

2014年1月30日

多言語による「おもてなし」について

「お客様から選ばれる空港」を目指す成田空港では、外国からのお客様に対し多言語化の充実を通して「おもてなし」の気持ちをお伝えするため、以下の取り組みを進めてまいります。

1. 多言語対応の機能強化

現在、成田空港におけるご案内カウンター、館内案内表示、フロアガイド等の多言語対応は、日本語・英語・中国語・韓国語の4ヶ国語にて行っておりますが、外国のお客様にとって「より使いやすい成田空港」とするため、次のとおり多言語対応の機能強化を図ります。

(1) 多言語リーフレットの作成

日・英・中・韓の4ヶ国語に次いでニーズの高い4ヶ国語を選定し、成田空港からのアクセスやWi-Fiの接続方法等主に到着されたお客様へのトラベルサポートを目的としたリーフレットを発行し、ご案内カウンター等にご用意いたします。

◆発行時期：2014年3月

◆対応言語：タイ語、フランス語、スペイン語、インドネシア語

(例1) ようこそ ยินดีต้อนรับ accueil bienvenido selamat datang

(例2) 成田空港 นาร์ิตะ l'aéroport de Narita Aeropuerto de Narita Bandara Narita

(2) 「NariTra」の言語追加

現在、日・英・中・韓の4ヶ国語に対応しているスマートフォン用音声翻訳アプリ「NariTra」に、日・英・中・韓の4ヶ国語に次いでニーズの高い4ヶ国語を追加いたします。

◆開始時期：2014年3月

◆追加言語：〔音声翻訳〕インドネシア語

〔文字翻訳〕タイ語、フランス語、スペイン語

(3) 自動音声によるフライト案内の言語追加(NAA成田国際空港インフォメーション)

自動音声によるフライト案内は、現在日本語対応のみ(英語はオペレーター対応)となっておりますが、今後英・中・韓による3ヶ国での自動音声を追加し、日・英・中・韓の4ヶ国語対応にいたします。

◆更新時期：2015年3月

2. 多言語による歓迎メッセージ

成田空港は、2014年1月現在で33ヶ国3地域との間に定期便が結ばれていますが、それらの国等において、母語(国語又は公用語等)とされる言語数は日本語を含め25ヶ国語程度に集約されます。成田空港では、これらの25ヶ国語の歓迎メッセージを次の通り掲示いたします。

(1) デジタルサイネージによる多言語(25ヶ国語)メッセージの表示

成田空港と結ばれる国(33ヶ国3地域)の母語(25ヶ国語)により、歓迎・再訪日喚起のメッセージを表示いたします。

① 到着ロビーにおける「歓迎メッセージ」 (例) “ようこそ”

日本に到着された外国人のお客様に対し、多言語により歓迎の意を表現いたします。

◆放映開始時期 : 2014年3月

◆放映場所 : 第1旅客ターミナル・第2旅客ターミナル到着ロビー 全14端末

② 出発ロビーにおける「再訪日喚起メッセージ」 (例) “またお越してください”

日本を出発される外国人のお客様に対し、訪日旅行のリピーターとなり、再度日本にお越し頂けるような再訪日喚起メッセージを多言語により表示いたします。

◆放映開始時期 : 2014年3月

◆放映場所 : 第1旅客ターミナル・第2旅客ターミナル出発ロビー 全12端末

(2) 多言語【25ヶ国語】によるウェルカムボードの設置

到着動線の電飾看板等に多言語による「歓迎メッセージ」を表示し、日本に到着された外国人のお客様に対し、歓迎の意を表現いたします。

◆設置時期 : 2014年3月

◆設置場所 : 第1旅客ターミナル8箇所、第2旅客ターミナル7箇所 計15箇所

《参考》

定期便の就航する33ヶ国3地域における25ヶ国語(出典:外務省ホームページ)

日本語、英語、中国語(繁・簡)、韓国語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、オランダ語、イタリア語、デンマーク語、フィンランド語、ロシア語、トルコ語、モンゴル語、ミャンマー語、タイ語、ベトナム語、マレー語、インドネシア語、フィリピン語、アラビア語、ウルドゥー語、ヒンディー語、シンハラ語、パラオ語