



創 立 1993年12月1日  
 事務局 〒286-0106 成田市取香 500  
 ホテル日航成田  
 TEL 0476-32-9544  
 FAX 0476-32-5548  
 例会場 ホテル日航成田内  
 TEL 0476-32-1144

# 成田コスモポリタンロータリークラブ週報



2018～19年度 国際ロータリーテーマ  
 インスピレーションになろう  
 【 会長 バリー・ラシン 】

成田コスモポリタンRCターゲット  
 「会員がときめくようなクラブを目指して」  
 [会長：村島 義則]

## 第 1200回 例会

平成30年7月25日 (水)

### 《成田空港への旅客サービスについて》

- ◇ 点 鐘 村島 義則 会長
- ◇ ロータリーソング 奉仕の理想
- ◇ 四つのテストの歌
- ◇ お客様紹介



空港ターミナルサービス株式会社

代表取締役 石橋 正二郎 様	総務部 採用教育室長 松永 弥生 様	旅客案内業務部長 角田 みち代 様
-------------------	-----------------------	----------------------

#### ◇ ニコニコ BOX

・村島 義則 会長 《猛暑が続いています。熱中症に注意して下さい。水分補給の他、塩分補給、睡眠も大切だそうです。》

## ◇ 会 長 挨 拶 村島 義則 会長



皆さんこんにちは。本日は空港ターミナルサービス（株）の石橋正二郎代表取締役様、角田みち代部長様、松永弥生室長様にお越しいただきました。お忙しいところありがとうございます。後程卓話をよろしくお願ひします。

本日は当クラブ 1200 回目の例会です。26 年目で 1200 回ですから年間 48 回弱例会を行って 6 年後に 1500 回、その 6 年後に 2000 回、40 周年では 2000 回まで少し足りないかもしれません。平成 5 年 12 月 1 日（1993 年）に、47 名の会員（チャーターメンバー）で当クラブは創立しました。現在はそのうち 15 名のチャーターメンバー会員が在籍しています。先日その中のおひとりとお話ししまして、最初の例会場の話になりました。設立より「ホテル日航ウインズ」現在の東横インです。当時は成田プリンスホテルからホテル日航プリンス、1997 年 10 月よりホテル日航ウインズとなりました。成田ロータリークラブも例会場であり、金曜日に行っていました。移動例会でホテル日航成田、ホリデイイン東武成田、このビューホテルを使っていました。2007 年 10 月に閉館ということで現在、通常はホテル日航成田さんにお世話になっています。四半世紀ですが歴史が積み重なっていていると感じる次第です。チャーターメンバーの方はどのように感じているのか 25 周年前後に卓話などもうけてお話しを聞きたいと思ひます。その時は宜しくお願ひしまして、以上会長挨拶とします。

## ◇ 委員会報告

### ◎ 奉仕プロジェクト統括委員会 藤崎 政弘 委員長

2017-18 年度青少年交換プログラム留学生の佐藤帆風さんが 8 月にアメリカに出発する事が決まりました。ユタ州フルーツハイツの高級住宅地からデービスハイスクールに通うことになりました。それに伴ひまして来週 8 月 1 日の例会に佐藤帆風さんにご両親をお呼びして、壮行会を行いたいと思ひておりますので、ぜひたくさんの方々にご参加いただきたいと思ひます。若干のセレモニーを行い、日本の国旗やバッジ、名刺、コスモのパナー等をお渡しして、1 年間日本とアメリカの友好を深めるといふ使命を、当クラブがホストクラブとなってサポートしていきたいと思ひます。そして 8 月 11 日 4 時半のデルタ航空の便で佐藤さんはアメリカへ出発します。空港でお見送りをしたいと思ひますので、ご協力をよろしくお願ひいたします。また、アリアナ・リードさんは 8 月 18 日に来日予定です。この時も空港で盛大にお出迎えをして、当クラブでサポートして素晴らしい学校生活を過ごしていただきたいと思ひますので、皆様のあたたかいご協力をお願ひいたします。

また、成田山開基 1080 年祭・成田空港開港 40 周年の記念大会として、9 月 2 日ナスパ・スタジアムにて第 11 回成田スカイシリーズ千葉ロッテマリーンズ対読売ジャイアンツの試合が行われます。こちらの方もよろしくお願ひいたします。



## ◇ 幹 事 報 告 藤崎 康人 幹事

■回覧：地区研修協議会 District Training Assembly(DTA)報告書

■例会案内：多古 RC

■その他：新盆お見舞いのご案内の件です。元会員並木義行氏・名誉会員小泉一成氏ご母堂様に関してのご案内をする予定です。野間口勉氏に関しては、ご遺族の意向とキリスト教徒という事で新盆行事は行われませんので、ご案内いたしません。



## 卓 話 「成田空港への旅客サービスについて」



空港ターミナルサービス株式会社 代表取締役 石橋 正二郎 様

国際空港の最前線でおもてなしの心をお客様にお届けするのが当社の一番の仕事です。具体的には困ったお客様のご案内をする業務、外資系航空会社のチェックイン・搭乗ゲートのご案内をする業務等を行っております。1978年の空港開港時より案内業務を行っておりますが、なかなか認知されていない部分がありますので、これから全国区に広げていければと思っております。ぜひ今日の卓話で当社をご理解いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。



空港ターミナルサービス株式会社 総務部 採用教育室長 松永 弥生 様

東京オリンピックに向けて日本中で準備が進んでいるところですが、訪日外国人のお客様は2017年の2869万人から2020年には4000万人超えになるであろうと予測されています。弊社ではお客様に最高のサービスを提供していくために、成田空港でインフォメーションのご案内と外資系航空会社のグランドスタッフという2本の柱を軸に業務を行っています。グランドスタッフはCAに対してGSと言って華やかな業務に見えますが、実は奮闘の日々です。弊社のスタッフは少なくとも英語ができることが必須条件になります。語学を駆使してアメリカン航空・エミレーツ航空・フィリピン航空・中国南方航空等、そして7月からフィジー航空のハンドリング業務をさせていただくことになりました。安全・定刻、そして「この航空会社を使って良かった」「あなたにサービスしてもらって良かった」というところに残る空の旅をテーマとしておりますが、この3つをかなえるにはお客様のご協力が必要となることも多々あります。知らないままスーツケースの中に殺虫剤のような危険物を入れている方も多く、押し問答となる事もあります。湖で優雅に泳いでいる白鳥が、水面下ではバタバタとしているイメージです。ただ私達はチームで働いていますので、そのチームの仲間とお客様、航空会社と、仲間を大切に1つの目標を成し遂げるといふ、大変ではありますが非常にやりがいのあるお仕事です。私達がハンドリングしている航空会社をご利用の際は、弊社のスタッフにもぜひお声掛けをください。



空港ターミナルサービス株式会社旅客案内業務部長 角田 みち代 様

旅客案内業務部には、大きく分けてインフォメーション、外国人観光案内、電動カートの運行、外国人VIPの入国専用レーンの運用という4つの業務があります。案内所の仕事としては施設案内・交通機関・フライト情報・車椅子やベーカーの貸し出し・拾得物の取り扱い等があります。拾得物は1日50件ほどあり、3つのターミナルを合わせると1年間で3万件を超えます。また迷子の対応も行っておりますが、最近は認知症や知的障害のある方など大人の方の検索も増えています。そのような場合は呼び出しをしても反応していただけないので、スタッフが館内中を探し回ります。他にも電話での応対も行っており、交通機関やフライト情報などを教えたりしますが、偽造パスポートなどの密告や爆破予告などもあります。空港施設や接客態度などに対する苦情も多く、一番神経を使う部署となっております。1日1万件ほどの対応があり、成田空港に関する問い合わせばかりではないので、一般常識も含めた幅広い知識が必要となります。英語以外の外国語への対応も苦慮しております。ビザの緩和で訪日客が増えましたので、それに伴って第2外国語も増えてきました。1番多い中国語を話せるスタッフは朝から晩まで常駐しており、2番目に多い韓国語も問題はないのですが、3番目としてロシア語・タイ語・ベトナム語が多くなり、これらにはスマホやiPad等の翻訳機能を利用して対応しております。

す。今は翻訳の精度が高くありませんが、今後精度が上がれば第2外国語を話せるスタッフが不要となる可能性もあります。翻訳だけではなく施設案内に関してもAIなどが台頭してくると機械に取って代われ、案内所に人が不要となる可能性もあります。ですが人にしかできないことはまだ多くあります。それはホスピタリティー、いわゆるおもてなしです。人であればプラスアルファのご案内ができますし、誰かと交渉したり、代わりの提案をしたりすることもできます。不安を軽減する一言や、共感することもできます。その場に合わせたコミュニケーションを取ることができるのは、機械ではなく人間だと思っております。また現在弊社では手話に力を入れており、簡単で特化したものでしたらスタッフ全員ができます。新人スタッフも多いので能力に差がありますが、下手でも下手なりに頑張りますとろあのお客様が大変喜んでくださいますので、その喜びの様子が私達の喜びとなり、モチベーションとなっています。2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて成田空港もユニバーサルデザインにかなり力を入れておりますので、これに添えていくのが我々の使命だと思っております。期待を超えたサービスを続けることにより、サービスレベルも高くなり、お客様の満足度も高くなり、私達の存在意義も高くなり、そうすると社会貢献として果たせる役割も大きくなると考えておりますので、これからもチャレンジを続けて邁進してまいりたいと思っております。

◇ 点 鐘 村島 義則 会長

\* 7月26日に行われた「根木名川みんなでお掃除2018」に参加しました。



◇ 出席報告 \*メーキャップは前後2週間です。

	日 付	会員数	免 除	出 席	欠 席	M U	出 席 率	補 正 出 席 率
前々回修正	7月11日	70名	4名	50名	16名	2名		76.40%
本日例会	7月25日	70名	4名	30名	33名	3名	50.00%	

・成田コスモポリタンロータリー・クラブ事務局

〒286-0106 成田市取香500 ホテル日航成田内 TEL/FAX 0476-24-5044

・例会場 ホテル日航成田内 TEL 0476-32-1144 FAX 0476-32-0022