

2012年5月7日

店舗スタッフ用「外国語話せますバッジ」について

この度、成田国際空港株式会社と成田国際空港テナント連絡協議会の共同企画として、全店舗が共通で使用できる「外国語話せますバッジ」を作成し、4月末より店舗スタッフが着用を開始いたしました。

企画趣旨

本企画は、店舗スタッフで外国語(英語以外)の接客ができるスタッフが何名いるか、その外国語を話せることがお客様にひと目でわかるようなバッジを着用しているか等の調査をした結果を受け企画したものです。

調査の結果、外国語ができるスタッフは約400名、一方で、バッジ着用者は30%程度という内容でした。また、現在着用されているバッジは、各社が独自にご用意されたものであるため、デザインや形状も多種多様であることがわかりました。

そこで、国際空港として、外国のお客様に安心してより多くの店舗施設をご利用いただき、成田空港でのひとときを楽しく過ごしていただくために、空港内店舗が店舗の垣根を超えて統一したバッジを着用することにより、接客サービスの向上につなげることを目的に企画し、バッジを作成しました。

バッジの種類 合計:14種類

- 1ヶ国語が話せるスタッフ用バッジ 合計:10種類
中国語、韓国語、スペイン語、フィリピン語、タイ語、フランス語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、マレーシア語
- 2ヶ国語が話せるスタッフ用バッジ 合計:1種類
中国語・韓国語
- 3ヶ国語が話せるスタッフ用バッジ 合計:2種類
中国語・韓国語・ロシア語、スペイン語・フランス語・スウェーデン語
- 言語の記載が無いバッジ 合計:1種類
今後、新しい言語を話すスタッフが増えた場合に使用します。

