

## 関西国際空港（KIX）送迎時マニュアル：

### 重要＝出庫前に配車指示票の各種指示事項、飛行機情報、早着、延着情報を全て確認する事。

- 冬期にはヨーロッパ、中東からの航空機が1時間以上早く到着する 경우가多々ある。
- 飛行機到着時刻と配車指示時刻が異なっている場合があり営業に必ず確認する。
- 営業が知っていても配車指示表に反映されていない場合がある。

### 京都から関空送りの場合：重要＝出庫前に配車指示票の各種指示事項を確認。

- 宿泊施設等へは基本的に30分前に到着、お声かけ、待機する。
- 待機中には道路状況、気象情報、出発便情報、出発ターミナル、ゲート等を確認する。
- 出発時には荷物、手荷物、お忘れ物が無いか確認する。支払い方法、所要時間などを説明する。
- 安全運転で空港まで運行する。ハイヤーは阪和道経由で運行する。通常、堺泉北道は使わない。
- 渋滞などでは5KMの渋滞で30分の遅延を想定、迂回路選定には注意し、乗客に説明する。
- 到着時、車内に忘れ物が無いか確認する。エスコート合流がある場合には車内で待機して頂く。
- 帰京時には30分以上の休憩を取る事。

### 関空から京都市内までの送りの場合：重要＝出庫前に配車指示票の各種指示事項を確認。

- 関空には基本的に配車指示時刻の最低30分前までにタクシー駐車場に到着する事。
- 実際に配車指示時刻の1時間前到着を心がける。渋滞、早期到着に対応できる。
- よって、配車指示予定時刻の2時間30分前までには全ての情報を再確認し会社を出庫する。
  
- 駐車場に到着したら再度到着便の実際の到着予定時刻を確認する。
- 実際の到着予定時刻になったら駐車場を出て待機レーンに入る。
- 駐車レーンに待機しても良い時間はおよそ1時間。これを過ぎると管理者から退去を指示され再度駐車場への回送が必要。この場合駐車料金の再徴収が無い事を確認し、サービス券をもらう。

### ●注意事項● エスコート会社の手配、要員が居る場合：

- おおよそ配車指示時刻30分前に関西空港駐在員から電話連絡がある。
- タクシー駐車場で既に待機している事を伝える。待機レーン入場予定時刻を伝える。
- 実際の到着予定時刻よりも早い時刻に待機レーン入場を指示された場合には、1時間を超えての待機レーン駐車には再度回送が必要がある場合もある旨を話し調整する。
  
- 待機中には道路状況、気象情報などを確認する。
- 出発時には荷物、手荷物、お忘れ物が無いか確認する。
- お送り先の場所の再確認をする。所要時間、支払い方法などを説明する。
- 安全運転で、阪和道経由で運行する。堺泉北道は使用しない。
- 渋滞などでは5KMの渋滞で30分の遅延を想定する。迂回路選定には注意を払い説明する。
- 到着時、車内に忘れ物が無いか確認する。

### 配車指示表の到着便名が無い場合：重要＝出庫前に必ず営業課に確認する。

- シェア便の可能性を探る。1機を複数のエアラインが便名をつけている。
- 出発予定飛行場を離陸しているか確認する。離陸しないと到着予定時刻が出ない。
- 国内線を疑い確認する。成田トランジット、国内線で到着もある。大阪空港着も疑う
- その他、油断しない。□トイレなどは事前に余裕をもって済ませて置くこと。

## 過去に起きた事例：みんなで防ごう営業事故。

### その1：飛行機到着予定時刻08:45. 配車指定時刻09:45.

状況＝本件、手配会社の指示により到着予定時刻の1時間後のエスコート要員によるお迎え。  
配車指示表には「09:45」の時刻表記のみ。営業のみこの要件を熟知。  
当該車両は08:45までにタクシー駐車場で待機中。

お客さま、09:00頃に早々と出国審査を終えてゲートに出てきてエスコートに接触。  
**即座に乗車希望される。エスコートがパニックになる。**あわててヤサカ営業に電話連絡。

ヤサカ営業もパニック的に反応し、ドライバーに連絡。その際に言わなくても良い事を散々言った。通常通り待機していたドライバーは落ち着いて業務を完遂。  
が、会社に戻るなりクレームとした。

反省点＝いつもと違う配車を営業が配車指示表に記載していなかった。連絡していなかった。  
ドライバーもいつもと違う配車方法(予定到着時刻と違う配車指示時刻)に気がつかなかった。

### その2：配車指示されている便名が到着予定 WEB 情報サイトに出てこない。

状況＝配車指示予定時刻の1時間前に関空到着。その後、到着予定便確認。  
配車指示表にある便名が国際線到着予定、国内線到着に無い。検索しても出てこない。  
スマホアプリ、フライトレーダー24で検索しても出てこない。  
配車指示時刻になっても到着予定時刻が出ない。

飛行していない事が判明。調べた結果、当該フライト便は札幌発の国内線のシェア便。  
さらに雪の気象障害の為に離陸が約2時間遅れた。  
2時間遅れて離陸、予定到着時刻が2時間遅れて表示された。

反省点＝営業もドライバーも誰も千歳空港発の国内線シェア便を認識していなかった。

### その3：配車指示時刻より9時間遅れて飛行機到着。

状況＝配車指示時刻になっても飛行機到着予定出ず。  
機材整備の為、出発飛行場を9時間遅れて離陸。関空に9時間遅れて到着。  
ドライバーは都合11時間も関空で待機となった。

反省点＝ヤサカ出庫時に離陸時間を確認できていれば、、、。

### その4：旅行代理店記載のお客さまへのハウチャーター記載間違い。

状況＝京都市内ホテルお迎え21:00. お客さま現れず。30分待機、ホテルフロントにも確認。  
お客さま所在不明。チェックアウト済み。21:40にドライバーはホテルを退去。  
21:45、お客さま現れる。バーに居たとの事。ハウチャーターには21:45迎えとの記載。  
ヤサカに電話あり急遽お迎えに行き22:15にホテル出発。1時間15分遅れ。  
結果、飛行機出発45分前に到着。

反省点＝バーやレストランの中にまでベルボーイを使ってお客さまを探せていたら、、、。  
ホテルフロントはチェックアウトされているので判らないの一点張り。