

出國報告（出國類別：其他）

參訪東京成田、羽田國際機場營運規劃 及設施心得報告

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：費總經理鴻鈞

孫處長宏彬

蔡副理依玲

邱助理工程師奕興

派赴國家：日本

出國期間：104年1月15日至104年1月17日

報告日期：104年4月8日

目 次

壹、	前言.....	1
貳、	行程規劃.....	1
參、	參訪機場簡介.....	2
肆、	成田機場低成本航空航廈簡介.....	5
伍、	羽田機場A380空橋設備簡介.....	11
陸、	自助報到及自助行李託運設備.....	15
柒、	特色經營設施.....	19
捌、	維護及服務.....	28
玖、	參訪心得與建議事項.....	36

壹、前言

隨著機場朝向全球化競爭的發展趨勢，桃園機場之設備及營運與國際接軌為刻不容緩之情事，為提升機場設施水準及服務品質之各項挑戰，以實際參訪先進機場營運經驗的方式，拓展工作人員的國際視野，以宏觀之視野、健全機場之各項設施及服務水準，以符旅客需求及各界期待，對於機場未來即將進行的多項計畫亦有很大的幫助。

本次選擇日本成田機場、羽田機場為參訪機場，成田機場為東京主要的國際機場，今（104）年預計啟用的第三航廈低成本航空航廈（LCC）經驗值得探討研究。羽田機場由國際線機場逐漸轉型為國內線機場，新的國際航廈於 99（西元 2010）年 12 月啟用，另並增設 Bag Drop、A380 航機空橋設備等，設施及設備均朝向全球航廈及航機發展的趨勢建置。

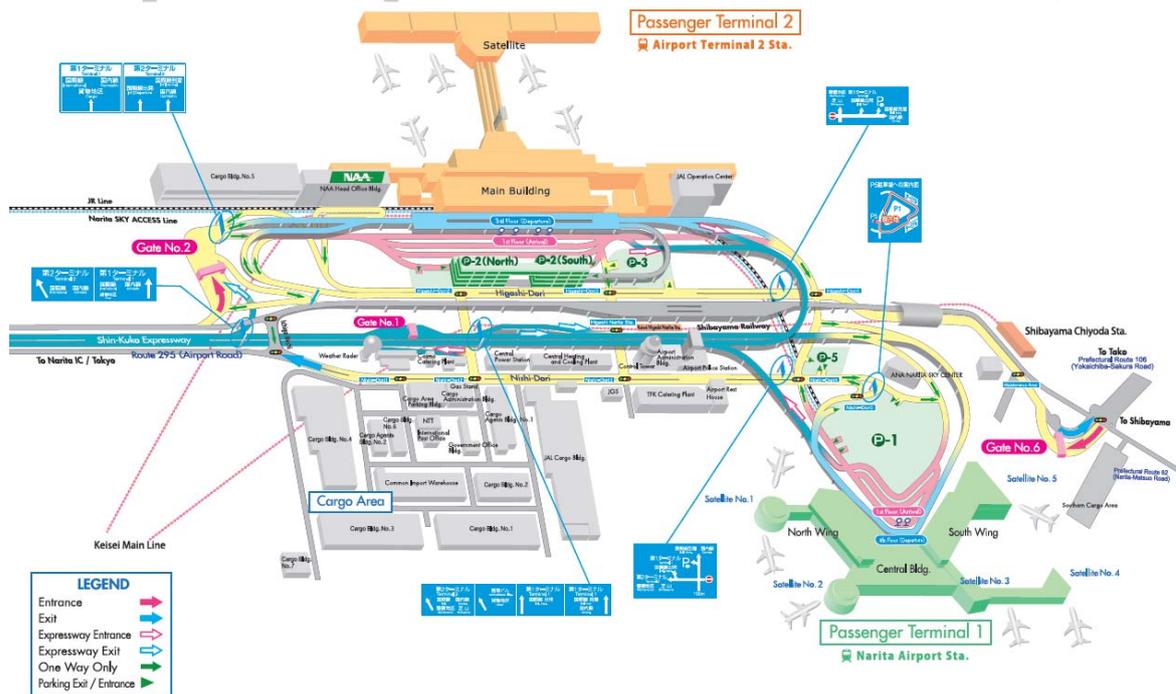
藉由參訪二機場之相關設施、機場配置及服務，了解成田機場及羽田機場之優點，二處機場各有其值得師法之處，可作為未來桃園機場改善參考。

貳、行程規劃

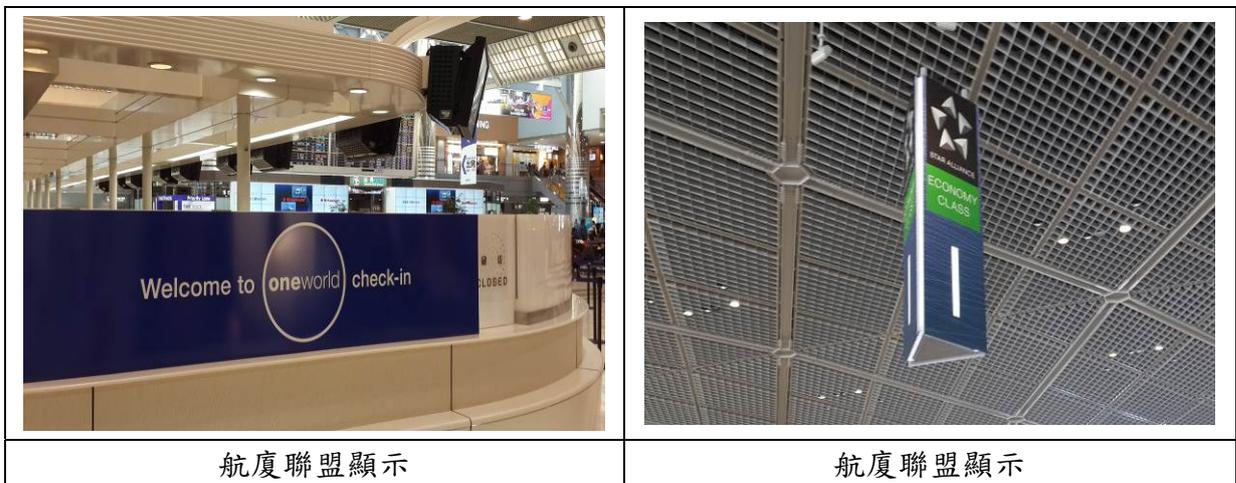
行程安排

日期	時間	行程內容
1 月 15 日	08：50	直飛日本成田機場
	12：55	抵達日本成田機場
	14：00	訪問成田機場新改裝第三航廈 LCC 專用航廈 1. 聽取 T3 LCC 航廈規劃構想簡報 2. 將來預定使用航空公司的內容
	17：00	3. LCC 航廈商業空間考察 4. 意見交流
1 月 16 日	09：00	出發前往羽田機場
	10：00	參訪羽田機場航廈設備 1. A380 旅客空橋設備
	12：00	2. 自助行李報到系統
	13：30	參訪羽田機場航廈設備 1. 旅客動線規劃及配合設施 2. 航廈商業空間及設施考察
	17：00	3. 意見交流
1 月 17 日	12：15	搭機返國

Map of Airport Premises



成田機場各航廈位置圖



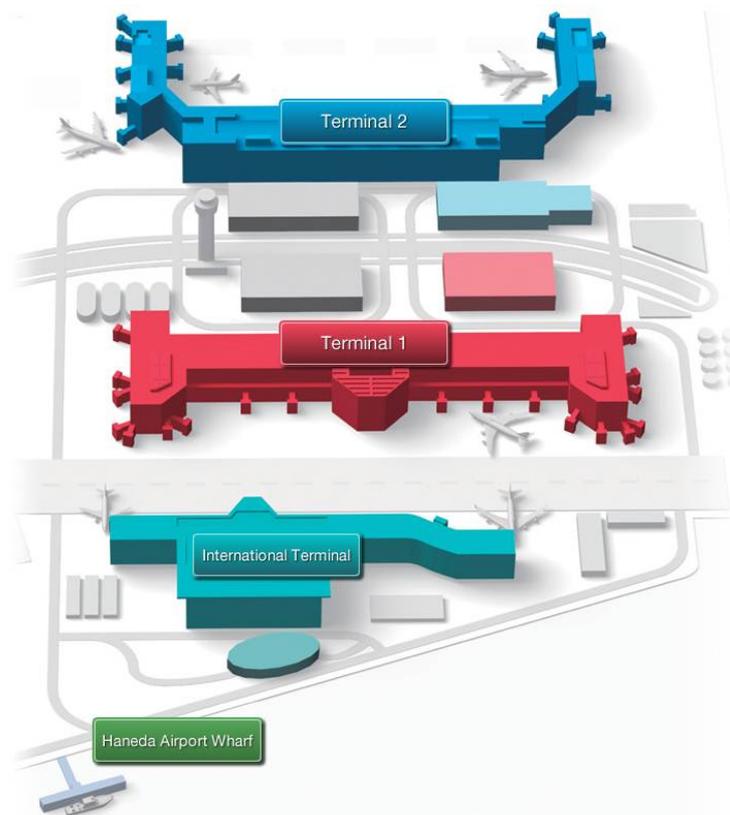
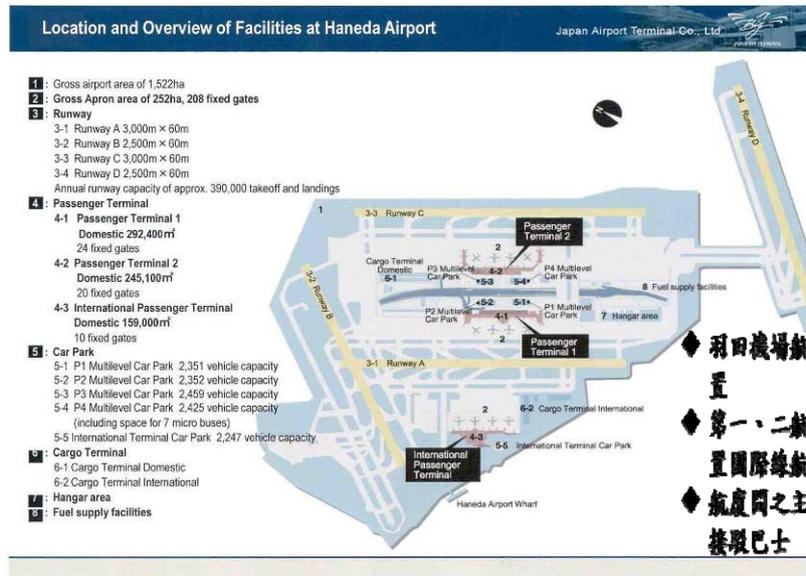
二、羽田國際機場概要：

- (一)位置：位於東京都大田區的東京灣內。
- (二)面積：1,522 公頃（15.22 平方公里）。2 個國內線航廈、1 個國際線航廈，共有 3 個航廈。第一航廈為 292,400 平方公尺，第二航廈為 255,600 平方公尺，國際線航廈為 159,000 平方公尺。
- (三)跑道 4 條：
 - A 跑道：長 3,000 公尺、寬 60 公尺。
 - B 跑道：長 2,500 公尺、寬 60 公尺。（側風時使用）
 - C 跑道：長 3,360 公尺、寬 60 公尺。

D 跑道：長 2,500 公尺、寬 60 公尺。

(四)管理單位：主要由國土交通省屬下東京航空局東京機場事務所負責，各個旅客大樓則由東京國際機場航廈株式會社 (TIAT) 負責機場的管理營運。

(五)特色：旅客運量、面積或是起降航次均為全日本最大規模，亦為日本少數可以作 24 小時航班起降的機場之一。



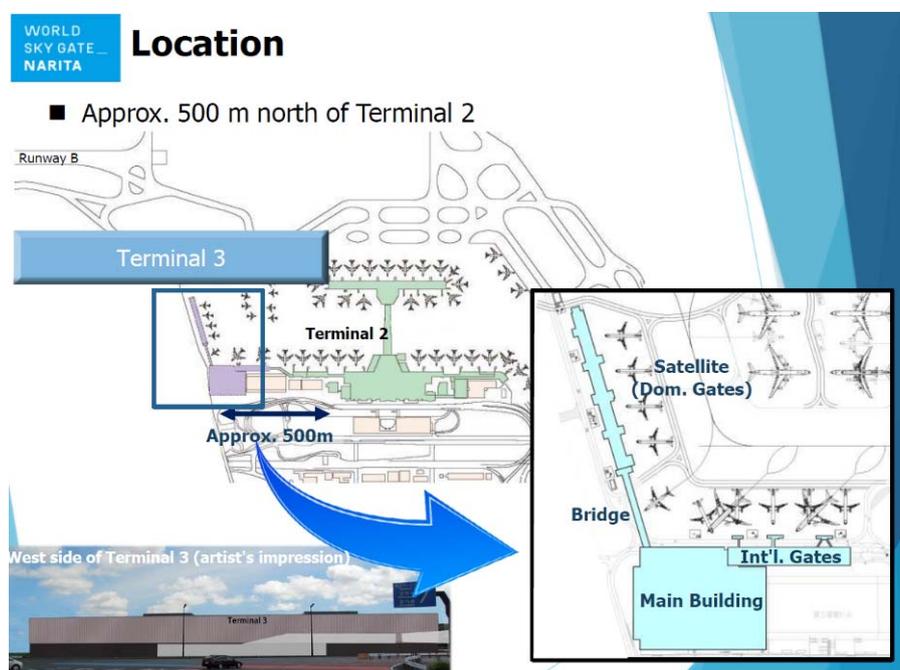
羽田機場各航廈位置圖

肆、成田機場低成本航空航廈簡介

成田機場為因應低成本航空公司飛行架次數迅速成長，因而興建第三航廈，並將其定義為低成本航空公司專用航廈。所謂低成本航空公司係藉由降低營運成本、簡化服務項目等方式使其成本較一般航空公司低的航空公司，以低票價方式吸引消費者購票搭乘。成田機場低成本航空公司目前飛航國際線有9家，國內線有4家，列如下：

- (一) 國際線：捷星航空、釜山航空、易思達航空、亞航、泰亞洲航空、酷航、香港快捷航空、濟州航空、太平洋宿霧航空。
- (二) 國內線：捷星日本航空、香草航空、春秋航空、樂桃航空（除樂桃航空外，其他3家均以成田機場為航空公司基地）

第三航廈預計於104年（西元2015年）4月8日啟用，位於第二航廈北方500公尺，總樓地板面積66,000平方公尺，容納年旅客量750萬人次，造價約60億日圓。航廈無設置空橋，提供5個C類（或2個E類）停機位予國際線航班，4個C類停機位予國內線航班（未來計畫提供至9個機位）。到站行李轉盤為國際線6座、國內線3座。



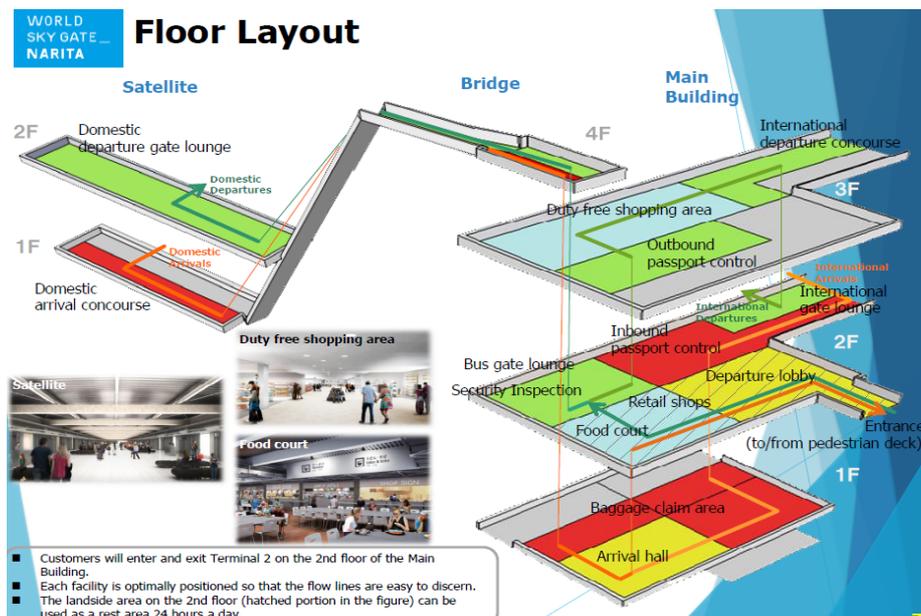


成田機場低成本航空航廈位置圖

項目	說明
啟用日期	西元 2015 年 4 月 8 日
位置	第二航廈北方 500 公尺
總樓地板面積	66,000 平方公尺
年旅客量	750 萬
造價	約 60 億日幣
備註	無空橋、9 座機坪

第三航廈共有三個樓層，分佈如下：

- (一) 一樓：行李提領區、入境大廳。
- (二) 二樓：非管制區（24 小時便利商店、26 家品牌店、400 座位美食區，佔地 680 平方公尺）、報到櫃檯區、安檢查驗區。
- (三) 三樓：管制區、證照查驗、免稅店。



樓層配置圖

第三航廈設計概念為舒適性、功能性及驚喜感。

- (一)舒適性：提供輕鬆旅遊的環境及旅客進出航廈便利性。第三航廈航班網路綿密，國際線每週 31 航次，國內線每週 279 航次。旅客可經由第二航廈步行或搭乘接駁車抵達第三航廈，聯外地面運輸方式則可藉由巴士、電車、自用車及計程車：巴士配合紅眼航班調整車次且票價低、電車配合航班調整班次、自用車於凌晨及深夜時段享有停車優惠、計程車設有招呼站供旅客運用。
- (二)功能性：航廈除為國際線及國內線報到場所外，具備祈禱室及賣店等功能。航廈間採用便捷通廊連結，以地板標示指引旅客方向，地板上藍色地貼指引出境旅客，紅色的地貼指引入境旅客行進方向。另路途備有休息座椅及飲料販賣機。
- (三)驚喜感：第三航廈為日本機場最大的美食廣場，容納 400 個座位數。豐富的免稅品專區以及高達 15 公尺空中橋樑連接國際國內線，航機可從橋樑下方穿越，旅客可於橋上觀賞航機。

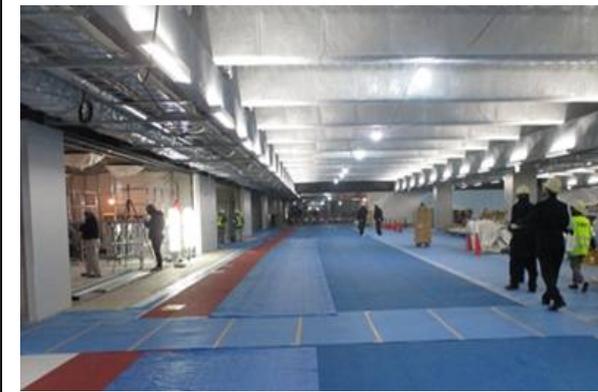




興建現況



興建現況



地板現況



地板完工後



樑柱標誌



樑柱標誌



共同管線施工



共同管線施工



線路施工



線路施工



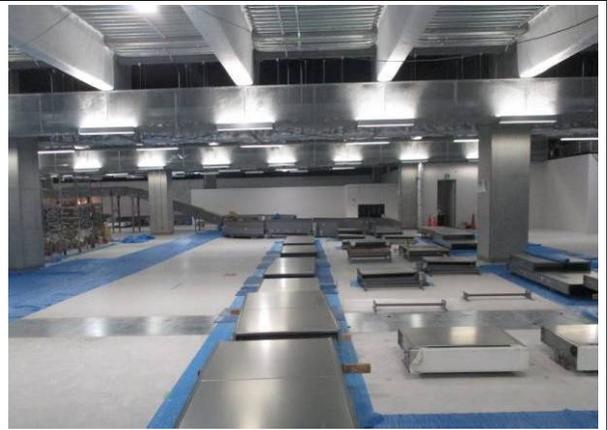
行李輸送設備



行李輸送設備



簡易報到櫃檯區



簡易報到櫃檯行李輸送帶



商店及美食區現況	商店及美食區現況
	
商店及美食區現況	商店及美食區完工示意圖

參訪情形記載如下：

- (一) 隨著國民對旅遊自主性的提高，「自助旅行」或「半自助旅行」越來越多，旅客為了以較低的價格搭乘飛機旅行，願意以減少航機服務及些許不便的方式改搭乘低成本航空公司。提供低成本航空公司營運的低成本航廈為未來發展趨勢之一。
- (二) 低成本航空經營因成本考量，航機上或於航廈的服務會與一般航空公司所提供服務水準有區隔，故低成本航廈設置地點，大多會考量設置於既有航廈相當距離的區域，以留下未來機場內需要設施擴充。
- (三) 低成本航廈設施部分多朝向節能減碳以及減少維護保養費用為原則的大方向設計。旅客搭乘飛機時，低成本航廈為減少成本，多不用空橋或接駁車，旅客改以步行直接由管制區域走上飛機。使用簡易式樓梯可以節省人力操作空橋成本等，只需一人即可完成靠橋、退橋動作，完成提供旅客登機或下飛機的目的。

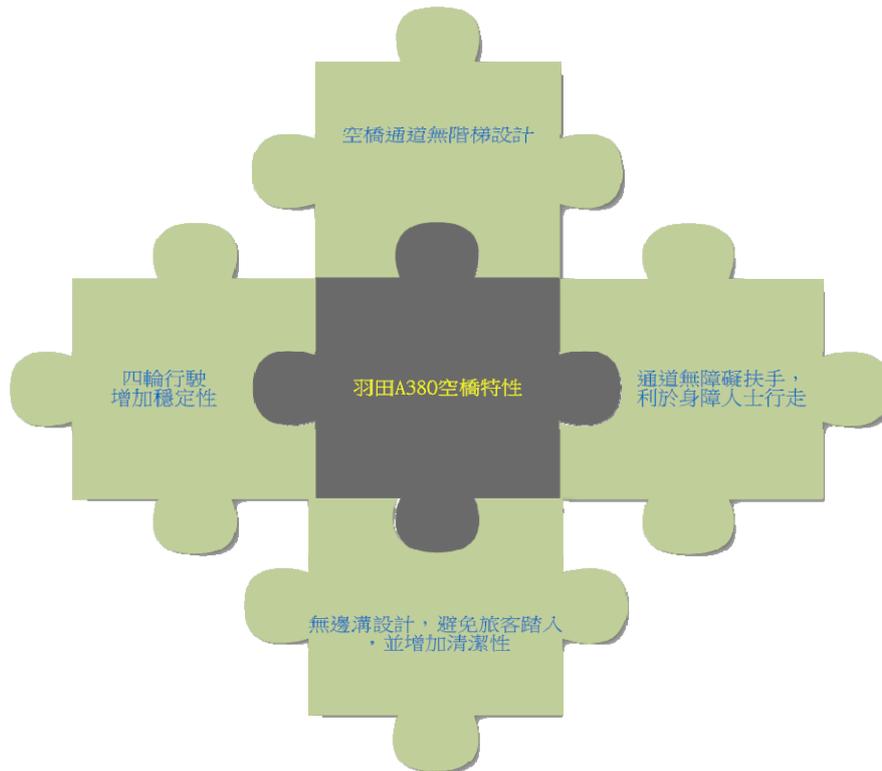
伍、羽田機場 A380 空橋設備簡介：

國內航廈於20（西元1931）年啟用，有兩座國內航廈；國際航廈於99（西元2010）年啟用。三座航廈共計有54個登機門，109座空橋，目前設置有一個登機門可停靠A380航機，空橋之操作維護分屬不同單位負責。本機場的A380空橋有四個特性，分列如下：

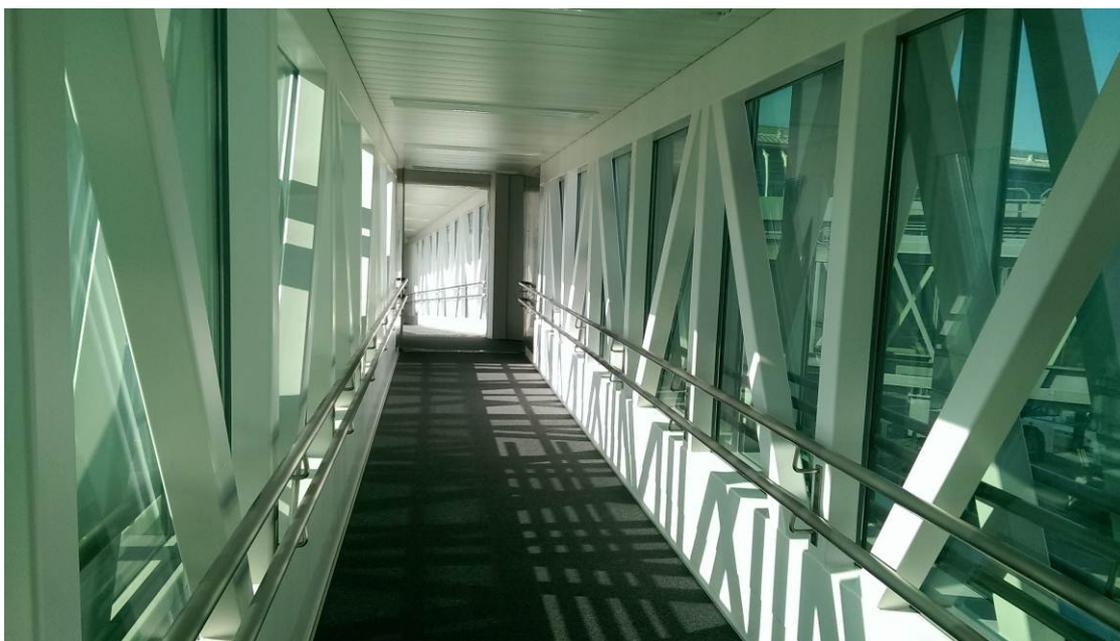
- (一) 空橋通道無階梯設計：一般空橋設計為配合空橋長度可調整的特性，在通道部分會有些許高差形成階梯。此機場的A380空橋採用通道無階梯設計，可提高旅客行進間的舒適度。
- (二) 通道無障礙扶手：為協助身障人士於空橋內行進及兼顧安全性，於空

橋兩側設有扶手可供運用。

- (三)無邊溝設計：一般空橋內部設計為避免走道兩邊積水，會於兩邊設有邊溝。此機場A380空橋特別以無邊溝設計方式，避免旅客踏入，並可以增加清潔度。
- (四)四輪行駛：一般空橋設計為二輪，此機場A380空橋多增加二輪，可增加空橋移動或固定的穩定性。



羽田機場 A380 空橋特性圖



無階梯、無邊溝、無障礙扶手特性



四輪行駛特性



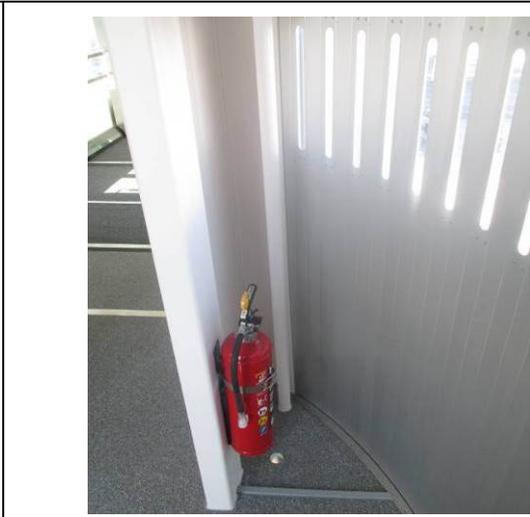
A380 空橋外觀



A380 空橋旅客通道



空橋操作台



空橋滅火器



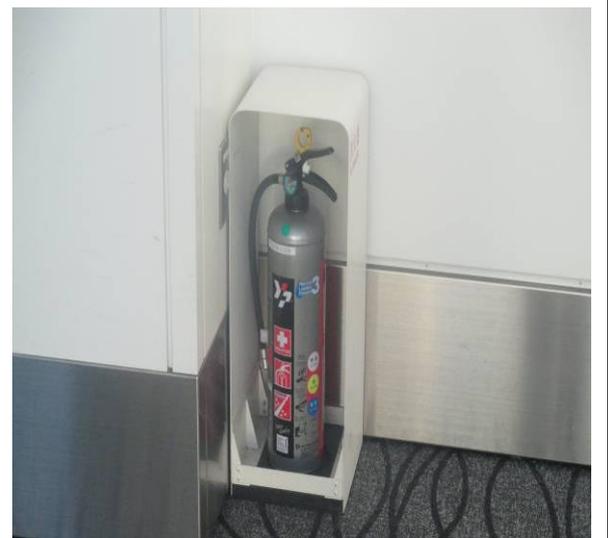
入出境分流，管制門連控



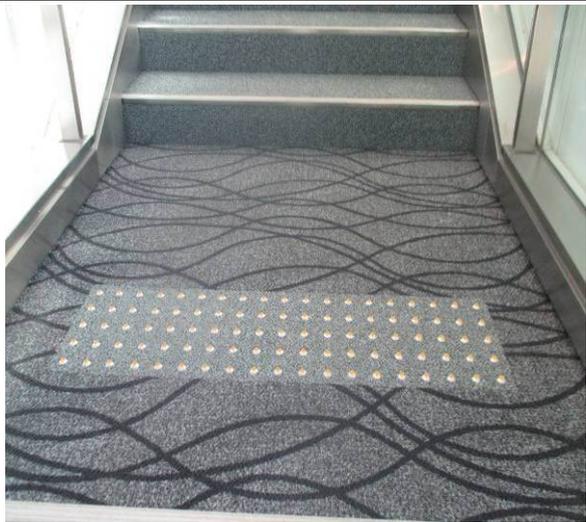
入境走道紅地毯



固定橋內電梯



固定橋內滅火器

	
<p>出境走道地毯造型</p>	<p>空橋外觀（玻璃外牆）</p>
	
<p>航機使用橋電設備 航機使用 400Hz 電源</p>	<p>固定橋接空橋處</p>

參訪情形如下：

- (一)橋氣、橋電設備採落地式，機坪設置地下式油管、400Hz 電源及 PC-AIR 冷氣風管。
- (二)空橋採用實心輪胎，實心胎建置成本雖較高，但使用壽命較長，惟輪胎更換時必須一次汰換兩個，否則會有不平衡的情形發生；空橋採用四輪設計，增強 A380 空橋的穩定性。
- (三)A380 空橋為無段差式空橋，實現全部平順無障礙的空橋，預防旅客絆倒及輪椅可平穩行駛。
- (四)A380 空橋去除空橋兩側的排水溝，走道寬度擴大，舒適美觀，避免行李箱輪子卡到排水溝。
- (五)A380 空橋設置雙道扶手，通道設置雙道扶手高度分別為 85 公分、65 公分。
- (六)有關空橋固定橋地墊採用造型地毯，入境旅客通道採用紅色地毯。

(七)空橋採用玻璃外牆外觀較佳，電力及控制線組安裝於空橋上方，便於檢查修護，空橋頂部設置維修欄杆，可增進工作人員之安全。

(八)玻璃外牆需要增加清潔保養之頻率，增加維護成本，分離式冷氣主機設置於頂部，使用壽命較短。

(九)參訪機場空橋資料比較

	羽田機場	成田機場	桃園機場
啟用日	1931 (2010年國際航廈啟用)	1978	1979
登機門	54	68	50
空橋	109 座	136 座	70 座
油壓升降柱	X	X	X
機械升降柱	V	V	V
玻璃外牆	V	X	X

陸、自助報到及自助行李託運設備

一、自助報到設備：

航空公司一般要求搭乘國際線旅客須於飛機起飛前2小時前完成登機手續，旅客為了完成報到作業，提早到航廈內排隊辦理報到劃位及託運行李作業。隨著科技發展，機場及航空公司為節省報到櫃檯人力成本及辦理報到作業之便捷性，紛紛推出自助報到櫃檯或網路報到。

羽田機場及成田機場每個報到櫃檯前均設置自助式登機報到系統CUSS (Common Use Self Service, 通用自助式服務)，但並非每一家航空公司都可運用自助報到系統，旅客需視航空公司在此機場是否提供自助報到系統的服務，如果未能提供，便須以排隊等候報到的方式取得登機證。旅客使用自助報到取得登機證後，可以至行李託運櫃檯託運行李，提供旅客更快、更舒適的辦理登機服務作業。



CUSS 報到之行李託運櫃檯



CUSS 報到之行李託運櫃檯



CUSS 自助報到系統



航班資訊及方向指示牌



報到櫃檯



報到櫃檯-行李籃

參訪情形記載如下：

- (一)自助式登機系統大多採最直覺的設計流程，讓旅客簡單易懂易操作。旅客在使用 CUSS 報到時，以清楚的動畫及依螢幕上步驟指示輸入或提供相關資料，大約 1 分鐘內可以完成。旅客只要第一次使用自助報到系統感受到快速性及方便性，在下一次搭乘航機時，回流使用的比率會逐漸增加。
- (二)羽田機場報到櫃檯行李磅秤的高度與地面高度相當接近(目視高度差異約於 5 公分以內)，幾乎無高度差異的設計相當便利旅客搬運行李於託運行李帶上。每個報到櫃檯之間設置航班資訊及方向指示牌清楚明確，方便旅客使用。
- (三)旅客出境處設有 Fast Track & Priority Lane 專用通道，提供有嬰幼兒者、輪椅旅客、行動不便者或頭等艙、商務艙、航空公司高端會員卡通行，可減少安檢時排隊時間，提供貼心服務。
- (四)國際航班的經濟艙旅客為了辦理登機，時常大排長龍，常常需要等上至少 20 分鐘。使用 CUSS 系統可讓旅客自行操作搭乘飛機的報到作業，避免排隊時間以及地勤人員查詢旅客資料而讓旅客等候排隊形成機場大排長龍的情況。航空公司報到人員也可以運用既有人力配置下，以更快速的方式提供旅客登機服務。

二、自助行李託運設備：

羽田機場已採購 Bag Drop 設備，參訪現場動線規劃、櫃檯設計：

	
Bag Drop 施工現場簡介	Bag Drop 施工現場簡介



Bag Drop 完成示意圖



Bag Drop 簡報

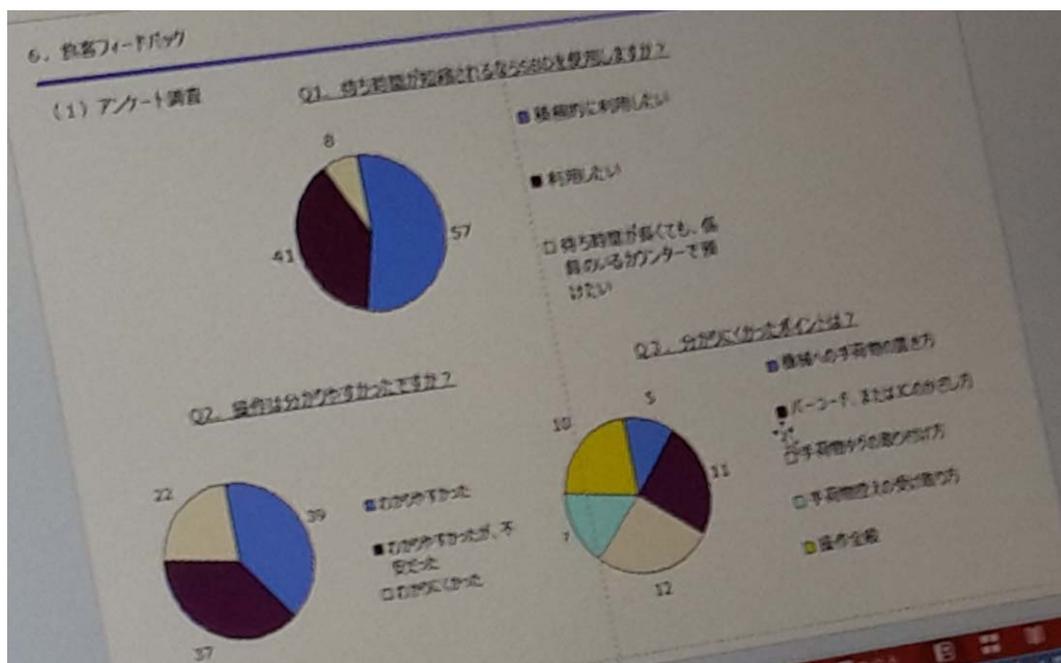


Bag Drop 輸送帶



Bag Drop 輸送帶

日本機場對於使用 Bag Drop 旅客進行訪問調查，所提供的資訊如下：



Q1. 如果等待時間可以縮短的話，會使用嗎？

57份 非常希望使用（積極想要使用）

41份 想要使用

6份 雖然時間等的會比較久，還是希望可以透過櫃檯的人員進行保管的動作

Q2. 操作上容易了解嗎？

39份 容易了解

22份 不容易了解

37份 雖然容易了解可是很不安

Q3. 不容易了解的重點是？

12份 託運行李的方法

11份 掃描 barcode 的方法

10份 操作全部

7份 取得收據的方法

5份 分種類的行李集中方法

參訪情形記載如下：

Bag Drop 為旅客行李自助託運裝置，羽田機場現新增設 Bag Drop 設備，本次參訪現場動線規劃、櫃檯設計等，旅客請使用機場自助報到機列印出託運行李條與登機證後，再前往行李託運（Bag Drop）櫃檯完成託運行李手續。

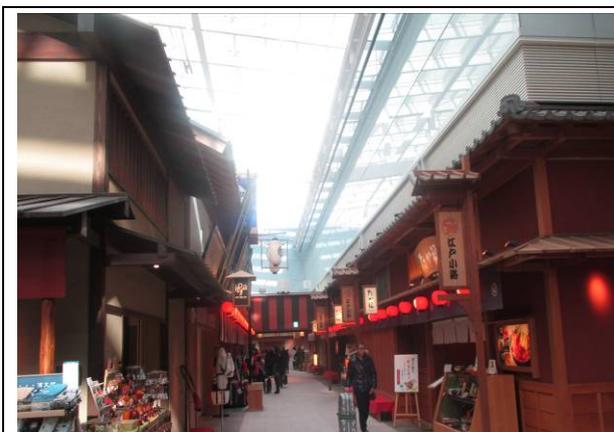
柒、特色經營設施

航廈在進行設計規劃時，從大項的建築物結構、航廈配置設計、商業空間設計，至小項的標示設計、行李手推車、垃圾筒、飲水機、清潔人員清潔路線、手推車回收路線等，都會進行充分的考量與佈設。要以什麼樣的風格、提供旅客什麼樣的服務，機場特色要以何種方式呈現，均為各機場相當重視的課題。

在本次參訪過程中，成田機場及羽田機場的服務設施均顯示出整體規劃設計之美感，感受到乾淨、明亮、舒適、美觀的空間。另多元化商業服務設施，具有科技感的小型賽車遊戲場、飛行模擬機，精緻的商店，復古的江戶小路，戶外觀景台等，商業設施的主題從傳統、現在、科技與文化，符合各式旅客的需求。

羽田機場國際航廈商業設施：

國際航廈管制區外的商店區採以傳統日本街道配置，充滿濃厚日本風味，販售日本餐飲、點心及服飾配件等，讓觀光旅客即使身在機場，也能感受到道地的日本風情。



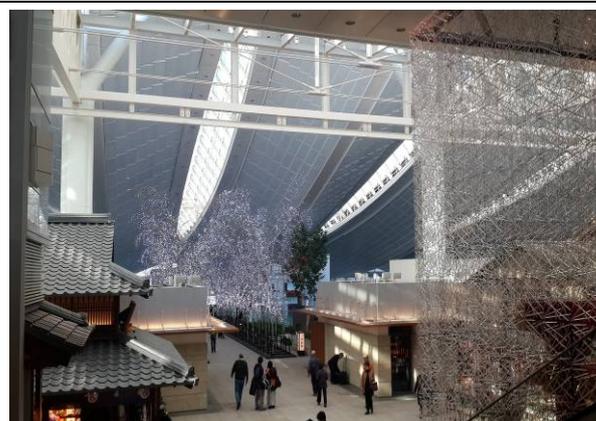
江戶小路商店街



江戶小路



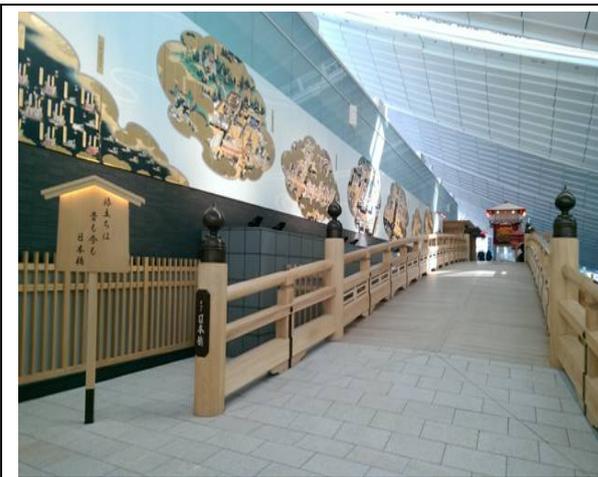
江戶小路



江戶小路

羽田機場國際航廈休閒娛樂：

航廈內部以日本橋樑、圖騰及傳統祈福物件佈置。旅客可自行投幣購置祈福木片後，書寫心願掛置於祈福區，除可提供往來機場人士體驗日本文化外，亦可增加機場收入。



日本橋



日本橋



日本橋-祈福區



日本橋-祈福區

航廈高樓層以休閒娛樂為主，設置航空公司航機模型展示牆、一眼可觀賞各家各型航機模型。



羽田機場航空公司簡介



中華航空公司簡介

航廈內有航機駕駛操控模擬機，旅客可以硬幣付費方式，體驗駕駛航機翱翔天際的感覺。

	
<p>飛行模擬兌換幣</p>	<p>飛行模擬機</p>
	
<p>飛行模擬機</p>	<p>飛行模擬畫面</p>

羽田機場國際航廈頂樓設有供休憩娛樂的商店，除設有商品紀念品販售店面外，另有模型汽車遙控賽車，旅客在等待航班的空檔時間，可藉由遊戲活動增加等候樂趣。



商店區一隅



商店區一隅



商店區一隅



商店區一隅



遊戲區



遊戲區

羽田機場觀景台採用簡單頂樓圍籬方式供旅客觀賞航機滑行、起飛及降落之活動，供有觀賞望遠鏡、簡單座椅以及遮陽設備。



觀景台

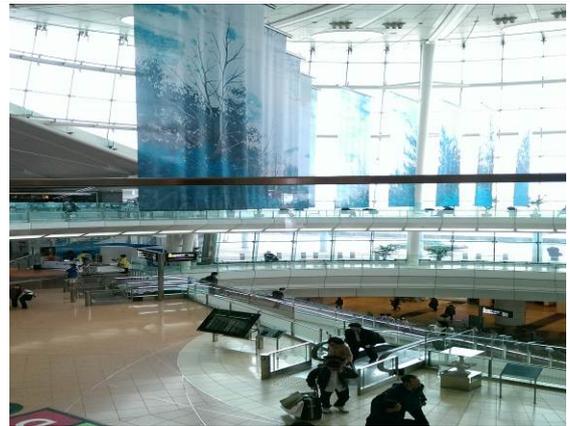


觀景台

羽田機場國內線各式各樣商店林立，有置身於百貨商場的感覺。



高挑1樓航廈



明亮通透視野



各式商店進駐



各式商店進駐

成田機場太空艙酒店

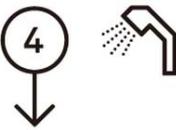
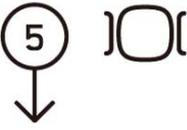
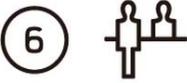
「Nine Hours 成田空港」位於成田機場第二航廈的第二停車場的地下室，

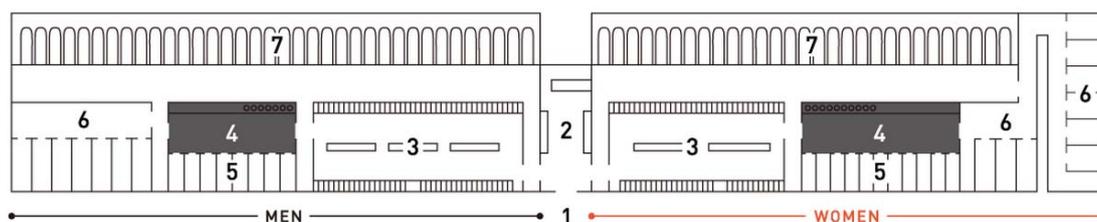
自 103 (西元 2014) 年 7 月 20 日啟用，主要服務對象為乘搭低成本航空公司早班航機的旅客。太空艙酒店分開男士用及女士用，共有 129 間 (男 71 間、女 58 間)、淋浴間共有 16 間 (男 7 間、女 9 間)，24 小時開放。費用計價住宿為 3900 日圓；休息 1 小時 1500 日圓，1 小時後每小時 500 日圓 / 淋浴 1 小時 1000 日圓。

備註：太空艙酒店為成田機場官方網頁中文翻譯名詞。

HOW TO USE

How to use →

- | | | | | |
|---|---|--|--|---|
|  |  | <p>Check-in
Upon payment you will receive a locker key and your capsule unit number.</p> |  | <p>Shower
Bath towels, shampoo, conditioner and toothbrushes are provided.</p> |
|  |  | <p>Locker
ninehours has separate facilities for men and women. After putting/storing your belongings in the locker, change into our exclusive ninehours clothing.</p> |  | <p>Sleep pod
Our capsule units are equipped with a "Sleep Ambient Control System" to help you rest well.</p> |
|  |  | <p>Lounge
To eat, drink or to use computers, please use the lounge area.</p> |  | <p>Check-out
Please return locker key to the front desk.</p> |



FACILITIES

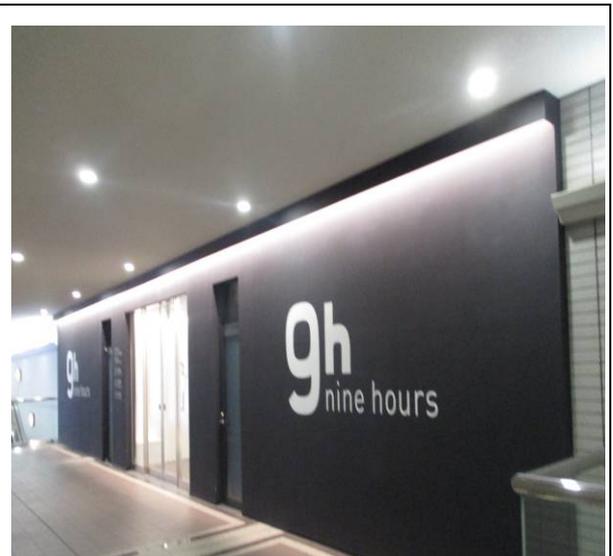
- | | |
|-------------|-------------|
| 1 Entrance | 5 Restroom |
| 2 Reception | 6 Shower |
| 3 Locker | 7 Sleep Pod |
| 4 Washstand | 8 Amenity |

Washstand





旅館標示牌



旅館大門



男賓住宿區域



女賓住宿區域

羽田機場在英國 skytrax 公司實施的「Global Airport Ranking」評選中，為日本機場首次榮獲全球最高榮譽的「五星級機場」稱號，並於機場內以立牌及廣告方式告知旅客。



2014年8月29日

日本机场大厦株式会社
东京国际机场候机楼株式会社

羽田机场候机楼代表日本
在SKYTRAX公司评选的“Global Airport Ranking”中
首次荣获“5星级机场”称号



此次，承蒙大家的鼎力支持，羽田机场候机楼在英国SKYTRAX公司^{注1}实施的“Global Airport Ranking”评选中，作为日本的机场首次荣获了全球最高荣誉的“5星级机场”称号。

今年3月羽田机场国内线候机楼在评价交通和使用便利性等方面的国内航线机场综合评价“World's Best Domestic Airport”部门以及评价国内和国际线两个候机楼^{注2}的清洁及舒适性的“Best Airport Terminal Cleanliness”部门中，连续2年（2013年、2014年）获得了全球第一。此次，不仅是单项部门，而是候机楼的基础设施、商业及餐饮等服务设施以及候机楼内的布局设计和清洁感等约300个评价项目，即羽田机场候机楼的整体设施和服务品质的综合评价赢得了全球最高的荣誉。

为了推进观光立国和强化利用国内航线网的航空枢纽功能等，羽田机场的国内线候机楼和国际线候机楼都将担负起至关重要的作用。

今后，我们将本着看顾客至上的方针，除了最基本的安全性，还要提供具有卓越便利性、舒适性、功能性的设施及服务，力争赢得旅客的信赖，保持荣誉，成为以世界30.1品而著称的机场候机楼。

注1) 成立于1955年，总部设在英国的航空服务调查公司，对全球的机场和航空公司进行评价，评价项目涵盖多个方面。
注2) 羽田机场候机楼当中，国内线第1、第2候机楼由日本机场大厦株式会社，国际线候机楼由东京国际机场候机楼株式会社分别所有、管理和运营。

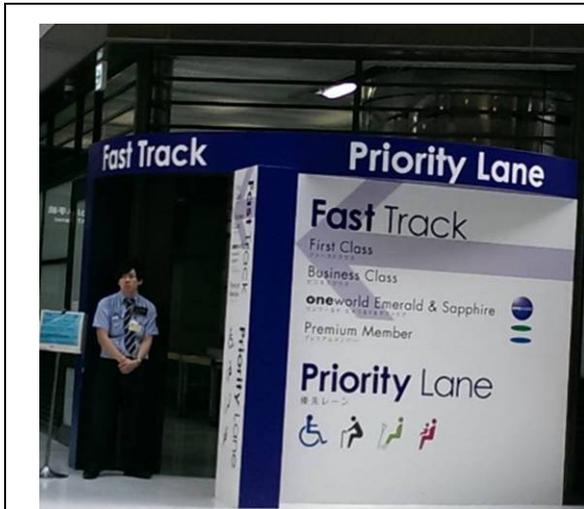


航厦内宣传得奖荣耀

捌、維護及服務

一、 Fast Track & Priority Lane

羽田機場及成田機場對於特定旅客（如頭等艙、商務艙、航空聯盟貴賓卡或身障者等），可享有由航空公司提供或是由機場提供的優先通道進入安檢及查驗系統。

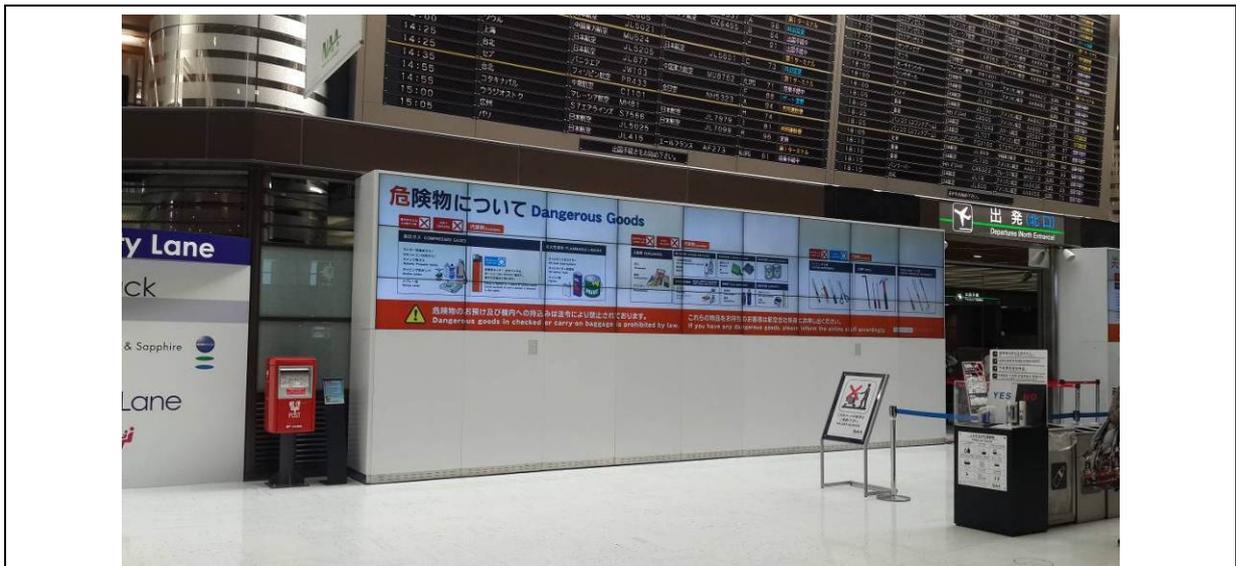


Fast Track & Priority Lane



Fast Track & Priority Lane

成田機場以大型螢幕及實品展示方式提醒搭乘飛機旅客禁止攜帶或應注意物品項目



出境危險物品告示牌

二、日本機場以移動式車輛提供巡邏及愛心服務車的服務



電動車巡邏及服務



旅客用電動車服務



走動式客服



走動式客服



清潔維護



手推車回收通道



旅客行李寄放櫃



機場 LOGO 標示



大型電子廣告看板



駐站單位公告看板



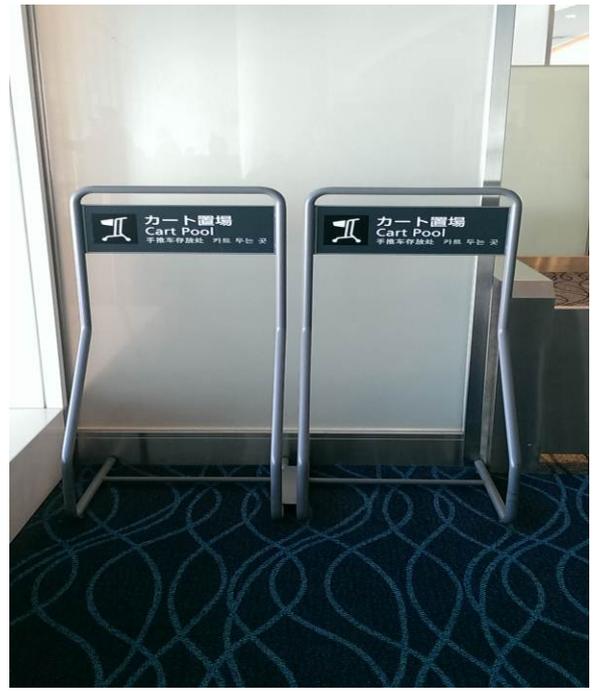
樓層指引看板



壁貼指引看板



管制區內手推車



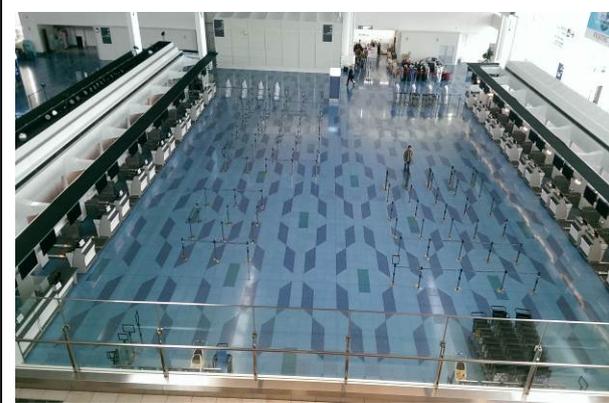
手推車回收架



管制區外手推車



嬰兒手推車及手推車回收架



報到櫃檯寬闊間距



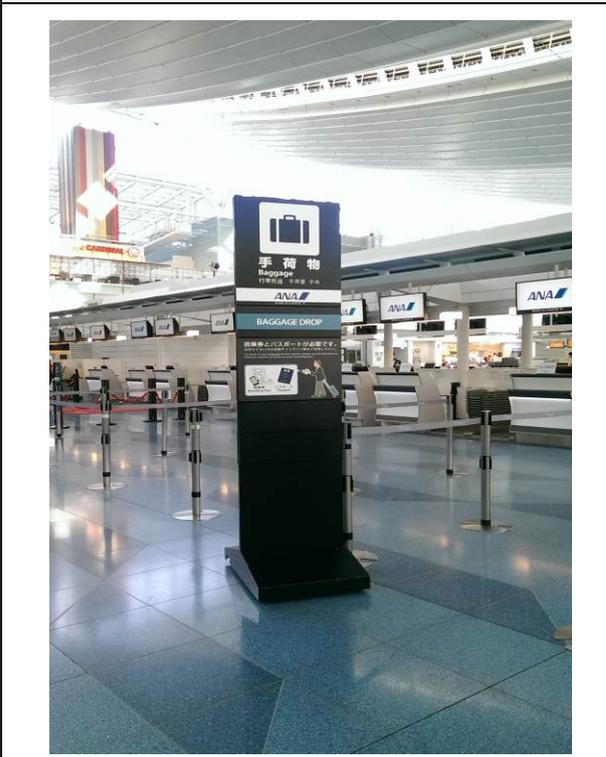
明亮寬闊航廈



戶外垃圾桶



室內垃圾桶



托運行李指示立牌



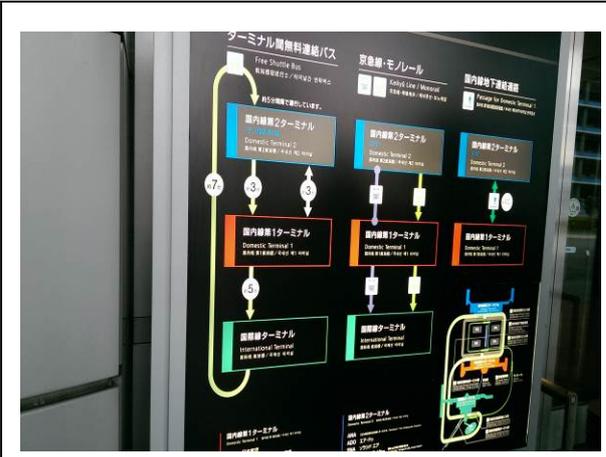
手提行李尺吋架



航班動態顯示看板



服務台



交通指示牌



交通指示貼



機場内停車場



航廈内巡迴巴士



航廈内車展



大型出境標示

三、無障礙廁所：可供輪椅使用者、人工肛門使用者以及老弱婦孺使用。



無障礙廁所



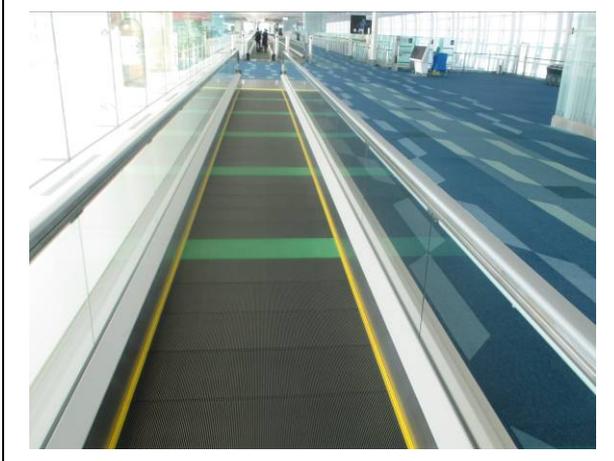
無障礙廁所



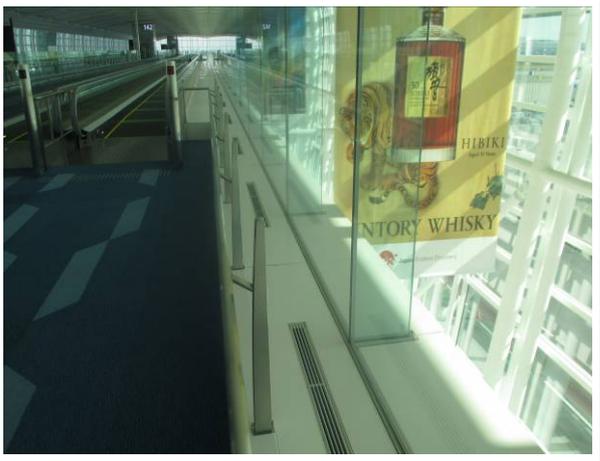
警示鈴位置



廁所門鎖

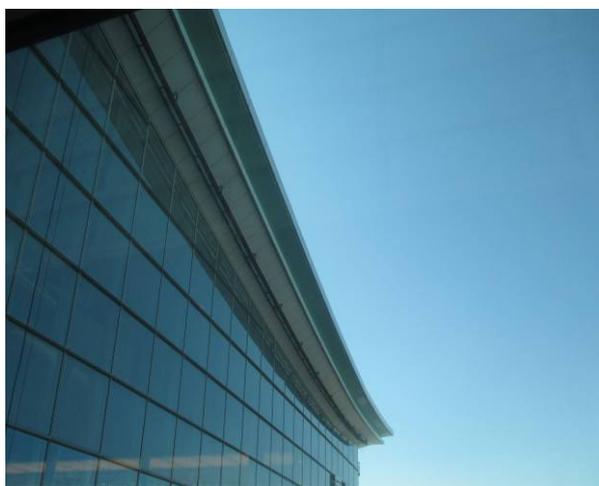


電走道設置間格區域



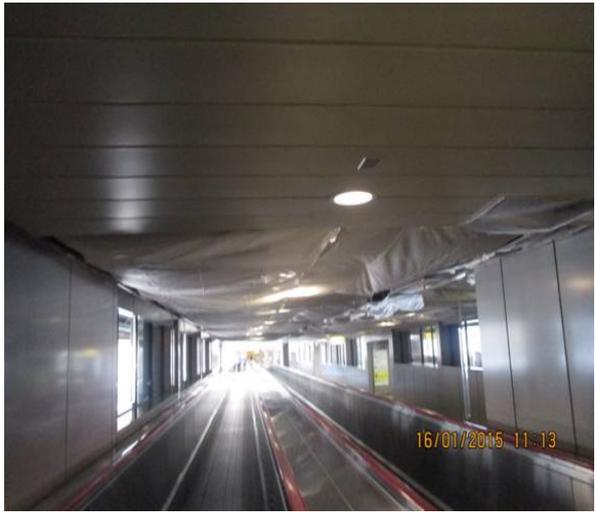
往登機口大幅廣告

四、航廈於設計建築時已預留將來維護及清潔作業之平台、設備、軌道

	
<p>航廈大廳維修平台</p>	<p>維修平台</p>
	
<p>航廈主體玻璃維護</p>	<p>航廈主體外觀設計維修軌道</p>

五、機場於航廈興建後，隨著營運或時間的調整對於航廈內部天花板、地板仍須持續進行更新或修補作業。

	
<p>天花板更換</p>	<p>維護中簡易標示牌</p>

	
<p>電走道上方天花板更換</p>	<p>地磚更換</p>

參訪情形記載如下：

- (一) 出入境大廳每一樓層都設置服務台，樓層有走動式服務員提供協助旅客的需求，並提供電動車服務，來服務高齡者、各種障礙類別及身體不舒服的旅客。
- (二) 無障礙廁所內坐式馬桶輔具，上下扶手裝置可供不同使用習慣的輪椅者使用，可左右平移使用。另緊急按鈕、感應式自動沖水器、扶手、門鎖等產品設計，讓行動不便者舒適及安全。
- (三) 整個機場大廳採屋頂透光的自然光源，透過自然光環境之設計，兼顧安全、節能之功能，並設維修通道方便日常檢修保養。

玖、心得與建議事項

經過本次參訪行程，茲將心得與建議事項條列如下：

- 一、因應運量之急速成長，妥擬近期及長期之配套策略，並分階段執行。近年來桃園機場旅客運量急速成長，本機場有出境大廳旅客擁擠及動線設計不良等問題，為維持既有航線營運的條件下，如果須短期內進行階段式的施工改善工程，除增加工程困難度、花費更大外，且無法就各項工程、室內設計、機場氛圍完整規劃設計。

- 二、特色商業設施於設計階段即應著手納入設計考量，結合空間設計，以收最大之綜效。參訪羽田機場新航廈及成田機場低成本航空航廈後，在建設規劃設計時即將相關規範訂定清楚，以旅客的立場提供服務及設施，機電、空調、室內裝修、旅客服務、包括商業設施等硬軟體工程或設備亦同時納入整體設計，使得機場的軟硬體設施呈現舒適、簡單、安全的氛圍，從前往機場的交通開始、停車、進入航廈、服務台、走道、電梯（電扶梯）、購物、用餐、登機、吸菸室等，切合出入境旅客及前往接機民眾的各項需求。
- 三、報到作業之自動化設施，應與時俱進，與業者充份溝通，並了解使用者介面。隨著國民對旅遊自主性的提高，「自助旅行」或「半自助旅行」旅客量增加，因航空公司出境航班過於集中每日部份時段，國際航班的經濟艙旅客為了辦理登機，時常大排長龍，常常需要等上至少 10~15 分鐘，造成本機場出境大廳有旅客擁擠現場。增建 CUSS 及 Bag Drop 系統可避免排隊時間及地勤人員查詢旅客資料而讓旅客等候的情況，在既有出境大廳空間限制及人力配置下，CUSS 系統提供旅客更快、更好的登機服務。
- 四、羽田機場空橋之固定端（內交通道正上方者）距離地面高度約 4.5 公尺，較本公司 C、D 機坪空橋固定端距離地面約 3.5 公尺為高，大型作業車輛可通行內交通道而減少行駛於外交通道之機率，當外交通道的交通量降低，闖越航機地安事件亦可隨之降低。
- 五、機場宣傳：羽田機場榮獲 Skytrax 五星級機場獎項，羽田機場除於官方網頁上發出新聞稿外，更將得獎項目於機場內以牆面廣告及入境處擺置立牌方式告知，不但可增加國內居民的榮譽感，更讓外國旅客感覺愉快及安心舒適，大幅提升機場形象及民眾好感度。機場員工受到肯定，旅客稱讚機場，因而用心讓機場更好，產生良好循環。
- 六、全程服務：在成田機場詢問如何搭乘接駁車輛到其他航廈時，服務人員不但耐心細心告知搭乘方向外，更以貼心的 follow me 方式親自帶往不同樓層直至候車處，完全讓旅客安心及開心的到達目的地。
- 七、走動清潔：羽田機場清潔人員採以輕巧手持充電式吸塵器處理機場零散垃圾或髒污，除可隨時保持航廈整潔外，另可保護工作同仁健康，避免遺落物的細菌接觸。
- 八、航廈整修：成田機場航廈進行地板及部分內裝更新作業，整修部分可見工作所需之鷹架及地板基底，雖視覺通透性好，但相較桃園機場均以不透明隔板隱藏，感覺後者對於旅客觀感似乎較佳。