

“ANA 羽田スタイル” 新・羽田ターミナルオープン!

新たなANAグループの挑戦

2004年12月1日。国内線の一大拠点、羽田空港に新旅客ターミナルビルが誕生しました。ここから新しいANAが飛び立ちます。そこに込めた想いは安全性を第一に、お客様最優先の利便性、快適性、機能性のさらなる追求です。東京空港支店長の高橋篤郎執行役員に新しくなった施設、ANAについて聞きました。

Interview



高橋 篤郎(たかはし あつろう)

●Profile

1974年4月ANA入社。営業本部東京支店、整備本部等を経て2001年4月勤務部長。2004年4月より執行役員東京空港支店長、羽田地区グループ統括を務める。

お客様中心の快適性と利便性を重視

Q 首都圏空の表玄関、羽田空港にANA専用の新ターミナルビルが誕生しました。まずはそのロケーションと建物の簡単な概要を教えてください。

高橋 新ターミナルビルは今までの第1旅客ターミナルと首都高速湾岸道路をはさんだ反対側、東京湾に面しています。そのオーシャン・ビューというロケーションを活かし、旅客ビル自体も海をモチーフにした開放感あふれる美しいデザインでまとめられています。



Q 従来のターミナルビルとはどんな点が異なっているのでしょうか?

高橋 新しいコンセプトに基づいてつくられた新しいターミナルであり、ANAグループがほぼ占有するターミナルとなりました。この結果、お

お客様の満足度で第1位を目指す当社の最新のサービスコンセプトが随所に取り入れられております。新しいターミナルビルはお客様に『簡単・便利』に、『スムーズ・ストレスのない移動』で航空機をご利用いただける『人に優しい空港』をテーマにつくられております。たとえば、降機に時間がかかり、いろいろな経験をお持ちの方もおられると思います。このような場合の降機時間を短縮するため、一部のゲートですが、機体の左右両側から降機いただけるようにしました。また、おからだの不自由なお客様でも安心してご利用いただけるよう、車椅子のまま利用できる、160cm幅の動く歩道や、搭乗口までの歩行移動に不安な高齢のお客様などに国内の空港では初めて電動カート(トライアル運用)をご用意。もちろん、セキュリティ面でもご搭乗と降機されるお客様との動線を完全に分離するなど、細心の配慮もされております。

Q 「人に優しい」コンセプトが随所に盛り込まれていますね。

高橋 施設だけでなくスタッフに「人に優しい」ハートがなければ意味がありません。当社のスタッフは手話を身につけたり、空港での急病人に対応するために応急手当の基礎知識を学ぶ、あるいはおからだの不自由なお客様をサポートする介助関連の資格を取るなど、『ANA羽田スタイル』の名称とともに、「人に優しい」ANAマインドをお客様へのサービスに生かそうと努力しております。

飛行機への乗降が便利に、スマートに 安全性を一段と高めた

出発・到着を完全分離した専用通路

出発のお客様は2階出発コンコースから機内へ。到着のお客様は機内から1.5階到着コンコースへ。別々のスロープで動線を完全に分離して安全性も一段と向上。また、出発ゲートラウンジはランプサイド側が全面ガラスの明るい空間。一方の到着コンコースはガラスの回廊で、夜間は約800mにもおよぶ光のチューブに…。印象的な景観が楽しめます。

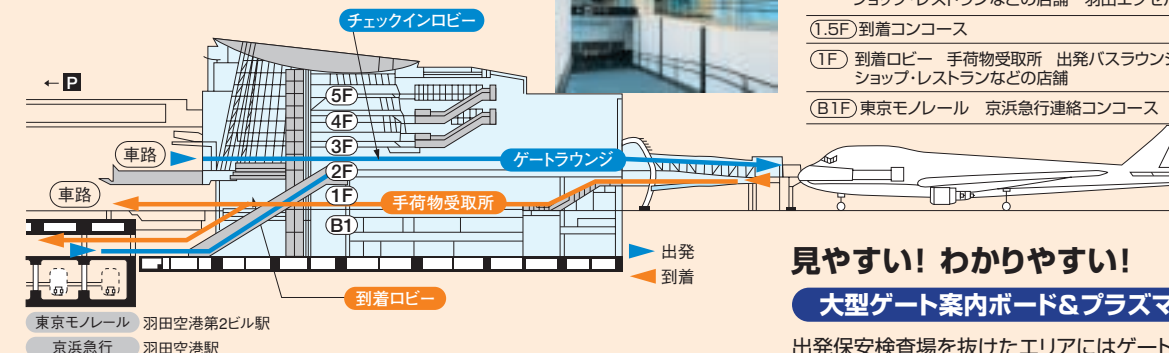
出発



1.5F到着コンコース



到着



混雑時の降機もスムーズに! 日本初のライトサイドPBB(パッセンジャー ボーディング ブリッジ)を採用。

これまでは左側扉のみで行われていた降機を左右両方の扉で行うことが可能になりました。



※ライトサイドPBBは、ご利用便の状況により実施されない場合がございます。

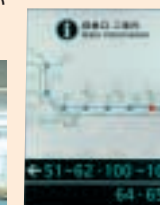
Q ところで、以前の第1ターミナルビルで使用していたスペースに比べてかなり広がっていますね。

高橋 確かに以前にくらべスペースにはだいぶ余裕ができました。

見やすい! わかりやすい!

大型ゲート案内ボード&プラズマディスプレイ

出発保安検査場を抜けたエリアにはゲート案内ボードを設置。フライトスケジュールやご搭乗案内など、お役に立つ情報をわかりやすく表示します。また大型プラズマディスプレイをターミナル内のいたるところに設置。「いつでも、どこでも、見やすく、わかりやすく」フライト情報が提供されます。

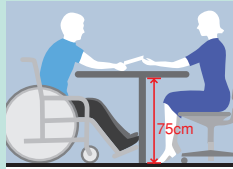


しかし、お客様から「広い空港は迷いやすい」とお叱りを受けないよう新ターミナルではお客様の空港ご到着からご搭乗まで「最短コースで」「わかりやすく」ご案内できるよう最大限、工夫をしております。

お手伝いが必要なお客様を強力サポート!

らくのりカウンター

おからだの不自由な方、ご年配の方など、お手伝いが必要な方のために「らくのり」カウンターを設置。カウンターは、通常よりも低いタイプ(75cm)を採用し、車椅子のお客様にもご利用いただきやすくなっています。



ゆとりの160cm動く歩道



通常よりも広い幅幅を確保した動く歩道、「ムービングサイドウォーク」。ゆとりの160cmタイプにより、車椅子のお客様にもターミナル内をご不便なく移動していただけます。

電動カート

遠い搭乗口までの歩行移動に不安なご高齢のお客様などにご利用いただく、電動カートをご用意しました。12月1日からはトライアル運用として2ヶ所の出発保安検査場に1台ずつ配置します。



バリアフリー

車椅子のお客様にもご利用いただきやすいように多目的トイレを増設。電動車椅子が2台並んでご利用いただける大型エレベーターの設置など「ご利用いただくお客様へのやさしさ」を最優先に考えました。



Q 館内のインフォメーションはどのようになっていますか?

高橋 チェックイン後、航空機に乗り遅れる原因の約30%は搭乗ゲート間違いという統計を教訓として、ビル内に約150台の大型プラズマディスプレイ(50~63インチ)を設置し、リアルタイムな情報を提供します。最新のゲート、出発時刻だけでなく、目的地の天候、さらにお帰りの空席状況まであらゆる情報をお伝えし、お年寄りからお子様まで、「わかりやすく」「ストレスなく」航空機にお乗りいただけるよう心がけたつもりです。



大型ディスプレイでご提供するコンテンツも、今後さらに魅力あるソフトを盛り込み、出発前のひとときを楽しんでいただける工夫をしています。

Q 大空港だけに混雑時のセキュリティ・チェックがとても負担でしたが、

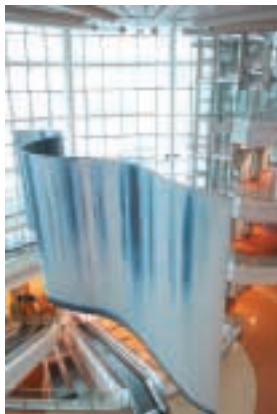
高橋 確かにお客様のストレス原因の大きな割合を占めるものは手荷物のお預かり時と、X線のセキュリティ・チェックです。新ターミナルビルでは、手荷物はお預かりした後ベルトコンベアで搬送中にセキュリティ・チェックするシステムを導入し、お預かりに要する時間、手間ともに大きく軽減されることになりました。また出発保安検査場のX線の機器も第1ターミナルビルより6基多い24基を設置。さらに多頻



機内持ち込み制限品搬送のエアシューター

度利用のお客様や『スーパーシートプレミアム』ご利用のお客様のために専用レーンもご用意致しましたので、以前にも増してスムーズな流れになるものと思います。

※注: 予約センターまたはインターネットにてクレジットカードでお支払いされた方は、航空券受け取りの際、お支払い時のクレジットカードを自動チェックイン機に挿入する必要があります。

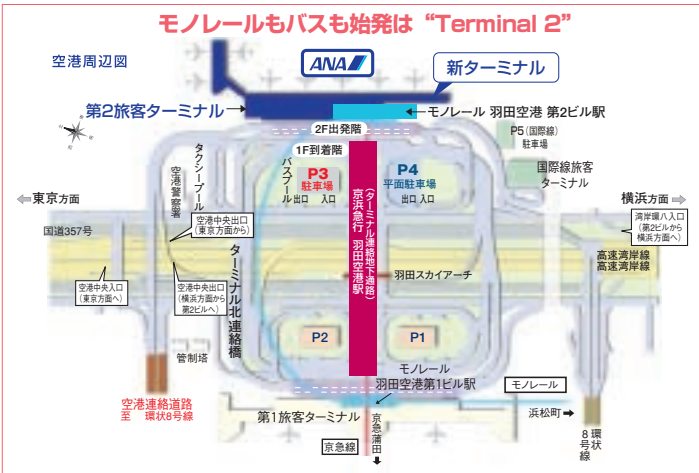


千住 博氏作 中央吹抜け空間オブジェ「滝のオーロラ」

“ANAらしさ”を前面に!

チェックインカウンター

視認性を高め、いちだんとわかりやすくなったカウンターサインは、機能に優しさをプラス。ANAのサービスをより身近に感じていただけるよう、ロビー各所に係員を配置し、お客様のご要望にすばやくお応えします。



対応店舗が急拡大!

ますます便利になる“ANA Edy”

小銭不要のすっきりキャッシュレス。Edy(電子マネー)対応の店舗が一気に広がりました。ANA FESTA、ASK(物販)、スカイエンジェル(飲食)、東京食賓館、ソニーブラザ羽田空港店、ザ・ギンザ羽田空港店、南国酒家、沼津魚がし鮨、東京ラーメン天、アーツカフェ&ブラッセリー、羽田エクセルホテル東急など、50店舗以上でご利用いただけます。



※200円のお支払いごとに1マイル。貯まったマイルをEdyに交換。10,000マイルが10,000円分のEdyになります

国内最大規模のスペースをご用意

最上のおもてなしは“signet”で...

出発ロビー内2ヶ所設置のラウンジは、従来のスペースを大幅に拡張。広い窓からは東京湾を一望。AVコーナーから足裏マッサージのリラックスエリアなど、お客様それぞれに思いのままの時間をお過ごしいただけます。



※ご利用いただけるお客様
AMC「ダイヤモンドサービス」「プラチナサービス」「ANAスーパーフライヤーズカード」会員ならびに「スターアライアンス ゴールド」メンバーのお客様。なおAMC「ブロンズサービス」会員の方は1,000マイルにてご利用いただけます。



簡単・便利を加速するANAのスマートEサービスがスタート!

簡単、スピーディー!

自動チェックイン機、航空券自動発売機を多数配置。飛行機のご利用がますます快適に、便利になります。

自動チェックイン機



航空券自動発売機



空港到着前



旅行会社やインターネットなどでチケットを事前に購入(決済)されたすべての方にご搭乗日当日、パソコンや携帯電話からチェックイン。空港ではチェックイン済みチケットを受け取るのみです。

空港到着後



ご搭乗便の運航状況などについて、指定の携帯電話にメール配信。空港到着前に情報をキャッチ。フライト前の安心が広がります。



スマートEチェックインを済ませれば、iモードFelicaなどの携帯電話やIC付のANAマイレージクラブカードなどの利用で画面操作なしにチケットが受け取れます。※注



マイレージの登録から貯まったマイルの確認、Edyへの交換まで、端末1台でOK。また到着地の情報やクーポンなどを携帯メールやクーポン券として受け取れます。