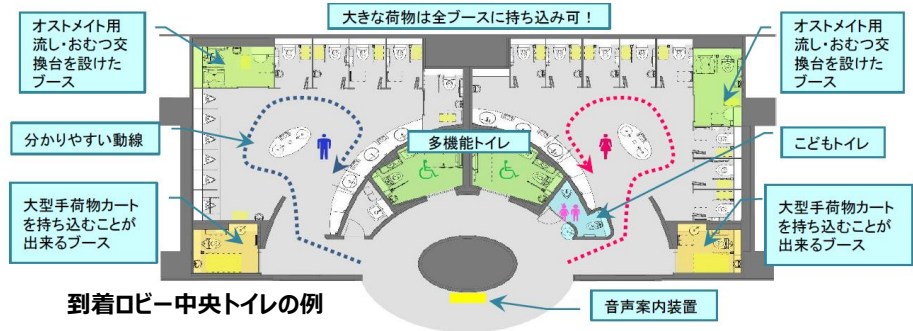
### ■ 快適なトイレ空間の提供

○ **宮崎空港：トイレリニューアル**（全21箇所完了）

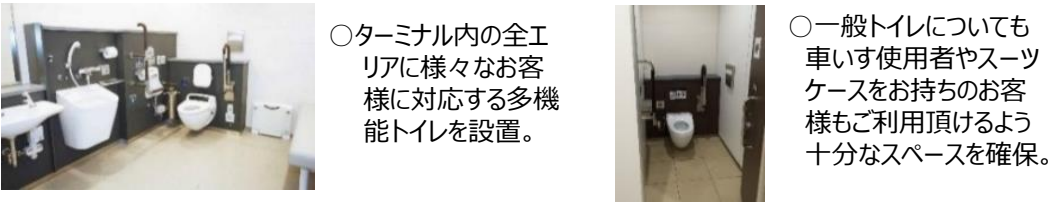


車椅子、  
オストメイト設備

○ **成田空港：トイレリニューアル**



○ **羽田空港：トイレの整備**（国際線ターミナル内）



○ターミナル内の全エリアに様々なお客様に対応する多機能トイレを設置。

○一般トイレについても車いす使用者やスーツケースをお持ちのお客様もご利用頂けるよう十分なスペースを確保。

# 現状④：その他の航空旅客ターミナルの機能充実①

訪日外国人旅行者の快適な旅行環境整備のため、訪日外国人が利用する空港において、手ぶら観光カウンタ、免税店・免税品引渡カウンター、ムスリム旅行者用設備等の整備が進められている。

## 我が国の現状

### ■手ぶら観光カウンター

**7大空港**（羽田、成田、関西、中部、新千歳、福岡、那覇）**全てで設置済**

### ■到着時免税店

**4大空港**（羽田、成田、関西、中部）**全てで設置済**

### ■免税品引渡カウンター

**成田、羽田、福岡空港**で**整備済**

### ■ムスリム旅行者用設備

- ・礼拝所：**7大空港全てで整備済**
- ・ハラール対応：**4大空港全てで整備済**

## 取組事例

### ○手ぶら観光

#### JALイービーシー

空港からホテル・自宅へ手荷物を配送、出発時も空港まで手荷物を配送

### ○到着時免税店

#### 成田空港

到着時に免税品を購入できるサービス  
場所：国際線到着エリア第2ターミナル



到着時免税店

### ○市中免税店引き渡しカウンター

#### 羽田空港

空港型市中免税店で購入した免税品の引渡しサービス  
場所：国際線ターミナル3階／114番ゲート付近



免税品引渡しカウンター

### ○ムスリム対応

#### 那覇空港

琉球畳を用いた和を基調とするデザイン  
施設名：ユニット型礼拝室（男女別、小浄室有）  
場所：那覇空港国際線旅客ターミナルビル4階ロビー内



## 現状⑤：その他の航空旅客ターミナルの機能充実②

スノーリゾート利用者、サイクリスト等特定のニーズを有する外国人航空利用者にとっても利便性の高い環境の整備が進められている。

### 我が国の現状

- 国際定期便就航空港 **29** 空港全てで **出発ロビー、出発保安区域**内に、空港利用者向けの **充電設備**が整備されている。
- 各空港において、旅行者のニーズにあわせ、**スノーリゾート旅客のための手荷物預かりや、サイクリストのための自転車組立場やサイクルラック**が整備されている。

### 取組事例

#### ○コンセント、USBポート

##### **成田空港**

無料充電スポット（椅子に設置）  
場所：第1・第2旅客ターミナル2F



#### ○スノーリゾート

##### **成田空港**

スキー用品対応の長尺対応コインロッカーの他、手荷物一時預所でも 保管することが可能

#### ○サイクリスト

##### **大分空港**

施設名：サイクル・ハブ  
場所：1F到着口前  
自転車の組立解体用屋根付きスペースを確保し、自転車用工具、空気入れの貸し出しを行うサイクリスト用の更衣室、サイクルラックも設置



#### ○ランナー

##### **仙台空港**

施設名：ランナーズポート  
場所：1F到着フロア  
空港周辺ランニング（エアポートラン）の拠点  
広いロッカールームやシャワー室、パウダールーム完備





# (参考) 旅客手続の円滑化① (旅客手続各段階での最先端技術・システム導入)

- **ストレスフリーで快適な旅行環境の実現**をめざし、訪日外国人旅行者・日本人出国者の大宗が利用する空路において**世界最高水準の利用者サービスを提供**するため、先端技術の活用等により、地方空港も含め、旅客が行う諸手続や空港内外の動線等を抜本的に革新し、**空路の利用に係る一気通貫での円滑化等を通じた旅客満足度の向上 (FAST TRAVEL)**を図る。
- 旅客手続の各段階に**最先端の技術・システムを導入**し、横断的に効率化や高度化を追求することで、**手続全体の円滑化を実現し、旅客負担を軽減**。
- **各空港で設備投資を順次開始**するとともに、国際線旅客の8割超のシェアを占める三大都市圏空港や、地方空港のモデルとなる空港において、空港ビル会社・航空事業者・関係官署の連携による**関係者WGを設置(本年3月中)**し、**空港別の目標・推進計画を検討中**。地方空港にも順次取組を拡大。

## 旅客手続各段階での最先端技術・システム導入(イメージ)

### 自動チェックイン機



### 自動手荷物預入機



### スマートレーン



○導入開始状況  
 関西空港 (2016年度)  
 羽田空港 (2017年度)  
 成田空港 (2018年度)

### ボディスキャナー

○ラグビーワールドカップ2019までに全国の主要空港へ整備完了



### 自動搭乗ゲート



入  
国

一般区域  
セキュリティ

チェックイン  
手荷物預け等

航空保安  
検査

CIQ

搭乗ゲート

出  
国

・カメラ情報解析システム  
 ・爆発物検知システム

○2017-18年度実証実験実施



バイオカート 顔認証ゲート 税関検査場電子申告ゲート



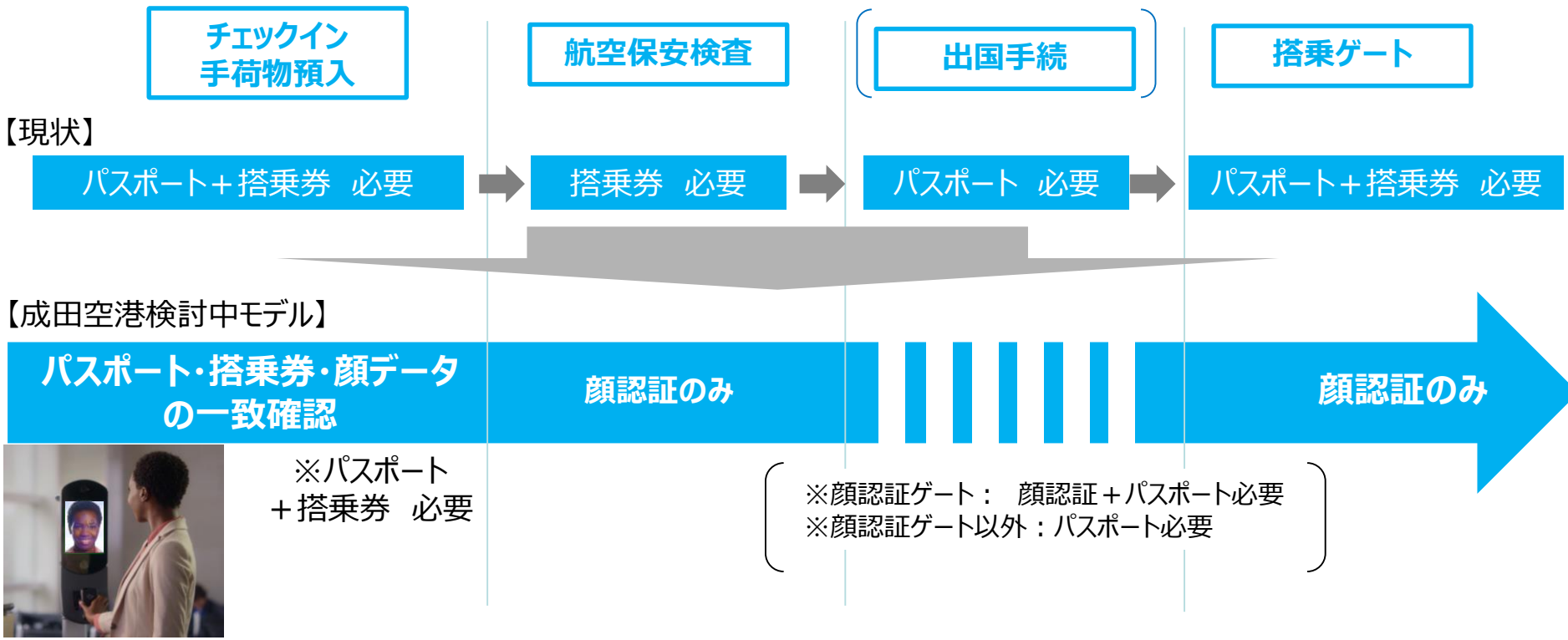
(出典) 成田国際空港株式会社  
法務省HP

WG設置空港：成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、中部国際空港、仙台空港、那覇空港

## (参考) 旅客手続の円滑化② (顔認証によるOne ID化)

- 成田空港は2020年までに、手続の各段階（手荷物預入、保安検査、搭乗手続等）における本人確認、パスポートや搭乗券などの確認を、**一気通貫で顔認証により一元化する運用（One ID）**を導入するための検討を航空会社等と連携して開始。
- 旅客は一度パスポート・搭乗券と顔データを認証させれば、自動・手ぶらで保安検査・搭乗ゲートを通ることが可能となる。

### 顔認証によるOne ID化の検討（成田空港）



※チャンギ空港第4ターミナル出国時（顔認証（手荷物預入・保安検査・搭乗）+指紋認証(出国審査)の2つのIDを使用）と同等程度の手続き効率化を実現