

関西国際空港利用促進策について

2004年5月14日
関西国際空港利用促進検討会

『関空利用促進行動計画・アクション50』を取りまとめ

地元経済界、地元自治体、国土交通省と関西国際空港株式会社が一体となって関西国際空港の利用促進策を実施します。

お客様にとって「使いやすく」「快適」そして「より親しみを持っていただく」といった視点から50の利用促進策を取りまとめました。

本検討会を「関西国際空港利用促進行動会議」に改組し、施策ごとに、リーダーを中心に直ちに具体的検討及びその実行に着手します。

各施策については、半年に一回程度実施状況及び成果のフォローアップを行い、必要に応じて更なる施策の検討とその着実な実施に向けた対応強化を図ります。

1. はじめに

関空は、増大する航空需要に対応するとともに、伊丹空港の騒音問題に対処するため、地域環境に配慮した海上空港として建設され、今年、開港10周年を迎える。

我が国初の本格的な24時間運用可能な国際空港であると同時に、国内線ネットワークで全国と結ばれた際内乗り継ぎ利便性の高い空港である。

また、我が国は「観光立国」を目指し、訪日外国人旅行者を2010年には倍増させることを目標として掲げている中、観光資源の豊富な関西に位置する関空は、日本と世界を結ぶゲートウェイ空港として、重要な役割を果たしている。

内外の空港間競争が激化する中、国際線はSARSの影響が払拭され、アジアを中心に便数が伸び、2004年夏期ダイヤでは過去最大に迫る695便/週(ピーク時)が計画されている(うち、貨物便は125便/週(同))が、欧米に関しては路線数・便数ともに拡大の余地があり、国内線では便数・就航都市数とも減少する等、未だ関空の十分な活用が図られているとは言えない状況にある。

特に、際内乗り継ぎ利便性の低下は、全国からの集客を困難とし、訪日外国人観光客の誘致促進にも支障を来す恐れがある。また、このことは、国際線の充実にも悪影響を及ぼし、関空の国際拠点機能の低下、ひいては関西圏の国際競争力の低下にもつながる恐れがある。

この乗り継ぎ利便性向上のための国内線の維持・充実に向け、早急な対策実施が必要であり、「関西3空港懇談会」及び「際内研究会」での審議促進を期待したい。

また、潜在的な需要の喚起やリピーター確保による航空需要の拡大を図るためには、関空の魅力やイメージを高めることが不可欠であり、一層の賑わい創出や快適なサービスの展開に取り組む必要がある。

本検討会は、昨年11月に関空の利用促進策を地元経済界・自治体・国土交通省・関空会社が一体となって検討するために発足し、航空旅客・空港訪問者のニーズを把握するために利用者アンケートを実施し、また、航空会社・島内事業者にも提案を求め、295名から総計787件のアイデアをいただいた。これらの広範な意見も踏まえて、ワーキンググループを4回開催し、関係者が一体となって様々な利用促進策の実現可能性及び実施に向けた協力体制の検討を進めてきたが、今般、重点的に取り組む利用促進策について報告書として取りまとめた。

今回数多くの有意義なご提案をいただいたが、本報告書では、より高い効果が期待できるもの、実施によるインパクトが強いもの、といった基準で取り上げる提案を絞り込むこととした。今回報告書に取り上げなかった提案についても、今後の利用促進の検討にあたっての貴重なご意見として参考にさせていただくこととしている。

今後、下記の施策を強力に推進するため、本検討会を「関西国際空港利用促進行動会議」に改組し、各施策毎にリーダーを中心に直ちに具体的検討及びその実行に着手することとする。また、本会議メンバーのみならず、関西国際空港全体構想促進協議会等関空事業の推進に取り組んでいる団体にも広く協力を呼びかける。

更に、半年に1回程度本会議を開催し、各施策の実施状況及び成果についてフォローアップを行うとともに、必要に応じ更なる施策の検討とその着実な実施に向けた対応強化を図る。

以上のような取り組みにより、関空の航空旅客数や貨物取扱量の一層の増加、賑わいの創出、優れたサービスの実現を図るとともに、関空が果たす機能のレベルアップに向け全力を尽くす。この取り組みが、21世紀の関西及び我が国経済の活性化につながることを確信する。

2. 重点的に取り組む利用促進策の概要

- 【1】航空旅客・貨物の増大と利便性の向上のために
 - 就航便数・利用者増加
 - 訪日外国人旅客の誘致
 - 貨物利用の更なる拡大
 - リムジンバスネットワークの拡充
 - 鉄道の利便性向上
 - 船による来港者数の拡大
- 【2】快適性を高めるために
 - わかりやすさの向上
 - 店舗の充実による魅力の向上
- 【3】来港魅力を高めるために
 - 来港環境の整備
 - イベントの開催による魅力の向上
 - 関空における各種集客施設の整備による魅力の向上
- 【4】より親しみやすい空港にするために
 - 広報活動の強化による認知度の向上
 - 観光情報の提供等による観光客へのサービス提供
 - 各種ツアーの開催による関空への更なる理解
 - 利用者ニーズの継続的な把握
- 【5】いままでに実施してきた施策
 - 利便性を高めるための施策
 - 快適性を高めるための施策
 - より親しみやすい空港にするための施策

なお、中長期の検討期間を要する施策については、施策名に「 」を付しています。

以 上

【1】 航空旅客・貨物の増大と利便性の向上のために

(就航便数・利用者増加)

1. 関西経済界、自治体内部等での関空利用運動の実施(国際線/国内線)

<各府県・市町、関経連、各商工会議所、国土交通省>

全体のリーダー:関西経済連合会

自治体については、大阪府がリーダー

経済界については、関西経済連合会がリーダー

国土交通省については、大阪航空局がリーダー

各構成団体において、海外出張の際は極力関空発着の便を利用する。国内出張においては、近隣の団体を中心に、より一層関空発着の便を利用するよう、全力を尽くす。貨物輸送においても、フォワーダー・荷主に関空発着の便の利用を働きかけることにより、貨物量の増大を目指す。

2. 羽田便空白時間帯の解消

<各府県・市町、関経連、各商工会議所、関空会社、リーダー:大阪府>

関空会社が年末年始にかけて行った関西主要企業まわりで、多くの企業から羽田線の空白時間帯の問題が指摘されている。空白時間帯の改善については、関西経済連合会・大阪府・関空会社からなる「際内研究会」の中でも検討されており、また、関西国際空港全体構想促進協議会においても要望が行われている。

関空会社が平成16年度から実施する国内線の営業割引(多頻度割引等)を活かし、本邦航空会社や国土交通省等に働きかけることにより、空白時間帯の解消を図りお客様の要望に応えるとともに、利便性の向上を図る。

3. 首都圏、九州、四国、北海道等での営業・PR強化

<全メンバー、リーダー:関空会社>

2004年2月に関空会社が羽田空港で実施した「羽田 関空 中国」の利用促進をテーマとしたPR活動(チラシ配布等)に加え、今後は就航先の自治体・経済団体等と協力し現状路線・便数の維持・拡大のための働きかけを航空会社に行う等、観光PRも兼ねたプロモーションを実施する。

4. 修学旅行における関空利用運動の実施(国際線/国内線)

<各府県・市町、関空会社、リーダー:関空会社>

関西地区の学校において、海外への修学旅行の際は極力関空を利用する一方、国内の修学旅行についても、近隣の学校を中心に、より一層関空を利用するよう、全力を尽くす。

また、その他の地区にある学校についても、際内乗り継ぎも含めて関空を利用していただくよう働きかける。

これらのために、アンケート等の実施、海外政府観光局と協力した各教育機関へのヒアリングやプロモーション、修学旅行関連誌への広告掲出等を行うとともに、更なる具体的実施策についても展開する。

5. 泉州・紀州地域を目的とする観光需要促進

< 関係県・市町、阪南・和歌山ブロック商工会議所連合会、関空会社、リーダー：和歌山県 >

「紀伊山地の霊場と参詣道」として世界遺産への登録を進めている熊野古道・高野山や、和歌山城、犬鳴山温泉等紀州及び泉州地域の観光資源をPRし、旅行代理店と協力してツアーを販売することで、これらの地域の魅力再発見及び旅客数の増大を図る。

6. 姉妹都市、姉妹校との交流事業の継続的实施

< 各府県・市町、関空会社、リーダー：大阪府 >

2003年度に行われた大阪=シカゴ市、兵庫県=ワシントン州(シアトル市含む)及び和歌山県=山東省の交流事業のように、姉妹都市間の交流活性化による関空の利用促進を図る。姉妹校に於いても同様である。交流事業を盛り上げる工夫の一環で、島内見学や就航航空会社による荷物の運搬等、関空を挙げての協力体制についても、可能なものから実施していく。

7. 永年勤続者等への海外旅行奨励制度の確立

< 関経連、各商工会議所、近畿運輸局、リーダー：関経連 >

海外旅行需要拡大のため、海外旅行特別休暇/永年勤続者への海外旅行奨励休暇の制度化を行うよう、実現に向けて働きかける。

(訪日外国人旅客の誘致)

8. 短期ビザの発給拡大

< 各府県・市町、関経連、各商工会議所、関空会社、リーダー：大阪府 >

関西地区のビジネス及び観光促進の観点から、外務省等に対し要望活動を行うことにより、修学旅行ビザの免除、短期訪日ビザ不要化、中国における発給都市拡大等による訪日外国人旅客の拡大を図る。

9. 海外の日本食レストランでの関西旅行、関空のPR

< 各府県・市町、関空会社、関経連、大阪商工会議所、近畿運輸局、リーダー：大阪商工会議所 >

各構成メンバーが設けている海外事務所において、日本食レストランに来る日本通の外国人の方に、関西そして関空を知っていただき、訪日への機運を高めるため、ポスターの掲示やリーフレットの配置等に恒常的に取り組む。また今後、ビジット・ジャパン・キャンペーン等の海外ミッションを通じて実施していく予定である。

10. 「スルッとKANSAI」との連携(訪日外国人向けチケット)

< 近畿運輸局、各府県・市町、関空会社、リーダー：近畿運輸局 >

スルッとKANSAI協議会が発行している「遊びマップ」にイベント等関空に関する情報を掲載していただき、来港者の増加を図る。また、訪日及び海外旅行キャンペーンの認知度向上を図るべく、同協議会発行の「2 days ticket」等に、「Yokoso JAPAN!」及び「FLY FROM KIX」のロゴの印字の可能性を探り、その実現に向けて働きかける。

更には、「KANSAI THRU PASS」の様な各観光施設の優遇制度を宣伝するとともに、販売場所を分かりやすく明示すること等により利用促進を図ることで、訪日外国人向けチケットが

関西一円で汎用的に使用できるように一本化することの検討等、利用者利便性向上の可能性を探り、その実現に向けて働きかける。

11. 関空と大阪・神戸港と瀬戸内海を活かした「Fly & Cruise」の検討

< 近畿運輸局、関空会社、リーダー：近畿運輸局 >

大阪・神戸港を起点とし、瀬戸内海を中心に周遊する短期クルーズを就航させ、日本文化等に関する船内イベントを充実し、750万人のクルーズ人口があるアメリカや富裕層が増加するアジアから関空経由でクルーズ客を招致するよう、神戸運輸監理部及び関西クルーズ振興協議会等を交えて実現可能性及び実施時期の判断を行う。

(貨物利用の更なる拡大)

12. 深夜貨物便の誘致

< 関空会社、関経連、各商工会議所、各府県・市町、リーダー：関空会社 >

国際線はもちろんのこと、国内線についても羽田=新千歳線の様に運航の可能性がないか探り働きかけることにより、深夜貨物便の誘致を図る。

(リムジンバスネットワークの拡充)

13. バス案内表示の明確化 < 近畿運輸局 >

大阪市内においては、狭い範囲に複数の関空線リムジンバス停留所があることから、お客様の用務先と最寄りのリムジンバス停留所が一目で把握できるよう、バス停に近隣のリムジンバス停留所の地図を掲示し、利便性の向上を図るとともに複数個所と関空がバスで結ばれていることをPRする。

14. 姫路、明石及び中国地方からのリムジンバスの運行

< 近畿運輸局、関空会社、兵庫県、リーダー：近畿運輸局 >

姫路・明石方面から乗り換え無しで関空に来る交通手段がないことから、関空との間の輸送需要が確保されることを前提に、利便性の向上を図るために新規路線または既存路線の延伸の実現に向けて働きかける。

また、中国地方をはじめとして午前中のフライトに間に合うよう関空に来るために、関空との間の輸送需要が確保されることを前提に、OCAT 行きの深夜高速バスの関空延伸等の実現に向けて働きかける。

15. 国内線最終便に対応したリムジンバス最終便の繰り下げ

< 近畿運輸局、関空会社、兵庫県、リーダー：近畿運輸局 >

現在、尼崎行きの最終バスが 22:10 発、西宮行きは 21:55 発であることから、これらのバス出発後に到着する便への対応として、関空との間の輸送需要が確保されることを前提に、最終便の繰り下げ運行または既存路線の延伸の実現に向けて働きかけ、航空旅客数の増加を目指す。

(鉄道 の 利 便 性 向 上)

16. 「サンダーバード」=「はるか」の乗り継ぎ利便性向上(列車名の共通化等)

< 近畿運輸局、関空会社、リーダー:近畿運輸局 >

大阪・京都と北陸を結ぶ特急「サンダーバード」と関空特急「はるか」で北陸方面から関空へ向かう際に、京都駅等途中駅で同一ホーム乗換えの可能性を探る等乗り継ぎ利便性の向上を図るとともに、「サンダーバード」に「はるか」の列車名を付与し(逆でも可)特急券の共通化による料金の負担軽減を実現できるよう働きかけ、その実現により北陸地方からの列車需要の喚起及び航空需要の取り込みを目指す。

17. 「はるか」の大阪駅停車 < 大阪市、関経連、近畿運輸局、リーダー:大阪市 >

現在、「はるか」は大阪駅西側の線路を通っているため、大阪駅には停車できない。大阪駅北側再開発の一環として、当該貨物線への新駅設置について検討し、その実現を図る。

18. 悪天候等による鉄道不通時における迅速な代替手段の確立 < 関空会社 >

強風・荒天時には(最大瞬間風速 26.0m/s を越えた時)列車の運行が止まり、関西空港駅とりんくうタウン駅との間でバス代行輸送が行われる。バス乗り場の雨・寒さよけのための設備、電車・ホーム内放送による案内など、お客様にかけのご迷惑をさらに減らすことについて実施していく。

(船 による 来 港 者 数 の 拡 大)

19. 神戸からの海上アクセスの復活

< 神戸市、関空会社、近畿運輸局、兵庫県、リーダー:神戸市 >

2002 年はじめまで運航されていた神戸と関空を結ぶ高速船を復活できるよう、着岸場所等の諸課題の解決を図るために上記実施メンバー及び関係メンバーに民間セクターを交え検討し、その実現を図る。

【2】 快適性を高めるために

(わかりやすさの向上)

1. PIS(旅客案内情報システム)表示のわかりやすさの向上 < 関空会社 >
 - (1) 旅客ターミナルビル4階等において、「通関中 / CLEARING」の表示を、「出国手続き中 / GO TO GATE」に変更する。
 - (2) 共同運航便の増加により、自動案内放送に要する時間が長くなったため、親便と子便を併せて放送し、放送時間の短縮を行う。
 - (3) プラズマディスプレイ表示器において、備考欄に表示している「ゲート変更」「遅延」「欠航」の表示が目立つように、赤色で表示をする。

2. 案内の充実、改善(サイン改善計画の策定、実施) < 関空会社 >

関空会社において「サイン改善計画」を策定したところ。既に2003年度にバナー標識等を設置したが、2004年度においても文字の拡大、4カ国語記載の拡充等の改善を実施していく。

(店舗の充実による魅力の向上)

3. PTB内テナントの営業時間の延長 < 関空会社 >

各テナントに対しては、当社から便の運航状況を勘案した営業時間の延長を要請し、一部テナントには協力をいただいている。今後お客様の「店が開いていない」の声に応えていくため、各テナントへの営業時間延長を引き続き要請していくとともに、利用可能な店舗の案内サインを出す等、できる限りのサービス改善を実施していく。

4. 免税店の拡充 < 関空会社 >

現在あるブランドショップを更に充実させるために、誘致するブランド、店舗設置場所等の作業を進めている。(2004年12月オープン予定)

5. 旅客ターミナルビルの飲食店、物販店の拡充 < 関空会社 >

提供する商品の質の向上、有名レストランの誘致、外国人を強く念頭に置いた店舗の選定等を行う。店舗コンセプト見直しの作業を進めており、今後詳しく詰めていく中で合致するものから採り入れていくこととする。

6. ゲートラウンジにおける店舗の充実 < 関空会社 >

ゲートラウンジ(航空保安検査終了後の待合い場所)内の店舗についてコンセプトの変更等を行い、取扱商品種類の増加等店舗の魅力を増加させ、ご利用のお客様により満足していただくようにする。

【3】 来港魅力を高めるために

(来港環境の整備)

1. 連絡橋通行料金の引き下げ(社会実験)
 <国土交通省、大阪府、関空会社、リーダー:国土交通省>
 2004 年度に連絡橋通行料金の引き下げを試験的に行い、通行量に与える影響を見ることとしている。
2. りんくうプレミアム・アウトレットとの連携 <関空会社>
 特に週末には多数の方が訪れる「りんくうプレミアム・アウトレット」と連携を強化し、お客様に併せて関空に来ていただくため、アウトレットでの連絡橋通行券の配布やリニューアル後の見学展望ホールを組み入れた多頻度低運賃バスの運行など、様々な施策を検討・実施していく。(2004 年7月予定)
3. 特典付き KIX ポイントカードの発行 <関空会社>
 関空独自のポイントカードを発行し、関空での航空機利用や商品購入・飲食利用の金額に対してポイントを付与し、そのポイントを関空での商品購入に利用できるようにすること等の特典付与を行い、消費の拡大とリピーターの増加に繋げる。(2004 年12月予定)
4. 関空ブランドの創造 <関空会社>
 「関空お土産コンテスト」を実施し、関空オリジナル商品の開発を検討する。

(イベントの開催による魅力の向上)

5. 地元農産物や鮮魚朝市の定期的開催 <関空会社、関係市町、リーダー:関空会社>
 毎年開港記念イベントの際に実施している「関空とれとれ市」に加え、本年度は10周年記念イベントとして地元農産物を含めた様々な物産イベントを開催。今後の定着を図り、地元地域との連携を更に密にしていく。
6. 大道芸人によるパフォーマンスの実施 <関空会社>
 2004 年5月のゴールデンウィーク時のイベントにおいて、大道芸人の方にお越しいただき、様々なパフォーマンスでイベントを盛り上げていただくことにしている。今後についても、引き続き検討していく。
7. 2期島における集客力の高いイベントの開催 <関空会社>
 開港10周年記念イベントの一環で2期島でイベントを開催することを検討中。
8. 島内マラソン大会の実施 <関空会社>
 開港10周年記念イベントの一環でマラソン大会を開催する。

(関空における各種集客施設の整備による魅力の向上)

9. 展望施設の充実 < 関空会社 >

現在保安区域にあり、アクセス手段が有料バスに限られている見学展望ホールを一般区域に編入してマイカーでのアクセスを可能にするとともに、ウッドデッキ導入等のリニューアルを実施する。これにより、施設の魅力向上を図り、集客施設として活性化し一般のお客様にお越しいただけるようにする。(2004年7月オープン予定)

10. エアロプラザ跡地の有効活用 < 関空会社 >

温浴施設を含めたエアロプラザ跡の有効活用策を検討している。2004年度上期末までに検討結果を出す。

11. 海釣り公園の設置 < 関空会社、大阪府、リーダー:関空会社 >

空港の賑わいの一環として、釣りをする場所の設置に関する要望が多く寄せられていることから、ポートターミナル付近において実施することについて検討する。

12. 子供が楽しめる、親子で楽しめる施設、広場の設置 < 関空会社 >

ポートターミナル地区の活性化策の一環で、バーベキュー広場として整備を行うことも検討している。

13. 航空博物館、航空科学館の設置

< 関空会社、大阪航空局、関西空港事務所、リーダー:関空会社 >

見学展望ホールの一般区域化に併せて施設のリニューアルを行い(2004年7月完成予定)、同ホールの将来的な展開として航空博物館 / 科学館のような施設の設置について検討する。

【4】 より親しみやすい空港にするために

（広報活動の強化による認知度の向上）

1. ロータークラブ世界大会(2004年5月)における観光案内、関空PRの実施
＜関空会社、近畿運輸局、各府県・市町、リーダー：関空会社＞
ロータリークラブ世界大会参加者の到着にあわせ、会期前及び会期中に旅客ターミナルビル1階の国際線到着口付近に特設のインフォメーションカウンター(北・南口にそれぞれ1ヶ所)を設置し、PR自治体や観光団体が制作した地図やパンフレットを常備し観光案内を行うとともに、関空のPR・施設案内を行う。
2. 各メンバー発行の広報誌等との連携 ＜全メンバー、リーダー：関空会社＞
各メンバーが発行している広報誌に関空広報用のスペースを設け、イベント案内や活性化・利用促進に向けての取り組み、増便・新規就航に関する情報等を連続的に提供する。より新鮮な記事が掲載できるよう、原稿締切をもう少し遅らせることができるか、併せて検討。
3. 関空が他空港と比較しての優位な点をまとめたPR集の作成及びこれを活かした宣伝活動の実施 ＜全メンバー、リーダー：関空会社＞
単なる関空の特長にとどまらず、伊丹・成田等と比較して優位である点に特化してPRを行い、利用促進を働きかける。
4. 空港島外における関空のパンフレットの設置
＜関係府県・市町、関空会社、リーダー：関空会社＞
大阪市内等には、梅田・難波等各所にインフォメーションカウンターが設置されている。これらのカウンターにおいて、関空の各種冊子等の印刷物を配布することで、PRに努める。
5. メルマガを利用した関空ファン、サポーターづくり ＜関空会社＞
関空でのイベント・増便等の情報を電子メールで配信し、航空旅客数・イベント参加者数の増加等を図る。ハードウェアの整備、コンテンツの作成体制等、今後詰めて配信に向けて作業を進めていく。

（観光情報の提供等による観光客へのサービス提供）

6. インフォメーションセンターの統合・再整備
＜関空会社、近畿運輸局、各府県・市町、リーダー：関空会社＞
現在、観光案内所と宿泊予約や交通機関のチケット等が購入できる旅行代理店を一体化した観光客に便利な総合案内施設を、旅客ターミナルビル1階の国際線到着ロビーの中央付近に配置する準備を進めている。
7. 関空の日本各地における観光・集客に関する案内・情報発信拠点化
＜関空会社、近畿運輸局、各府県・市町、リーダー：関空会社＞

日本各地の自治体や観光団体に地図や観光案内パンフレットの提供を呼びかけ、観光案内所付近にパンフレットラックを設置し、観光案内コーナーを設ける。

8. 国際線乗り継ぎ待ち時間における、近隣観光のための地図作成・配付

< 関空会社、近畿運輸局、各府県・市町、関経連、各商工会議所、リーダー：関空会社 >

際内乗り継ぎの待ち時間に、空港島対岸や大阪・和歌山市内など近畿各地をまわるためのガイドブックとして、2004年3月に「観光フリーペーパー（英語・韓国語）」を作成した。2004年度には、繁体字版（台湾・香港向け）を作成し、乗り継ぎ旅客等の訪日外国人の関西観光を促進。また、関空のみならず海外で配布できるよう協力を求め、実施していく。

9. ウェルカムボード設置の検討及び関西らしさのある展示物の設置

< 関空会社、近畿運輸局、リーダー：関空会社 >

旅客ターミナルビル1階の国際線到着口等に、「WELCOME KANSAI」等歓迎の意を表すメッセージを掲示することや、大阪城、姫路城のレプリカ、仏像や美術品、工芸品等関西の歴史・文化を代表する展示物を旅客ターミナルビル内の外国人の目に付きやすい場所に設置することを検討し、その実現を図る。これらにより、訪日外国人旅行者に関西来訪の実感を与える。

（各種ツアーの開催による関空への更なる理解）

10. 泉州地域との観光資源と関空を組み合わせたツアー

< 関係市町、関空会社、阪南ブロック商工会議所、大阪府

リーダー：関空協（泉州市・町関西国際空港対策協議会） >

2003年度の温泉・酒蔵ツアーの様に、泉州地域の観光資源と関空・りんくうタウンの訪問・見学を組み合わせ、泉州地域への訪問及び来港者の増加を図る。

11. 関空見学ツアーの実施 < 関空会社 >

2期島の見学ツアーに加え、クリーンセンター、給油センター、ジャッキアップシステム（旅客ターミナルビル）等の施設見学をする定例的なツアーを企画し、関空を正しく理解していただくとともに来港者の増加を図る。なお、実施にあたり、セキュリティー確保の方法等詳細について詰める。

（利用者ニーズの継続的な把握）

12. 国内・海外における利用動向調査の実施 < 関空会社、国土交通省、大阪府 >

空港利用者、訪日外国人旅行者、貨物取扱事業者等に対して調査を行い、関空の問題点や待ち時間に利用したい施設、アクセス利便性への要望等を把握し、お客様の満足度を高める空港経営に反映させる。

【5】いままでに実施してきた施策

(利便性を高めるための施策)

1. 羽田 関空便の総所要時間短縮

関空における東京便の到着ゲートを手荷物受取所に近いところへ、また、出発ゲートを保安検査場に近いところへ、それぞれ設定するように取り組んでおり、今後も継続していく。

2. 旅行社とタイアップしての駐車場料金の団体割引

連絡橋・駐車場セットクーポンの複数車(5台以上)割引を2003年12月15日利用開始分より、実施している。

5台～19台・・・通常のセットクーポンより10%引き

20台以上・・・通常のセットクーポンより20%引き

今後、同時に導入されたインターネットを通じた申し込みと併せて、PRを行い販売拡大に努めていく。

3. リムジンバス乗車券の PTB 内での販売

販売は、旅客ターミナルビル1階の旅行カウンター(中央・スタンド「菊」前)及びリムジンバス専用カウンター(C扉・F扉横)で行っている。

4. 空港島へのレンタカー営業所の設置

旅客ターミナルビル1階A扉横にカウンターを設けて、受付を行っている。

5. 泉佐野駅での特急「サザン」と空港急行との乗り継ぎ

泉佐野=和歌山市間の特急・急行と空港急行(泉佐野=関西空港)の乗り継ぎダイヤについて、2003年2月に改善されている。

(快適性を高めるための施策)

6. お客様への快適なラウンジの提供

従来より「関空ラウンジ」(500円/時間)の中で、「女性専用ラウンジ」の設置など各種サービスの改善を実施してきたが、更に利用者のニーズに対応するため、「和風ラウンジ」「喫煙ラウンジ」を設置する。

7. ベビーカーの無料貸し出し

旅客ターミナルビル2階・案内センターと、同1/2/4階中央カウンターにおいて実施しており、このことをPRしていく。

8. ビジネスセンターの整備

旅客ターミナルビル4階にある。ただ、認知度が低いことから、今後テナント等の案内標識の改善の中で、ビジネスセンターのサインを新たに設ける等工夫をして、認知度の向上

と利用を図っていく。

(より親しみやすい空港にするための施策)

9. 映画撮影の誘致

当空港ホームページに映画撮影お勧めスポットを掲載するとともに、大阪ロケーションサービス協議会を通じて当社作成の「映画撮影ガイドブック」を在阪の映画制作会社に配付している。

更に、2004年度はアメリカ及び釜山で行われる映画ロケーション国際見本市において同ガイドブックを配布する等、更に力を入れて展開していくこととしている。

10. 岸和田だんじり祭り、つばさの街フェスタ等周辺地域での祭りやイベントとの連携

泉州国際市民マラソン、堺まつり等のイベントに於いて、ブースを出してPRを行い、一緒に祭りを盛り上げている。10周年記念事業の中で、地元のイベント(盆踊り等)を誘致する。

11. 小中高校生を対象とした空港・航空関連啓発活動の実施

関空会社の社員による出張授業を毎年実施し、その中で対象となった小学生に関空へ来ていただき、実際に施設を観ていただいている。積極的な見学の受入については、受入体制・見学対象施設拡大の検討を今後行い、整い次第PRしていきたい。

以上