

# 出國報告（出國類別：考察）

## 參訪日本札幌新千歲機場商業服務 設施及其他旅客服務設施案報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：李俊德 處長

劉岳哲 兼任課長

李孟津 事務員

黃威仁 事務員

派赴國家：日本

出國期間：民國 103 年 11 月 25 日至 11 月 27 日

報告日期：民國 104 年 2 月 13 日

## 公務出國報告提要

出國目的：參訪日本札幌新千歲機場

出國人員姓名：李俊德、劉岳哲、李孟津、黃威仁

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：處長、兼任課長、事務員、事務員

出國類別：考察

出國期間：民國 103 年 11 月 25 日至 11 月 27 日

分類號/目：

關鍵詞：日本札幌新千歲機場、商業服務設施、旅客服務設施

內容摘要：

日本札幌新千歲機場商業服務設施多元，包含餐飲、商場、主題式設施、免稅商店、旅館、貴賓室等，滿足旅客、機場員工與鄰近城鎮居民需求。

為汲取該機場商業服務設施規劃及發展策略，與其他服務設施之營運經驗，作為桃園機場持續改善之學習目標，桃園國際機場股份有限公司於 103 年 11 月 25 日至 11 月 27 日期間，參訪該機場，並與機場管理單位會面及意見交流，藉由實地參觀與體驗，了解其商業規劃及其他旅客服務設施可供桃園機場借鏡之優點。

本次參訪就商業服務設施及旅客服務設施之整體配置、呈現樣態、管理方式與分工等項提出心得與建議，供現階段桃園國際機場兩航廈持續改善及第三航廈規劃之參考，期望能在其他機場的優點中，找出適合桃園國際機場參考與學習的方向，使桃園國際機場的整體服務品質更上一層樓。

# 目次

壹、目的.....	3
貳、行程.....	4
參、參訪內容.....	5
一、札幌新千歲機場簡介.....	5
二、商業服務設施.....	6
三、其他旅客服務設施.....	19
肆、心得與建議事項.....	25

## 壹、目的

日本札幌新千歲機場為北海道主要機場及門戶，航廈內商業服務設施(商店、餐飲)集合北海道著名特產及道產農、魚、牧業、手工藝商品，採用主題形式展售，吸引並滿足旅客、機場員工與鄰近城鎮居民需求。

為汲取該機場商業服務設施規劃及發展策略，與其他服務設施之營運經驗，作為桃園機場持續改善之學習目標，桃園國際機場股份有限公司於 103 年 11 月 25 日至 11 月 27 日期間，參訪該機場，並與機場管理單位會面及意見交流，藉由實地參觀與體驗，了解其商業規劃及其他旅客服務設施可供桃園機場借鏡之優點。

## 貳、行程

日期	行程
103 年 11 月 25 日	搭乘長榮航空 BR166 班機至日本札幌新千歲機場 長榮航空人員協助介紹航廈環境
103 年 11 月 26 日	與北海道空港株式會社會談，並參訪機場航廈 北海道空港株式會社代表： 永井誠一先生(取締役 総務部長) 笹川一雄先生(経営企画本部 企画部 次長) 松井繁典先生 長谷川悦凡先生 澤里宜記先生等人
103 年 11 月 27 日	搭乘長榮航空 BR115 班機返國

## 參、參訪內容

### 一、札幌新千歲機場簡介

札幌新千歲機場(New Chitose Airport, CTS)位於札幌市區東南方約 45 公里處，為北海道主要機場及門戶。機場西北側為日本航空自衛隊千歲基地，故新千歲機場為一軍民合用機場。

2013 年新千歲機場國內線客運量約為 1,739 萬 8 千餘人，國際線約為 127 萬 5 千餘人，總計約為 1,867 萬人，在日本國內排名第四(前三名依序是東京羽田、東京成田及福岡機場)。目前該機場共有 26 個國內航點，每日有 177 個來回航次；9 個國際航點，每週有 70 個來回航次。

新千歲機場之管理分由兩個單位負責：跑道由日本政府管理，航廈則由北海道空港株式會社營運。

航廈由國內線航廈、國際線航廈(2010.3.26 啟用)，及具聯通道功能之商業大樓所組成，如下圖所示。

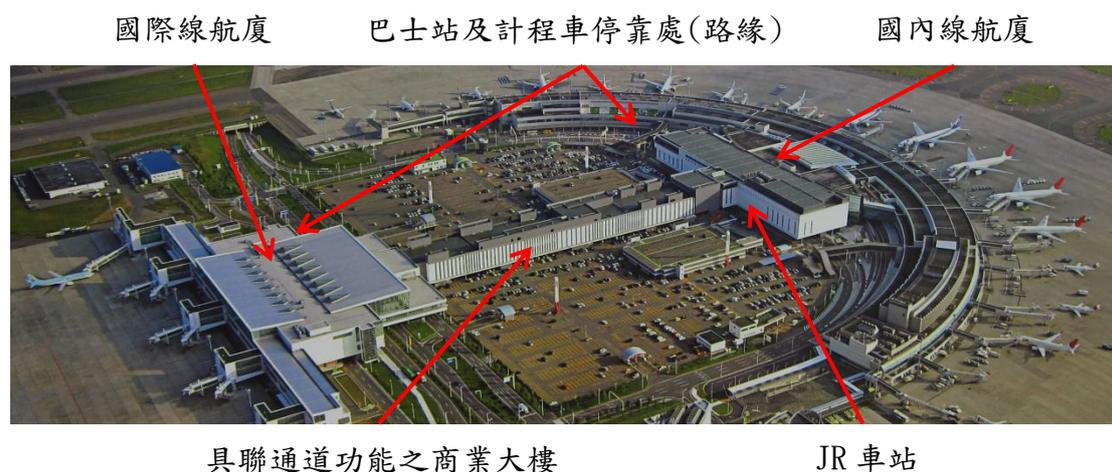


圖 1：新千歲機場航廈配置

北海道空港株式會社為政府與民間合組之公司，員工數約 100 人，下轄 10 間子公司，負責經營機場免稅店、機場旅館、機場商店、旅行業、廣告宣傳代理業務、航廈設施維護等項目，集團員工總數約為 2,000 人。2013 年轉虧為盈，營收為 4,700 餘萬日圓。

主要設施位置說明如下：

- (一) 兩航廈及具聯通道功能之商業大樓內均設置餐飲及商店，惟主要之餐飲及商店仍位於國內線航廈及具聯通道功能之商業大樓。
- (二) JR 車站位於國內線航廈 B1 層。
- (三) 聯外巴士站及計程車停靠處位於兩航廈 1 樓路緣。

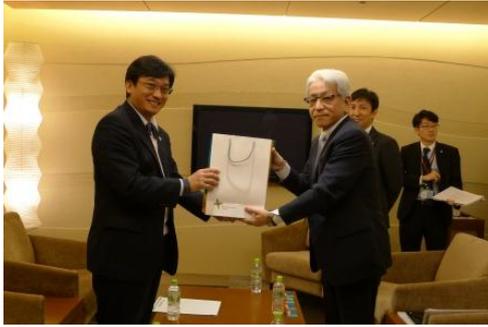


圖 2：機場公司業務處李俊德處長(左)致贈桃園機場紀念品予北海道空港株式會社取締役給務部長永井誠一先生(右)



圖 3：北海道空港株式會社介紹機場營運現況，及意見交流

## 二、商業服務設施

### 3.1 六大主題設施

#### 3.1.1 Doraemon Wakuwaku Sky Park(哆啦 A 夢空中樂園)

哆啦 A 夢空中樂園位於具聯通道功能之商業大樓，以哆啦 A 夢的道具與卡通中之人物與場景為元素設計，設有樂園區、兒童活動區、圖書區、DIY 區、咖啡廳、商店與遊樂設施區等。



圖 4：樂園區入口



圖 5：遊樂設施區，配置拍照區及夾娃娃機等



圖 6：樂園區內一景



圖 7：樂園區內一景



圖 8：地貼指引遊客最佳拍照位置



圖 9：解說牌，圖示拍照效果



圖 10：圖書區裡有多種語言的哆啦 A 夢漫畫書



圖 11：咖啡廳



圖 12：兒童活動區



圖 13：樂園外圍通道亦以相同元素佈置

### 3.1.2 Steiff Nature World(史黛芙自然世界)

介紹泰迪熊創作過程，並展示一般及限量款布偶。配置實際尺寸的動物布偶，供遊客騎乘體驗。另有兒童遊戲區、DIY 區及商店。



圖 14：展示區入口



圖 15：商店櫥窗



圖 16：展示區，壁紙主題為動物素描



圖 17：利用動線一隅設計花車販售布偶商品



圖 18：兒童遊戲區



圖 19：DIY 區

### 3.1.3 Royce' Chocolate World(巧克力世界)

由北海道著名巧克力品牌所設立，分成 3 區：

- (1) 展示區：介紹巧克力的歷史、製程，並展示世界上知名巧克力產品。
- (2) 工廠區：遊客可透過玻璃觀看巧克力產品的製作過程
- (3) 商店區：販售現場製作、機場限定及一般系列商品。



圖 20：入口處，以放大的巧克力塊作為裝飾主軸



圖 21：展示區，展示世界上知名巧克力產品



圖 22：展示區



圖 23：工廠區，現場製作巧克力產品

#### 3.1.4 新千歲空港溫泉(機場溫泉)

日本境內首座機場溫泉，泉水取自於鄰近地區，每日由卡車載送 3 趟。除泡湯外，設置 11 間客房，並提供餐點、身體紓壓(按摩、美體護膚)服務。此外，住宿機場飯店的旅客，亦可免費使用溫泉設施。



圖 24：入口處



圖 25：接待區，現場主管陪同介紹



圖 26：客房



圖 27：客房



圖 28：客房外走廊，以日本元素裝飾



圖 29：休息室，每個座位設有電視，椅背可調整角度，頭部四周的遮罩設計讓使用者保有隱私

### 3.1.5 Jaga Pokkuru Theater(電影院)

日本首座機場電影院，共有 3 個電影廳，總計 377 個座位，可觀賞 3D 電影，亦可作為觀賞體育賽事、現場演奏、演講等多功能用途。座位區預留空間供輪椅旅客使用。

該機場在 2014 年 10 月 31 日至 11 月 3 日辦理新千歲機場國際動畫節，共吸引 3 萬多名旅客，主辦單位希望往後每年都能舉辦，藉以成為新千歲機場的傳統。



圖 30：電影院入口處(右)

### 3.1.6 Airport History Museum(機場歷史博物館)

機場歷史博物館介紹新千歲機場的發展歷史，及指標性重大措施、設施及獎項陳列，並展示飛機模型及空服員制服。



圖 31：壁貼文宣說明機場發展歷程



圖 32：主要航空器性能諸元介紹



圖 33：航空器模型

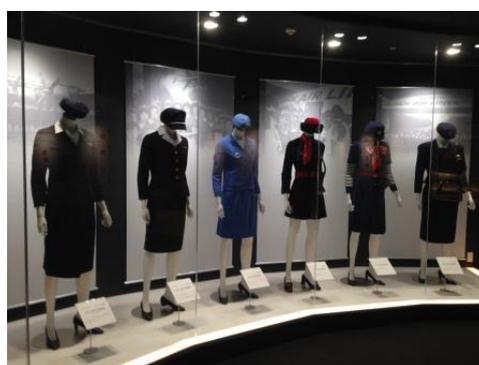


圖 34：日航空服員制服展示

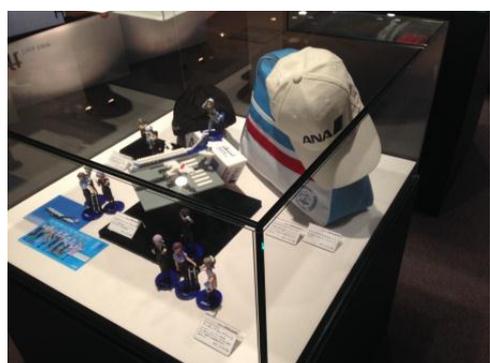


圖 35：全日空公仔

現場觀察六大主題設施人潮不少，除了主題明確，吸引力充足外，歸納以下特點：

- (1) 除靜態展示外，穿插互動或實際操作的設計，可以讓遊客更加投入。例如「哆啦 A 夢空中樂園」的 DIY 區，遊客可以在哆啦 A 夢的模型上著色，並將自己專屬的哆啦 A 夢帶回家。
- (2) 融入教育的元素，使遊客可以更加認識主題。例如在「巧克力世界」，藉由展場佈置的可可樹，搭配解說板、圖片等，向遊客說明巧克力的製造過程，讓旅客留下印象，使該區不僅僅只有商業活動，更有教育功能。

(3) 商業設施多元，適合每個年齡層的遊客，單獨一人或全家出遊皆可找到適合的設施。這也是為什麼新千歲機場的客層除了旅客與機場員工外，也可吸引鄰近城鎮居民前來的主因。

### 3.2 餐飲

主要的餐飲服務位於國內線航廈 3 樓，分成 3 個區塊：北海道拉麵道場、市電通り(市區電車)食堂街，及美食廣場。此外，國內線航廈 1 樓、國際線航廈出境大廳設有餐飲賣店；國際線航廈管制區內亦設有美食廣場及輕食櫃位。

#### 3.2.1 北海道拉麵道場

集結北海道著名拉麵餐廳共 10 個櫃位於一區，提供旅客多樣選擇，經營型態類似台北車站二樓商場，如牛肉麵競技館、咖哩皇宮等。



圖 36：入口處



圖 37：裝飾在北海道地圖上的拉麵



圖 38：入口處旁介紹 10 個拉麵櫃位的燈箱



圖 39：知名店家「一幻拉麵」

#### 3.2.2 市電通り(市區電車)食堂街

提供湯咖哩、釜飯等北海道地方特色料理，食材選用當地物產。搭配早期北海道市區電車與軌道裝飾，營造與主體相呼應的用餐環境。



圖 40：入口處



圖 41：維妙維肖的餐點模型



圖 42：餐廳一景，早期的電車車頭

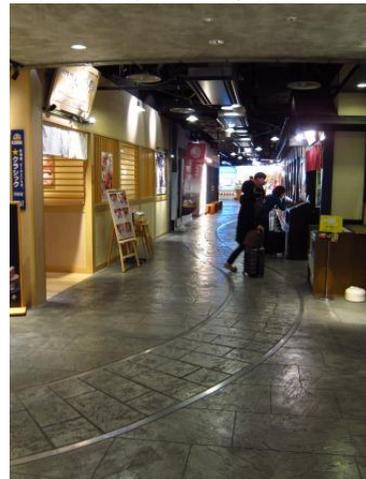


圖 43：電車軌道造景



圖 44：湯咖哩店家前擺放座椅，供等候的客人使用

### 3.2.3 美食廣場

為滿足旅客餐飲多樣需求，在日式料理外，提供漢堡、韓式與印度料理等 8 個櫃位；美食廣場面向國內線停機坪，旅客可以一面用餐，一面觀賞飛機起降。



圖 45：圖後方為各櫃位，前方為用餐區



圖 46：圖右側即為國內線停機坪

### 3.2.4 其他

國內線航廈 1 樓與國際線航廈出境大廳設有餐飲賣店，提供速食、日式料理、輕食等項；國際線航廈管制區內亦設有美食廣場及輕食賣店。



圖 47：國內線航廈 1 樓日式料理櫃位



圖 48：國內線航廈 1 樓日式料理櫃位



圖 49：國際線航廈管制區內美食廣場，參訪當時無出境航班，故尚無旅客用餐



圖 50：國際線航廈管制區內輕食賣店

### 3.3 商場

大部分商店位在國內線航廈 2 樓，兩大主軸分別為販售北海道當地生產的農、漁、家畜類產品，及北海道著名糕點、甜點及酪農業產品。

店家的配置概念，與餐廳相同，皆是將性質相近的商店集中開設，方便旅客可以在同一個區域集中挑選採購。

除了前述兩類主軸商店外，本區亦規劃了手工藝品店、生活雜貨、紀念品、旅行用品、便利商店、書店。另有日本運輸場站內常見的便當專賣店。

在國內線航廈4樓，另有商店販售日式雜貨、飛機模型、漫畫及卡通，與百元商品等。

國際線航廈部分，在出境大廳區域設置有伴手禮、土特產品、旅行用品、書籍及藥妝等商店。



圖 51：商場入口處



圖 52：甜點櫃位



圖 53：海鮮類商品



圖 54：土特産商店



圖 55：走道兩側為生活雜貨商店



圖 56：糕點櫃位



圖 57：飲料吧，供應葡萄酒、輕食與咖啡



圖 58：Hello Kitty 商品專賣店



圖 59：便利商店



圖 60：甜點商店，圖前側為公共用餐區



圖 61：百元商店



圖 62：藥妝店



圖 63：國際線航廈商店，販售伴手禮、旅行用品、書籍等



圖 64：國際線航廈商店，販售日式雜貨、玩具木偶

新千歲機場餐飲與商場的模式及特色為：

(1) 種類多樣，滿足不同消費者需求

航廈服務的客群不僅是旅客與機場員工，更希望吸引周邊城鎮居民前來消費，故商品及服務的品項較為多元，延長消費者在機場停留的時間，增加商業營收。營運策略是把餐飲與商場打造成北海道的展示間，把北海道著名農、漁、牧、酪農業產品推銷給消費者。

(2) 採取主題方式呈現，吸引消費者

不論是餐飲或商場，將相同之產品集中於同一區，除具備集客效益外，也可提供旅客多種選擇，互蒙其利。

(3) 設計商場內動線

經由動線設計，避免旅客一眼看盡，吸引旅客走入商場，進而消費。

### 3.4 免稅商店

新千歲機場航廈配置屬性，管制區外的面積大而管制區內面積小，故主要的商業服務設施集中在管制區外，因此國際線航廈管制區內的免稅商店是以小型零星販售的型態呈現。

國際線航廈管制區內的免稅商店分為 3 個區塊，各有販賣商品主題，區分為香水/化妝品/保養品/珠寶/名錶/菸酒區、特產/伴手禮/旅行用品區、手工藝品/小型電器區等。



圖 65：免稅商店



圖 66：免稅商店



圖 67：免稅商店

### 3.5 機場旅館

機場旅館位於國內線航廈管制區外，提供單人房、雙床房、雙人房與 4 人房等房型，合計 188 間客房。提供免費早餐，房客並可免費使用機場溫泉。旅館因應淡、旺季住房需求不同，訂有差別費率，藉以提高淡季住房率。



圖 68：單人房內設施



圖 69：單人房內設施



圖 70：旅館櫃檯，由長榮航空地勤人員協助介紹



圖 71：旅館入口處的燈箱

### 3.6 貴賓室

國際線航廈貴賓室位於管制區內 4 樓，提供航空公司會員，及信用卡持卡人或旅客付費使用。供航空公司會員使用的區域共有 108 個座位，供信用卡持卡人或旅客付費使用區域共有 28 個座位。兩區域皆再細分成吸菸區及非吸菸區。

貴賓室內除座椅、商務設施外，另外設計附有隔簾的躺椅區，方便有需求旅客使用。



圖 72：貴賓室接待櫃檯



圖 73：貴賓室提供航空公司會員，及信用卡持卡人或旅客付費使用



圖 74：貴賓室內，參訪當時無出境航班，故未有旅客使用



圖 75：貴賓室內



圖 76：貴賓室內吸菸室



圖 77：附有隔簾的躺椅區

### 三、其他旅客服務設施

#### 3.7 航廈照明採光

新千歲機場利用當地天候，日間以類似桃園機場第二航廈之大範圍玻璃天窗自然採光，夜間則以可調動式鋁百葉作反射式間接照明，除可均佈分散光源以達節能減碳之效果外，亦可增加整體空間感。



圖 78：日間大範圍玻璃天窗自然採光之效果



圖 79：夜間以燈光折射，使光線由上至下照明

#### 3.8 升降設備

電扶梯考慮旅客使用時的流暢及直覺反應，在電扶梯入口處前的踏板裝設 LED 箭頭指引方向，而兩邊金屬桿上皆有箭頭顯示，便於使用者辨別電扶梯運作方向。



圖 80：踏板以 LED 燈號顯示行進方向，兩側方向燈柱亦提醒旅客

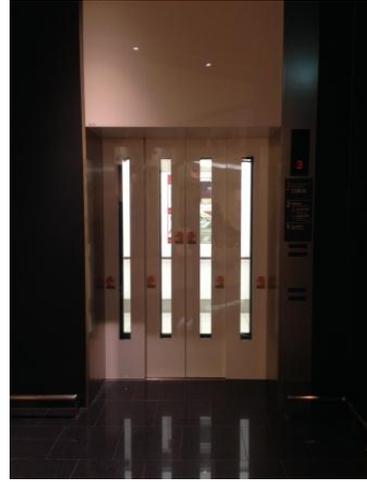


圖 81：電梯透明門扇增加旅客使用之安全性

### 3.9 通用設施

#### 3.9.1 無障礙通道

機場航廈內為便利身障旅客及嬰兒車通行，設置無障礙通道。無論是一般或無障礙通道，兩側皆設置雙層扶手，便於使用者利用。

雙層扶手之設計係考量遇有行動不便者跌倒，可藉由較低之扶手施力，便於重新站立。通道顯目處擺放安全設備，當遇有緊急狀況時即可就近取用。



圖 82：為便於身障旅客及嬰兒車通行，除一般通道外，另設置無障礙通道

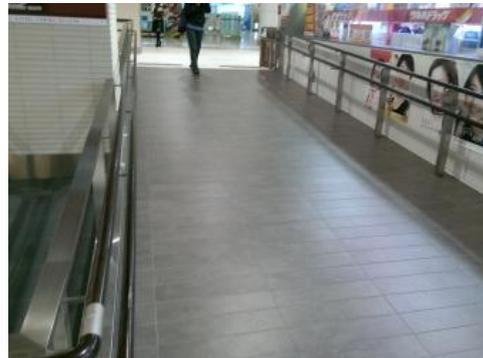


圖 83：通道兩側之扶手採雙層設計

#### 3.9.2 無障礙洗手間

航廈內配置有無障礙洗手間，空間加大，便器及洗手檯高度降低，亦裝設輔具，供行動不便旅客使用。

門板採用雙摺式門片，便於進出。考量與幼兒同行旅客之需求，另有親子洗手間，內設幼兒座椅與尿布檯。



圖 84：無障礙洗手間，設施高度降低，並設置輔具



圖 85：乾洗手機與門片開關高度降低以符合使用者需求



圖 86：由圖左至右之配備提供予與幼童同行旅客、一般旅客與身心障礙旅客使用



圖 87：配備幼兒座椅，方便與幼兒同行旅客

### 3.10 候機設施

國際線航廈未設置內候機室，旅客進入管制區後均在同一空間(出境大廳)候機，優點為候機空間較寬闊且不受限制，惟遇有相近時段航班登機時，易造成壅塞。

候機室內靠近登機門旁，設有供老弱婦孺旅客優先使用之博愛座，座椅顏色與一般座椅不同，博愛座為綠色，有指示牌及地貼；另有結合公共藝術之旅客休息區。



圖 88：開放式候機室



圖 89：登機門旁設置博愛座椅，供老弱婦孺乘客使用，座椅顏色與一般座椅不同，輔以指示牌以利區別

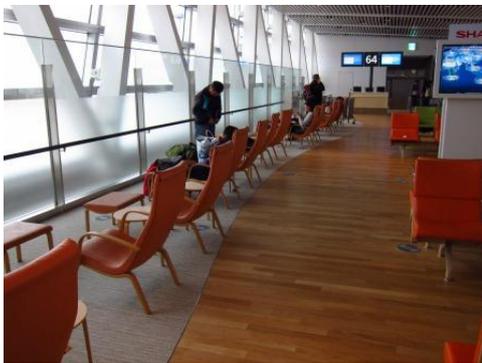


圖 90：候機室內躺椅區



圖 91：結合公共藝術之旅客休息區

### 3.11 吸菸室

日本吸菸人口眾多，故吸菸室為必備設施且設備先進並富設計感。航廈吸菸室採上抽式設備，使用者抽菸過程菸味不至於落地及散佈整個空間，地面為磁磚貼面，假如香菸落地不至於毀損地面引起火災，磁磚也易於整理及清洗。



圖 92：具設計感之吸菸室



圖 93：吸菸室

### 3.12 臨時設施

航空公司報到櫃檯與入境等候證照查驗區域之伸縮帶欄杆採分向分色配置

(垂直紅色、水平黑色)，便於旅客辨識。

工程施工圍籬未特別美化，相關標語及導引設施以 A4 列印後貼附。



圖 94：伸縮帶欄杆分向分色配置



圖 95：施工圍籬無特別美化，以 A4 列印相關標語及導引設施

### 3.13 便利設施

#### 3.13.1 行李提袋販賣機

設置於商店區域，平價提供旅客兩種尺寸可登機之行李(購物)袋。

#### 3.13.2 天氣顯示看板

顯示當前各航班目的地之天氣預報，提供旅客穿著參考。

#### 3.13.3 海外旅行保險櫃員機

提供日本國籍人士以護照或身分證件投保海外旅行險。其優點為不需被推銷，但有疑問時，可能無法詢問相關資訊。

#### 3.13.4 收費式充電座：

航廈內提供計時收費制手機充電座，只需選擇對應之插座即可充電。

#### 3.13.5 投幣式寄物櫃

數種尺寸之投幣式計時付費寄物櫃，部分寄物櫃附有冷凍功能。

### 3.14 聯外巴士站：

利用航廈路緣設置 30 個巴士停靠站，機場附近的暢貨中心(outlet)亦提供接駁服務，車程約 10 分鐘。



圖 96：行李提袋販賣機



圖 97：天氣顯示看板



圖 98：海外旅行保險櫃員機



圖 99：收費式充電座



圖 100：投幣式寄物櫃



圖 101：聯外巴士站

## 肆、心得與建議事項

- 一、桃園機場未來第三航廈與多功能大樓之商業設施配置，除現有方式外，亦可參考新千歲機場之主題式商業販售及餐飲服務模式，將本地知名土特產品以集中整合方式分櫃展銷，以提供旅客於集中區域多樣化之購買選擇。
- 二、另如為吸引國內消費者(非搭機旅客)至機場管制區外消費，可參考新千歲機場導入主題設施並引進一般國內民眾偏好之消費品牌產品設置銷售點，管制區外商場之各類消費亦可評估抵用部分停車費用，及配合機場捷運通車，更可吸引周邊居民前來。
- 三、新千歲機場鄰近的暢貨中心，商品項目主要為服飾及舶來品，與機場航廈內商品主要為當地生產之伴手禮及土特產不同，不至於有客源重疊狀況；惟我國機場捷運桃園高鐵站附近未來亦有購物中心，機場公司可先行思考，機場商業消費客群，是否會因捷運通車而與前述購物中心重疊，使客源被稀釋。
- 四、新千歲機場設計了一個問答集點換贈品的活動，10 幾處蓋章點散佈在航廈內，遊客或校外教學的學生在活動過程中，除可認識機場環境及設施，還可在答對題目，且集滿指定的圖章數目後兌換一份禮品，是頗有創意的機場行銷手法。
- 五、新千歲機場因航班特性，故未於管制區內設置轉機旅館，但管制區外(國內線航廈)除設置機場旅館外，亦配合北海道當地特色設置溫泉旅館，未來桃園機場設置旅館亦可考量除轉機過境旅館外，另於管制區外設置旅館，並整合區域特色旅遊，以提供不同類型之旅客便利服務。
- 六、新千歲機場係參考【日本名古屋中部國際機場】之無障礙設施，桃園機場無障礙設施則是依據內政部營建署所訂定之建議原則辦理。另目前交通部刻正邀集所屬各機場制定相關通用設計規範，以供未來改善之依據。
- 七、新千歲機場提供多種免費/付費之自動服務設施，如航班目的地天氣看板、行李袋販賣機、海外保險櫃員機、付費行李寄存櫃等，頗值得桃園機場未來設置之參考。
- 八、綜觀新千歲機場各項設施及空間配置，該機場整合各地區資源，將北海道區域特色濃縮至航廈及商業大樓內，除滿足外國旅客單一地點多樣化之消費選擇外，更強化自身條件與特色增設各項設施(電影院、主題樂園、休閒設施、特定展覽等)，將機場變成不只是機場，而進化為一個同時提供交通轉運功能與休閒娛樂功能的整合性場所，吸引大量當地居民至機場休閒並消費以創造營收，是為未來桃園國際機場第三航廈計畫重要參考之方向。
- 九、集團式經營亦是新千歲機場(北海道空港株式會社)的特色，母公司做為決策者，將機場所需各項業務分由子公司辦理，子公司除承接母公司交付業務外，亦可進行其他商業行為，單純化機場管理層面並可創造集團整體之其他收益，此一商業組織型態亦可作為未來本機場發展之參考。