

20年度における利用促進の取り組み状況

(1) 総括表

特記	利用促進取り組み状況	利用促進類型				実施主体
		[1]	[2]	[3]	[4]	
☆	館内案内パンフレットの製作		○			3
☆	店舗フロア活性化策		○			3
☆	季節イベントの実施			○		3
☆	CS講演会の実施		○			3
☆	北のゲートウェイ花いっぱい事業		○			3
☆	外国人インバウンド案内事業		○			3

注1) 「利用促進類型」内容は以下のとおり。
 [1] 航空・空港についての広報活動
 [2] 空港利用者サービスの改善
 [3] 地域活性化の核としての空港の活用

注2) 「実施主体」の数字は以下のとおり。
 1. 空港事務所による取り組み
 2. 地方運輸局、地方整備局、自治体等による取り組み
 3. 航空会社、空港ビル等による取り組み


注3) 「特記」に☆印のある施策については、次ページ以降に詳細を記載。

(2) 主な取り組み


①館内案内パンフレットの製作	
利用促進類型	[2] 空港利用者サービスの改善
実施主体	北海道空港(株)
実施時期	平成20年7月～
概要	案内機能の補完ツールとして必要であり、また3ヵ国語版(英語・中国語・韓国語)の分けは、同時表記で内容が繁雑となることから、現在建設中の国際線供用開始時期にあわせて、英語版を単体とし、2ヵ国語版(中国語・韓国語)を製作し、増加する外国人利用者に対応可能なパンフレットを製作する。
内容等	<p>以下の日程で増刷及び情報更新を実施。 平成20年7月(日本語・三ヵ国語版) 平成20年11月(日本語版) 平成21年3月(日本語版)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">ひとこと</p> <p>当該内容を実施し、案内機能補完に寄与したものと理解。また、英語単体版及び2ヵ国語版(中国語・韓国語)等の内容構成について検討中であり、更なる利便性向上を目指す。</p> </div>

②店舗フロア活性化策	
利用促進類型	[2] 空港利用者サービスの改善
実施主体	北海道空港(株)
実施時期	平成20年4月21日～
概要	新規店舗展開並びに跡利用計画等を目的に商業エリアの活性化を図る。
内容等	<p>白樺山荘新規オープン(H20.4.21) 北海道百貨<耕人舎>水産・農畜産店リニューアルオープン(H20.8.2) 北海道百貨<耕人舎>リカーショップリニューアルオープン(H20.9.10) 花畑牧場生キャラメルカフェ・ホエー豚亭新規オープン(H20.9.20) コクミンドラッグリニューアルオープン(H20.11.29)</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">ひとこと</p> <p>当該店舗のオープン等により商業エリアの活性化につながったものとする。</p> </div>

③季節イベントの実施	
利用促進類型	[3] 地域活性化の核としての空港の活用
実施主体	北海道空港(株)
実施時期	平成20年6月28日～8月17日、平成20年9月19日～9月28日
概要	夏休みや雪まつり期間中等に、地域住民の利用促進を図るため、抽選会やステージイベント、駐車場利用サービスなどのイベントを実施。
内容等	<p>【イベント名及び時期】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サマードリームフェスタ(平成20年6月28日～8月17日) ・スカイ&ドリームフェスタ(平成20年9月19日～9月28日) ・クリスマスドリームフェスタ(平成20年12月6日～12月25日) ・ホワイトドリームフェスタ(平成21年1月31日～2月11日) <p>【イベント風景】</p>  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p style="text-align: center;">ひとこと</p> <p>当該イベントの実施により、地域住民等の利用促進に繋がったものとする。また、引き続き、どのようなイベントをどの時期に行うことが効果的であるか検討していきたい。</p> </div>

④CS講演会の実施	
利用促進類型	[2] 空港利用者サービスの改善
実施主体	北海道空港(株)
実施時期	平成20年5月13～14日
概要	CSの具体的な成功事例などを、空港全体で学び、今後の空港ビル全体のCS向上に繋げる。
内容等	<p>「クレーム処理から学ぶ CS(顧客満足)と危機管理」 講師:クレーム処理研究会 川田茂雄氏</p> <p>【講演会風景】</p>  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> <p style="text-align: center;">ひとこと</p> <p>当該講演会を実施することで、空港全体のCS向上に寄与したものとする。また、引き続き、機会を捉えて講演会等を実施することでCS向上を図っていきたい。</p> </div>

⑤北のゲートウェイ花いっぱい事業	
利用促進類型	[2] 空港利用者サービスの改善
実施主体	(社)千歳観光連盟
実施時期	平成20年7月～9月(3ヶ月間)
概要	航空機及び空港利用者へ心の潤いを提供し、心身の活性化に資する。
内容等	<p>【事務所前花壇】</p>   <p>ひとこと</p> <p>北海道・千歳市の玄関となる空港付帯施設の駐車場として受入歓迎する事が出来た。</p>

⑥外国人インバウンド案内事業	
利用促進類型	[2] 空港利用者サービスの改善
実施主体	(社)千歳観光連盟
実施時期	2008年7月1日～10日
概要	サミット開催により外国人インバウンドが増大することから、これら外国人に対する駐車場案内、及び観光案内を国際共通語である英語(米語)により実施する。更に外国語パンフレットも製作する。
内容等	<p>①外国語通訳可能なコンシェルジュを配置・対応 ②警備員雇用による駐車場内保安体制の強化 ③駐車場内をパンフレットにより有効活用し案内</p> <p>【コンシェルジュ】</p>  <p>ひとこと</p> <p>受入歓迎意識の向上等評価出来るものと考えている。</p>

(3) 利用促進協議会等の概要

① 新千歳空港利用者利便向上協議会		
	組 織 名	役 職
構成メンバー	東京航空局新千歳空港事務所	所長
	北海道運輸局企画観光部	部長
	北海道開発局札幌開発建設部千歳空港建設事業所	所長
	函館税関札幌税関支署千歳出張所	所長
	小樽検疫所千歳空港検疫所支所	支所長
	札幌入国管理局千歳苫小牧出張所	所長
	北海道総合政策部新幹線・交通企画局	局長
	千歳市企画部	部長
	苫小牧市総合政策部	部長
	札幌市市民まちづくり局総合交通計画部新幹線推進室	室長
	北海道経済連合会 事務局	事務局長
	(社)北海道商工会議所連合会政策・企画部	部長
	(株)日本航空インターナショナル千歳空港支店	支店長
	全日本空輸(株)千歳空港支店	支店長
	スカイマーク(株)千歳空港支店	支店長
	北海道国際航空(株)千歳空港支店	副支店長
	新千歳空港AOC	会長
	北海道空港(株)	代表取締役社長
	千歳空港給油施設(株)	取締役社長
	札幌国際エアカーゴターミナル(株)	取締役社長
	北海道旅客鉄道(株)新千歳空港駅	駅長
	(財)空港環境整備協会新千歳事務所	所長
	(社)千歳観光連盟	空港事業統括顧問
(社)北海道観光振興機構事業部	部長	
千歳地区ハイヤー事業協同組合事務局	事務局長	
千歳空港レンタカー連絡協議会事務局	事務局長	
(社)北海道バス協会	専務理事	
(社)日本旅行業協会北海道支部	支部長	
開催状況	【21年 4月16日 協議会設立】 21年 8月27日 第2回協議会開催	

② 新千歳空港国際化推進協議会

<p>構成メンバー</p>	<p>北海道経済連合会／(社)北海道商工会議所連合会／札幌商工会議所／千歳商工会議所／苫小牧商工会議所／恵庭商工会議所／北海道経営者協会／北海道経済同友会／北海道中小企業団体中央会／北海道商工会連合会／北海道農業協同組合中央会／ホクレン農業協同組合連合会／(社)北海道建設業協会／(社)北海道観光連盟／(社)北海道トラック協会／(社)北海道貿易物産振興会／日本貿易振興会北海道貿易情報センター／北海道百貨店協会／(社)北方圏センター／北海道航空協会／北海道海運貨物取扱同業会／(社)航空貨物運送協会北海道国際地方部会／北海道旅客鉄道(株)／北海道空港(株)／札幌国際エアカーゴターミナル(株)／日本航空(株)／全日本空輸(株)／北海道国際空港(株)／新千歳空港建設促進期成会／(社)日本旅行業協会北海道支部／北海道知事【会長】／札幌市長／千歳市長／苫小牧市長／恵庭市長／北海道市長会／北海道町村会</p> <p>顧問：北海道開発局長、札幌入国管理局長、北海道財務局長、函館税関長、小樽検疫所長、北海道経済産業局長、北海道運輸局長、東京航空局新千歳空港事務所長、横浜植物防疫所札幌支所長、動物検疫所北海道出張所長</p>
<p>開催状況</p>	<p>【昭和62年7月発足】 平成19年5月21日 平成19年度総会開催</p>