

「お客さまの声」を形にしました

東京国際空港ターミナル株式会社

私たちは、お客様からお寄せいただきました貴重なご意見、ご要望を基に日々サービスの向上・改善に取り組んでいます。

ここでは、これまでに頂いた“お客さまの声”を形にした改善例の一部をご紹介します。

お客様に『また利用したい』と思っていただける旅客ターミナルビルをめざし、さらなるサービス向上に努めてまいります。

出国検査場の待ち時間表示をリニューアルしました

お客さまの声

- 出国エリアがどのくらい混雑しているか知りたい。
- 館内で検査場の待ち時間を分かるようにしてもらいたい。

館内各所で出国検査場の待ち時間が分かるよう各所にモニターを設置いたしました。
(2019年9月～)



キッズスペースをリニューアルしました

お客さまの声

- もっと遊べる施設を充実させてほしい。
- 乗りつぎの飛行機を待つ間、子供が遊べるスペースがあるといいなと思いました。

北側・南側キッズスペースの遊具の入れ替えを行い、リニューアルをしました。
(2019年9月～)



優先入口を通過できる対象者を拡大いたしました。

お客さまの声

- 優先入口が利用できなかった。
 - なぜビジネスクラスでも優先保安レーンがないのですか？
-
- 出国検査場優先入口にて、お手伝いが必要とされるお客さま、ビジネスクラスをご利用になるお客さまもご利用いただけるよう対象者を拡大いたしました。（2019年10月～）
 - 同一アライアンス内の上級カードメンバーであれば優先入口を通過できる対象者として拡大いたしました。（2020年3月～）

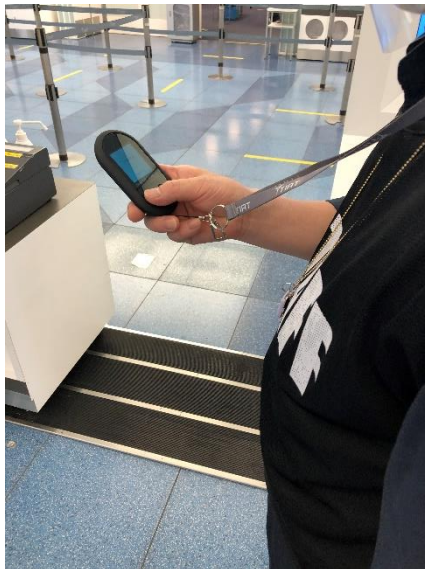


コミュニケーションツール（ポケットーク）を配備いたしました

お客様の声

- もっと英語、中国語が話せるスタッフを増やしてほしい。
- 様々な言語に対応できるスタッフにいてもらいたい。

- 英語、中国語の語学研修に加え、増加する外国語需要に円滑に対応できるよう物販、飲食、サービス店舗へAI音声通訳器「ポケットーク」を配備いたしました。（2019年10月～）



エントランスビバー、エレベーター3基を新設いたしました

お客様の声

- 1Fから3Fに行くエレベーターが混んでいる。
- もっとエレベーターを増やしてほしい。

拡張工事を実施し、ターミナル北側 1F エントランスビバーにエレベーター3基を新設いたしました。
(2020年1月～)



特別食等の取扱い店舗ページを新設いたしました

お客さまの声

■ ハラルフード、ベジタリアンメニューを取り扱っている店舗が知りたい。

国内線、国際線のホームページを統合し、特別食（ハラル、ベジタリアン）等を取扱う店舗のページを新設いたしました。（2020年3月～）



ハラル・ベジタリアンメニュー対応店舗

ハラルメニュー対応店舗

空弁工房

T3 4F セキュリティチェック前 / 出境ロビー

> 店舗詳細を見る

「空弁（そらべん）」の専門店。人気の「焼き鯖すし」をはじめ、羽田空港限定空弁やおこわ専門店「寿徳庵」の弁当など、約40種類の空弁をご用意しております。ぜひ、ご利用ください。



ベジタリアンメニュー対応店舗

全体

T1 (第1ターミナル)

T2 (第2ターミナル)

T3 (第3ターミナル)

日本式伊太利亜食堂 赤富士

T3 4F セキュリティチェック前 / 手荷物受け取り後 / 江戸小路

> 店舗詳細を見る

魚がし日本一

T3 5F 搭乗通路 / 出国後エリア

> 店舗詳細を見る

2階到着ピレ-北側にシャワールームアネックスがオープン

お客さまの声

- シャワールームがいつも混んでいるので、もっと増やしてほしい。
- シャワールームの個室が少なすぎる。もっと広げてほしい。

既存のシャワールームに加え、2階到着ピレ-北側にシャワールームアネックスがオープンいたしました。（2020年3月～）

