

2020年の東京オリンピック・パラリンピックとその先を見据えた成長戦略によるサービスポリシーとして、さまざまな国籍、老若男女、車いすをご利用の方、バギーを使われる方、重たい手荷物をお持ちの方等すべてのお客様に快適にご乗車いただけるユニバーサルなフレンドリーサービス“Friendly for all”を提供するために、バリアフリー化、ユニバーサル化、グローバル化をハード・ソフトの両面から進めています。

1. バリアフリー対応車両

【 リフト付リムジンバス 】

2016年4月から1両が羽田空港国際線ターミナル～東京シティエアターミナル (TCAT) 間で運行しており、現在他路線 (羽田空港国際線ターミナル～バスタ新宿) での2両目の運行開始に向けて調整中です。2020年へ更に導入を進め、バリアフリー化を進めてまいります。



【 PBL (Passenger Boarding Lift) 】 お体の不自由な方が車いすやストレッチャーのまま航空機にご搭乗いただくための車両で、羽田空港で3両・成田空港で5両の計8両が稼働しており、今夏更に4両の導入を予定しています。羽田・成田両空港と連携し、引き続き導入を進めてまいります。



2. 施設・機器のユニバーサル化

【自動券売機】

日・英・中・韓の4カ国語に対応し、交通系ICカードおよびクレジットカード支払機能、迅速な処理を特徴とした自動券売機を羽田空港やバスタ新宿、TCAT等のターミナルに計27台を配置しています。すべてのお客様にストレスなく乗車券をご購入いただけるよう、機器の改良を重ねながら空港・ターミナル等への新設および増設を進めてまいります。



【多言語に対応したバス停ポール】

羽田・成田両空港、新宿駅西口や東京駅鉄鋼ビルに4カ国語対応のデジタル表示機を設置して、ご案内しています。



↑ 新宿駅西口

羽田空港 ↓



↑ 東京駅鉄鋼ビル

【 ロボットスーツHAL®作業支援用（腰タイプ） 】

日本空港ビルデング(株)・CYBERDYNE(株)と業務提携し、2015年からロボットスーツHAL®作業支援用（腰タイプ）を実証導入して約1年にわたる検証を行い、作業負担減の有効性が確認されました。その結果をもとにリムジンサービスをより良く、より円滑にご提供するために、2016年11月より羽田空港に本格導入（10台）しています。今後成田空港等のリムジンバス拠点へ順次拡大してまいります。



バゲージルームへの大型手荷物積み下ろしに活用
（当社ではお一人様30kgの手荷物2個までお預かり可能）



車いすご利用のお客様等、お手伝いの必要なお客様への介助に活用

3. ソフト面でのユニバーサル化 → フレンドリー・フォー・オールによる心のバリアフリーを推進する人材の育成・研修
 【 Friendly Airport Limousine 】

1998年からお客様へのサービス向上を目指し“Friendly”（「優しく」「親切で」「礼儀正しく」）を掲げて取り組んでおり、2020年東京オリンピック・パラリンピックを目指してフレンドリー・フォー・オールによるユニバーサルサービスを担う人材の育成へ、更に取り組みを強化しています。

— 2016年度は乗務員、旅客係員等100名が「サービス介助基礎検定」を受講しました。2017年度は受講者数を更に増加させて、2020年までにすべての社員が受講を修了し、介助を必要とされるお客様の目線に立って、全社一丸となってユニバーサルなフレンドリー・フォー・オールによるサービスを提供してまいります。



■ 空港から都心ターミナル・ホテルまでシームレスにフレンドリー・フォー・オールによる最高のリムジンサービスをご提供してまいります ■

