

出國報告(出國類別：其他)

「拜訪成田國際機場洽商友好機場服務合作規劃事宜」

出國報告書

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：許家瑞 處長

丁源宏 副處長

賴嘉蕙 資深事務員

派赴國家：日本

出國期間：民國106年2月16日至2月18日

報告日期：民國106年4月30日

公務出國報告提要

出國目的：拜訪成田國際機場洽商友好機場服務合作規劃事宜

頁數

主辦機關：日本東京成田國際機場、臺灣桃園國際機場

出國人員姓名：許家瑞、丁源宏、賴嘉蕙

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

職稱：秘書處處長、行銷暨企劃副處長、資深事務員

出國類別：5.其他(簽訂策略夥伴合作備忘錄)

出國期間：民國105年 9月16日至9月17日

分類號/目：

關鍵詞：東京成田機場、成田機場、姐妹機場、服務合作

內容摘要：

105年9月17日由桃園國際機場公司總經理蕭登科與成田國際空港株式會社社長夏目誠代表簽約簽署「姐妹機場合作備忘錄」；使成田國際機場成為首座與桃園國際機場簽署合作的日本機場，並於簽約後積極展開實質合作與交流。

依據簽署合作備忘錄第2條「TIAC和NAA應安全的交流有關機場運營等的專業知識和訊息，以反映全球航空運輸行業周圍的商業環境的持續變化，促進彼此的利益」，雙方展開實質合作。為達成雙方服務合作之目標，桃園國際機場公司邀請觀光局東京事務所參與本次合作案，並共同拜訪成田國際機場洽商友好機場服務合作，實地考察成田機場服務設施及文宣品之宣傳模式，並依據旅客特性與需求，研擬前期推行之服務合作計畫，強化成田國際機場與本機場旅客服務之合作，共同提升機場服務品質，同時，透過本次與成田國際機場服務合作，增加桃園機場能見度、有效行銷台灣旅遊觀光。

目錄

一、 東京成田機場參訪目的.....	4
二、 行程規劃說明.....	6
三、 友好機場服務合作案討論會議.....	7
四、 實地勘查合作項目評估結果	9
五、 成田國際機場株式會社(NAA)簡介.....	13
六、 心得.....	15
七、 建議事項	16
八、 附件 (會議資料).....	17

圖表 目錄

圖表 1. 105.11.18 與成田國際機場簽署「姐妹機場合作備忘錄」	5
圖表 2. 友好機場服務合作案討論會議.....	8
圖表3.致贈成田國際機場代表禮品	8
圖表4.成田國際機場T1出境服務台	8
圖表5.成田國際機場T2出境服務台	10
圖表 6. 成田國際機場T1出境入關口宣傳影片播放點.....	10
圖表 7. 成田國際機場T2出境入關口宣傳影片播放點	11
圖表 8. 成田國際機場T1出境區宣傳影片播放點.....	11
圖表 9. 成田國際機場T2出境區宣傳影片播放點.....	12
圖表10. 成田國際機場自營貴賓室.....	12
圖表11. 成田國際機場株式會社外觀.....	14
圖表12. 成田國際機場株式會社組織圖	15

一、 東京成田機場參訪目的

桃園國際機場旅運量持續穩定成長，航網佈局全球168個航點，其中連結中國大陸54個主要城市的機場，也是東南亞、東北亞往返東南亞及提供大陸地區往返北美的轉運中心。

民國105年，桃園國際機場全年度進出海關總客運量達到42,296,322人次，與民國104年相比，全年度總客運量增加了382萬人次，成長幅度名列亞太標竿機場前茅達9.94%，每日平均就有11.5萬人次來往於臺灣與世界各地之間，不但再創機場開航以來的歷史新高，桃園國際機場跨過服務4,000萬人次的里程指標，更代表正式躋身4,000萬以上級距的全球大型機場之列。

為強化國際交流經驗，精進服務能力，桃園國際機場致力向全球合作學習，近年來已相繼與美國達拉斯國際機場、北京首都機場及香港赤鱗角機場等國際標竿機場締結為姐妹機場，105年2月，德國慕尼黑機場與桃園國際機場簽署合作交流備忘錄的歐洲機場，使臺灣與歐洲的距離再次拉近一步。在亞洲方面，於105年9月17日由桃園國際機場公司總經理蕭登科與成田國際空港株式會社社長夏目誠代表簽約簽署「姐妹機場合作備忘錄」，成為首座與桃園國際機場簽署合作的日本機場。

依據簽署合作備忘錄第2條「TIAC和NAA應安全的交流有關機場運營等的專業知識和訊息，以反映全球航空運輸行業周圍的商業環境的持續變化，促進彼此的利益」，雙方展開實質合作，成田國際機場於105年11月18日派員來訪，並依據旅客特

性與需求，研擬前期推行之服務合作計畫，計畫內容包含提供旅客雙方機場設施及旅遊資訊、網站及電子資訊平台服務合作、提供電子播映載具增進台、日旅遊觀光效能及互設機場宣傳展示區等多項服務合作，共同提升機場服務品質。

為加速達成服務合作之目標，桃園國際機場公司回訪成田國際機場洽商友好機場服務合作，實地考察成田機場服務設施及文宣品之宣傳模式，同時邀請觀光局東京事務所共同與會，共同推展旅遊觀光宣傳影片推播及機場宣傳展示區設置等服務合作，有效行銷台灣觀光。



➤ 圖表1. 105.11.18 與成田國際機場簽署「姐妹機場合作備忘錄」

二、 行程規劃說明

本公司代表團行程簡表

第一天 2月16日 | 星期四

09:30-13:30 啟程前往日本

第二天 2月17日 | 星期五

09:30-12:00 友好機場服務合作案討論會議

13:30-17:00 成田國際機場實地參訪暨場勘

第二天 2月19日 | 星期六

14:45-17:45 返回臺灣桃園國際機場

三、 友好機場服務合作案討論會議

友好機場服務合作案討論會議決議內容：

- (一) 雙方交換使用航廈媒體資源的原則：媒體種類對等、時程對等、交換使用互惠、不影響對方之正常營運與旅客權益。
- (二) 互惠交換項目：
 1. 文宣品置放：雙方機場於 T1 及 T2 出境層管制區之服務台置放雙方機場之轉機旅遊服務摺頁，同時於 T1 及 T2 接機大廳服務台置放雙方國內旅遊導覽資訊。
 2. 提供電子播映載具：出境層大型螢幕 X4 座、管制區螢幕 X21 座，播放雙方機場宣傳影片。
 3. 航廈公共展示專區：航廈內互設為期一週之機場宣傳展示區，會議中決議由台灣觀光局東京事務所於成田國際機場 T2 出境大廳布展，提供旅遊資訊以宣傳台灣觀光；成田機場公司則於桃園機場 T1 一樓出境大廳設置宣傳展示區展示內容暫定為推廣東京奧運。
- (三) 雙方預定刊登內容：機場文宣以轉機資訊及觀光旅遊資訊為主，宣傳期暫訂於 106 年 6 月 1 日至 107 年 5 月 31 日；宣傳影片內容桃園國際機場托播觀光局製作之台灣觀光宣傳影片及 2017 世大運宣傳影片，成田國際機場托播影片為成田轉機計畫影片及成田市觀光宣傳影片宣傳期，暫訂於 106 年 4 月 1 日至 107 年 4 月 30 日。
- (四) 其他提案後續合作機會：初步計畫於雙方機場推展雙方旅客使用貴賓室優惠活

動，提供旅客搭機時以優惠價格使用機場貴賓室，共同提昇機場服務品質。



➤ 圖表 2 友好機場服務合作案討論會議



➤ 圖表 3 致贈成田國際機場代表禮品

四、 實地勘查合作項目評估結果：

(一) 文宣品置放點：

1. 成田國際機場：於 T1、T2 及 T3 管制區出境證照查驗大廳服務台、T1、T2 及 T3 入境大廳服務台，共計 6 個服務台的文宣架上置放，摺頁內容為 2. 桃園國際機場轉機指南及台灣觀光旅遊資訊。
2. 桃園國際機場：於 T1 及 T2 (管制區出境長廊 ABCD 區) 4 個服務台、T1 及 T2 入境大廳服務台，共計 6 個服務台的文宣架上置放，摺頁內容為成田國際機場轉機計畫及成田市觀光旅遊資訊。



➤ 圖表 4 成田國際機場 T1 出境服務台文宣置放點



➤ 圖表 5 成田國際機場 T2 入境服務台文宣置放點

(二) 影片播放地點：

1. 成田國際機場：T1、T2 及 T3 出境報到大廳安檢入關口大型螢幕及 T1、T2 及 T3 入出境小型螢幕共計 96 座同步播放。
2. 桃園國際機場：T1/T2 入出境大廳安檢入關口大型螢幕、T1/T2 入出境小型螢幕共計 26 座同步播放。



➤ 圖表 6 成田國際機場 T1 出境入關口宣傳影片播放點



➤ 圖表 7 成田國際機場 T2 出境入關口宣傳影片播放點



➤ 圖表 8 成田國際機場 T1 出境區宣傳影片播放點



➤ 圖表 9 成田國際機場 T2 出境區宣傳影片播放點

(三) 貴賓室優惠活動計畫地點場勘

繼本公司於 105 年推動日本關西國際機場、北京國際機場、香港國際機場之機場貴賓室優惠活動後，於本次與日本成田機場服務合作計畫會議中，本公司提出貴賓室優惠活動計畫方案供成田國際機場參考，與會代表均表示考慮將其列為未來合作事項之一，並進行由成田機場自營貴賓室內部場勘，以做為未來合作之參考。



➤ 圖表10-1成田國際機場自營貴賓室



➤ 圖表10-2 成田國際機場自營貴賓室

五、 成田國際機場株式會社(NAA)簡介

成田國際機場株式會社日本政府的國營企業，成立2004年4月1日成立，資本額1000億日圓。公司成立之目的為透過成田國際機場高效管理，發揮國際樞紐機場作用，促進全球航空網絡發展，以世界頂級機場的水平為目標。同時提高航空運輸使用者便利性，促進航空整體發展，進而持續推動日本工業發展，及旅遊業等國際競爭力。



➤ 圖表10 成田國際機場株式會社外觀

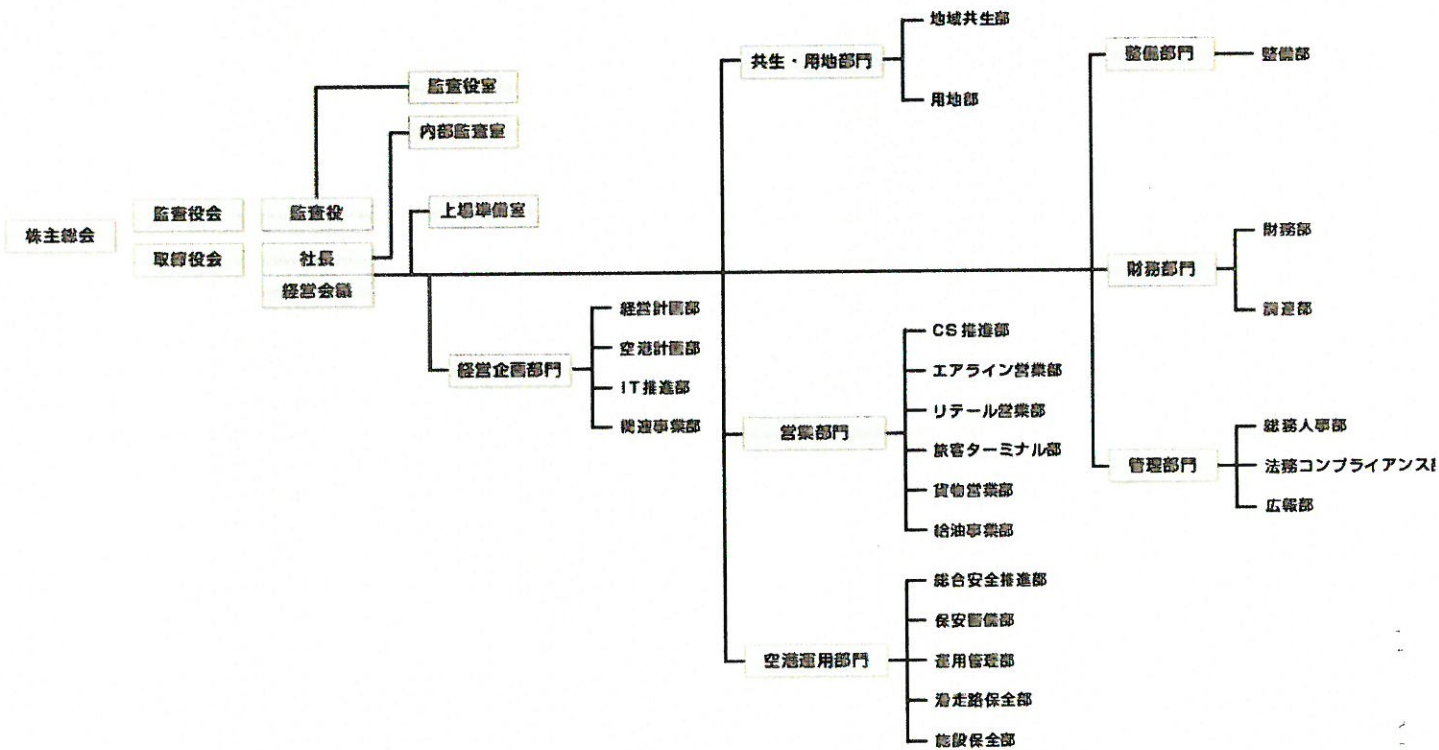
株式會社下轄14個子公司，主要業務包括成田國際機場管理、保證起飛或降落航機在成田國際機場的航空安全保障設施管理、航空客運和貨運處理設施，建設必要的航空保安設施管理，以及商業及辦公區域設施管理等。

成田國際機場株式會社管理願景：

➤ 追求徹底安全，成為值得信賴的機場

- 追求客戶滿意度，提供超出預期的服務
- 創造友好的環境，維護機場與當地社區的和諧
- 透過高效率、透明的企業活動，持續成長，完善管理。
- 敏銳的感受力，以靈活和迅速的行動，滿足社會的期待。

組織圖如下：



➤ 圖表11. 成田國際機場株式會社組織圖

六、心得

- (一) 首度與友好姊妹機場深度合作，見證成田機場對於經營姊妹機場關係的策略思維，成田機場與地方政府共同肩負促進地區觀光與刺激航線運量的使命，故透過建立友好姊妹機場策略、互惠共利創造雙贏等原則，為成田機場建立海外行銷管道與資源。
- (二) 成田機場公司同樣作為公營公司，同樣肩負機場商業營運及公眾服務之社會責任。目前成田機場作為日本東京首都圈之國際機場，相較城市機場羽田機場而言，地理位置較為偏遠，無論普通電車或公路皆須約 1 小時以上時間距離，直達電車則為 36 分鐘（收費較高），且同樣僅具備 2 條跑道（4000m/2500m），有宵禁限制，這些運作條件不利於成田國際機場之發展與成長。
- (三) 即使在目前之運作條件下，成田機場仍積極拓展國際航網與觀光，除了透過與本機場合作在台宣傳成田過境旅遊與地區觀光資源外，近年更設置第三航廈（低成本航廈），鼓勵低成本航空如香草航空、捷星日本等業者進駐營運，帶來更多觀光客源。而新成立之第三航廈設計質感與服務俱佳，更獲得 Skytrax 評選肯定為全球最佳低成本航廈及全球最佳機場飲食服務兩項殊榮。

七、 建議

- (一) 本機場應借鏡學習鄰近標竿機場之國際合作案例，積極運用友好機場之資源，建立雙贏策略，共同促進區域觀光與航線旅客福祉。
- (二) 盤點並善用機場既有資源，標竿學習鄰近機場，建立更積極之友好結盟策略，善用鄰近機場資源行銷推廣台灣，不論是觀光層面、航網層面及機場營運層面都可持續交流合作。
- (三) 持續與我國觀光發展機構及地方政府溝通，建立合作團隊，化單兵為團隊作戰，進行國際合作事宜將更具說服力與吸引力。

八、附件

Promotions in Conjunction with Tourism Publicity (Proposal to Taoyuan International Airport)

1. Objective

To take advantage of our sister airport agreement and cooperate with each other on initiatives to stimulate tourism demand and enhance passenger convenience at both airports, thereby increasing passenger flows and strengthening our ties and achieving sustained growth and development.

2. Joint Promotion Methods (Proposal)

(1) Promotions in event areas

Hold simultaneous promotions over several days at event areas within the passenger terminals in both airports to provide tourism information, publicize useful websites and applications as well as tourism routes.

(At Narita, for example, we would publicize tourism in Taiwan and around Taoyuan International Airport.)

(2) Broadcast tourism information on digital signage

Broadcast reciprocal tourism information on digital signage and at information desks in passenger terminals in publicity promotions aimed at passengers.

(At Taoyuan Airport, for example, publicize information on Narita Airport's Transit and Stay program and tourist attractions around Narita Airport.)

(3) Distribute pamphlets at Wi-Fi counters (now being arranged)

Obtain cooperation from Telecom Square to distribute tourism pamphlets at the Telecom Square counters at Narita and Taoyuan airports.

(At Taoyuan Airport, for example, distribute pamphlets on tourist attractions around Narita Airport.)

3. Content for Narita Airport Promotion (Proposal)

- Publicity for Narita Airport's Transit & Stay program and information on tourist attractions around Narita Airport
- Provide information on sites to visit while in Japan and publicize useful websites and applications which allow the user to book accommodation

or restaurants

- Publicize tourism routes traveling via Narita Airport

賴嘉蕙

寄件者: 賴嘉蕙 <molly583@mail.taoyuan-airport.com>
寄件日期: 2017年3月28日星期二 上午 10:36
收件者: 'n-numata@naa.jp'
主旨: RE: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Numata-san,

Thank you for the arrangement of the film from Ms. Nagasawa Masami.
I would be grateful if you can arrange the Universiade film start to play from 1st May to 30st August .
We will be delighted to arrange if you have other types of films that need to be advertised at Taoyuan Airport.
Also, Thank you for providing your office address . I will arrange the delivery as soon as possible.
As a result of my computer program problems can you kindly provide the Japan live film to me again?
Thank you !

Best regards,

Business Planning & Marketing

Molly Lai

企劃暨行銷處

賴嘉蕙

T +886 3 273 5502 F +886 3 273 5588

molly583@mail.taoyuan-airport.com

Taoyuan Airport, Taiwan (R.O.C.)

www.taoyuan-airport.com

-----Original Message-----

From: n-numata@naa.jp [mailto:n-numata@naa.jp]

Sent: Sunday, March 26, 2017 12:21 PM

To: ?嘉?

Cc: yhting@mail.taoyuan-airport.com

Subject: RE: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Molly-san,

I'm so sorry for the late reply.

Thank you for the arrangement of the film Narita Transit Program.

For Ms. Nagasawa Masami film, we have already finished to arrange the film at our airport from 1st April.
The number of digital signage is 11 including the large signages in front of departure security gates.

Regarding the Universiade film, is it possible to postpone the commence since we have limited slot and is not likely to be in time for 1st April due to some arrangements ?

At earliest and depending on the slot, we may start to play the Universiade film from 1st May.

We can definitely arrange to set your brochures at departure lobby once we have received.
Please kindly send to the below address(Our office)

NAA-Bldg.,Narita International Airport, Narita-City,282-8601,Japan TEL +81(476)34-5180

Narit International Airport Corporation
Planning Department
Noriaki Numata

For our brochures, we can ship Live Japan but another is still editing.
Please kindly advise your shipping address we can ship.

Thank you very much.

Best regards,
Noriaki Numata

沼田憲昭 NORIAKI NUMATA
成田国際空港(株)
経営計画部観光/オリンピック・パラリンピック推進グループ
TEL : 0476-34-5180 FAX : 0476-30-1571
E-Mail : n-numata@naa.jp

送信元: 頼嘉蕙 <molly583@mail.taoyuan-airport.com>
宛先: <n-numata@naa.jp>
Cc: <yhting@mail.taoyuan-airport.com>
日付: 2017/03/21 17:46
件名: RE: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Numata -san,

I have received the edited films of Narita Transit Program and the Live Japan film.
We can to play this film directly from April 1st at Taoyuan Airport.
Is it possible for us to play "Taipei 2017 Summer Universiade " film and commence to play the film from 1st April?

"Taipei 2017 Summer Universiade" film as the below site:

<https://drive.google.com/open?id=0Bxo7QS8UIdG9VHVrTzU2NWpUUTA>

Also, we would like to set the brochures of Taoyuan Airport Transfer Information (The size is 10*21cm) and Time of Taiwan (The size is A4 paper folded in 4) in Narita Airport.

Please kindly advise if the above can be done and when can be commenced.
Thank you very much!.

Best regards,

Business Planning & Marketing

Molly Lai

企劃暨行銷處

賴嘉蕙

T +886 3 273 5502 F +886 3 273 5588

molly583@mail.taoyuan-airport.com

Taoyuan Airport, Taiwan (R.O.C.)

www.taoyuan-airport.com

-----Original Message-----

From: n-numata@naa.jp [mailto:n-numata@naa.jp]

Sent: Tuesday, March 21, 2017 1:15 PM

To: ?嘉?

Cc: yhting@mail.taoyuan-airport.com

Subject: RE: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Molly-san,

Please kindly find and download the edited film of Narita Transit Program (1minute film) as the below site.

<http://27.gigafile.nu/0324-k7632292451124b3c759fcf4d584f6c5f>

If you have any problem for the download, please let me know.

I will send the Live Japan film by another mail.

Thank you.

Best regards,

Noriaki Numata

送信元: 沼田 憲昭/成田国際空港株式会社

宛先: 賴嘉蕙 <molly583@mail.taoyuan-airport.com>

Cc: yhting@mail.taoyuan-airport.com

日付: 2017/03/21 09:57

件名: RE: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Molly-san,

I'm sorry for the late response.
Thank you for your confirmation.

Now we are finalizing the editing for the film.
Could you kindly advise when the deadline for the film start from April 1st?

Thank you.

Best regards,
Noriaki Numata

沼田憲昭 NORI AKI NUMATA
成田国際空港(株)
経営計画部観光/オリンピック・パラリンピック推進グループ
TEL : 0476-34-5180 FAX : 0476-30-1571
E-Mail : n-numata@naa.jp

送信元: 賴嘉蕙 <molly583@mail.taoyuan-airport.com>
宛先: <n-numata@naa.jp>
Cc: <yhting@mail.taoyuan-airport.com>
日付: 2017/03/06 18:25
件名: RE: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Numata -san,

Thanks for your reply.

We can definitely arrange for the video as you mentioned on 1st April.
Please notice me the link to the video directly if the editing have been finished.
Also, we can set the brochures of Narita Transit Program and Live Japan in

the service counters in departure zone . We also confirmed that the size is no problem and recommend starting from 1st April.

We will also discuss what kind of the I brochure should be placed and tell

you immediately when we decide.

We would like to share with you about the proposal of the joint Lounge promotion last year.

If you have any question or request, please feel free to contact me anytime.

Thank you!

Best regards,

Business Planning & Marketing
Molly Lai

企劃暨行銷處

賴嘉蕙

T +886 3 273 5502 F +886 3 273 5588

molly583@mail.taoyuan-airport.com

Taoyuan Airport, Taiwan (R.O.C.)

www.taoyuan-airport.com

-----Original Message-----

From: n-numata@naa.jp [mailto:n-numata@naa.jp]

Sent: Monday, March 06, 2017 7:17 AM

To: ?嘉?; 丁源宏

Cc: tac.cjhsu@gmail.com; s-motomiya@naa.jp; yo-tanaka@naa.jp

Subject: Re: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Molly-san,

Thank you for your information and sorry for the late response.

We are arranging the film to install your digital signage within 2 minutes.

Is it possible for us to play two types of film which are Narita Transit Program and Live Japan and commence to play the film from 1st April?

Now, we are arranging to start the Taiwan film with Ms.Chen from 1st April

and now confirming how many digital signage can be used.

For your information, please see the below.

Narita Transit Program

<http://www.narita-transit-program.jp/tw/index.html>

Live Japan

<https://livejapan.com/zh-tw/>

We will send the film once the editing have finished.

Also, we would like to set the brochures of Narita Transit Program and Live Japan (The both size are A4 paper folded in three) in your racks.

Please kindly advise if the above can be done and when can be commenced.

Thank you very much for the arrangement.

Dear Tim-san,

We also would like to consider the joint Lounge promotion like the same you have done with your sister airports last year.

Could you kindly let us know the details of the promotion?

Thank you very much for your information.

Best regards,
Noriaki Numata

沼田憲昭 NORIAKI NUMATA
成田国際空港(株)
経営計画部観光/オリンピック・パラリンピック推進グループ
TEL : 0476-34-5180 FAX : 0476-30-1571
E-Mail : n-numata@naa.jp

送信元: 賴嘉蕙 <molly583@mail.taoyuan-airport.com>
宛先: <n-numata@naa.jp>
日付: 2017/03/02 17:16
件名: Film specifications - Taoyuan Airport

Dear Numata San,

Thank you for your kind hospitality in Narita. It was a pleasant meeting.
We recommend that the point to playing the film in departure line.
And the video playback as follows: (Play time is limited to 120 seconds)
1. T1&T2 Departure Zone : Screen (58 inches): 21 places / 16:9 / HD 1920X1080
2. T1 /3F Departure Hall : 4 screens X2 / 16:9 / HD 1920X1080.
3. T2 /3F Departure Hall 9 Screens X1 / 16:9 / HD 1920X1080
If you have any question or request, please feel free to contact me anytime.

Best regards,

Business Planning & Marketing
Molly Lai

企劃暨行銷處
賴嘉蕙
T +886 3 273 5502 F +886 3 273 5588
molly583@mail.taoyuan-airport.com
Taoyuan Airport, Taiwan (R.O.C.)
www.taoyuan-airport.com

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This e-mail and any attachments are confidential and may be legally privileged.

If you are not the intended recipient, (i) please do not read or disclose to others, and (ii) please notify immediately the sender by reply mail, and (iii) please delete all copies of the email from your system. Failure to follow this process may be unlawful. We greatly appreciate your cooperation.

這個電子郵件及任何附件具機密性，相關權益並受法律之保護。如果您不是本郵件傳送之接收者(I) 請勿閱讀或散佈至其他人；(II) 請立即回信通知發送者；(III) 請從您的系統刪除此電子郵件的所有拷貝。未依循此訊息流程處理可能觸法。謝謝您的合作。

