

## 基本方針

本施設の指定管理者としての一番の使命は、乗船客が安心して旅を楽しめるよう、施設を安全に管理し、次の旅に向け、本船がスケジュールどおりに出港するためのお手伝いをさせていただくことであると、当グループは考えます。

そのためには、客船に関わる関係者との信頼関係の下、本施設の持つ機能を最大限生かしたオペレーションを実行していくことが何より重要であると考えます。

同時に、本施設の魅力を向上させるべく、日本らしいホスピタリティ溢れるおもてなしの演出や乗船客のニーズに的確に応えたサービスの提供も必要不可欠であると考えます

当グループは、客船の規模やタイプ、乗船客のニーズに対応した管理運営を行い、東京国際クルーズふ頭に対する高い評価を通じた東京港の更なる発展に寄与してまいります。



©東京都港湾局

### 基本方針

当グループは、指定管理者として、クルーズ客船の規模やタイプに応じたオペレーションを確実に実行することに最優先に取り組みます。

また、訪日外国人を始めとした乗船客の方々が安全・快適に過ごせる空間・環境を提供するとともに、クルーズ振興や臨海副都心地域の活性化にも貢献していきます。

### 5つの方針

- ① 客船規模に応じた確実なオペレーションの実施
- ② 車両オペレーションの効率化
- ③ きめ細かなお客様サービスの実施
- ④ 「安全・安心と快適な空間」の提供
- ⑤ クルーズ振興と賑わい創出への貢献



開放的な空間を活用した乗船客サービス

## 管理運営計画

### 【1】開業準備

○安全管理のためのマニュアル作成や設備の試運転に加え、客船関係者等への利用方法の周知など、これまでの管理運営経験を活かし、施設の円滑な開業に向けた準備を着実に進める。

### 【2】利用料金

○条例料金を上限に、近隣施設や他港の料金を参考とした、適正な料金を設定  
 ○また、特に駐車場料金については、客船寄港日と客船寄港日以外の利用料金を区別するなど、施設の有効活用を図るための柔軟な料金を設定

### 【3】組織体制

○コンソーシアム3社の強みを活かしつつ、3社の総合力を最大限に発揮する組織体制を構築  
 ○臨時警備員などを活用し、施設利用の波動性に応じた柔軟な人員配置による運営体制を確保



### 【4】施設の魅力向上策

#### 【客船寄港時】

- 乗船客のニーズに対応した「物販サービス」
- Duty Free Shopと連携した「商品引渡サービス」
- 四季折々の植栽設置やA Iや先端技術を活用した演出による「おもてなし」
- 東京国際クルーズターミナルと羽田空港間の「フライ&クルーズ」



日用品・お土産等の販売



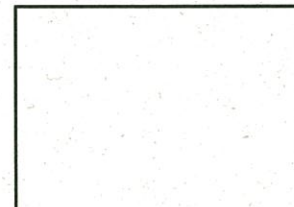
四季折々の植栽設置



ロボットによるお出迎え

#### 【客船寄港時以外】

- 臨海副都心地域と連携した「集客イベントの実施」
- 本施設の立地や機能、特性を活かした「オープンスペースの有効活用」



施設活用例-まつりイベント



施設活用例-先端技術機器の実験



施設活用例-プレス発表会

### 【5】危機管理・災害対応

- 危険予知、予防、発生時の準備と発生した場合の被害を最小限とするための取組を推進
- 東京都及び関係機関との情報共有・連携体制の構築を進めるとともに、定期的な訓練等により災害対応力を強化

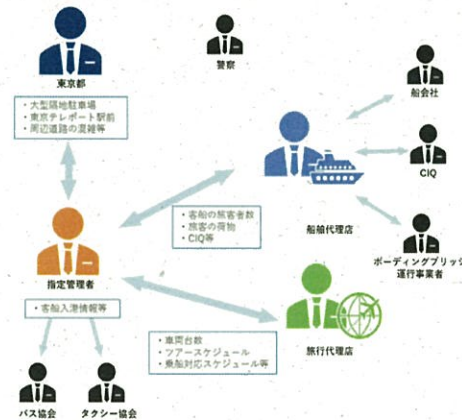
## 客船受入れに関する運営計画

### 【1】関係者との調整

○客船が寄港するまでの間に、寄港する客船のタイプ（寄港型・発着型）、ツアーの情報、車両台数等を詳細に確認し、万全な客船受入体制を構築

○客船に関わる全ての関係者がそれぞれの役割を果たせるよう、船舶代理店や旅行代理店を通じて円滑に調整

○また、客船寄港日の当日までに、乗船客や車両の動線などの情報を「客船受入計画」としてとりまとめ、全ての関係者に事前配付することで、関係者との情報共有を徹底



### 【2】乗客誘導方法

#### 【下船荷物の円滑な運搬】

- 乗下船客の誘導動線やCIQ等に支障のない範囲で、2階フロアに荷物の受取場所の面積等を十分に確保
- 当日は、下船荷物の配置及び引渡しが行われるよう、案内板など必要な備品を貸出し
- ベルトコンベアへの故障に備え、業務用エレベーターとカートを利用した運搬方法についても、事前に船舶代理店と情報共有

#### 【CIQから車両までの誘導】

##### ○ターミナル内の誘導

- ・エレベーター及びエスカレーターへの一斉集中による混雑を回避する動線を設定
- ・原則、荷物の多いお客様はエレベーター、荷物の少ないお客様はエスカレーターに誘導
- ・ランドオペレーターが行う各乗車場所等への案内業務を必要に応じサポート

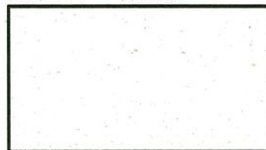
##### ○車両誘導と連携方法

###### ① 大型バス

- ・旅行代理店からオフィシャルバスの配車スケジュールを収集し、車両動線図を作成
- ・オフィシャルバスは栈橋及びターミナル内駐車場に優先的に誘導
- ・アンオフィシャルバスはオフィシャルバスがターミナルからほぼ退場した段階で、大型隔地駐車場からターミナル内駐車場に誘導

###### ② ハイヤー

- ・ハイヤー運転手と下船客がスムーズに合流できるよう2階CIQ出口付近に「ミートポイント」を設置



大型バスへの乗客の誘導



ミートポイントの設置

### 【3】車両誘導方法

#### 【車両誘導計画】

- 船舶代理店の乗船・下船計画や旅行代理店等から収集した車両種別、車両台数の情報を基に、車両誘導計画（警備員配置、車両別の駐車エリア等）を作成し、計画的に車両を誘導
- 一方、当日の状況に応じ、ターミナル隊長の指示の下、臨機応変に対応

#### 【隔地駐車場との連携】

- 乗船客の集合状況やターミナル内駐車場の空き状況に応じて隔地駐車場からターミナル内駐車場に車両を呼び込む「ショットガン方式」により運用
- お客様をツアーごとに集合させた後、大型隔地駐車場からターミナル内駐車場にバス（アンオフィシャルバス）を呼び込む運用手法として「車両センター（仮称）」を設置
- ハイヤーが一定の時間に集中した場合は、ターミナル連絡橋入口の警備員がドライバーに小型隔地駐車場での一時待機を指示し、ターミナルの空き状況により呼び込み

#### 【シャトルバス運行のサポート】

- 東京都が用意するシャトルバスの運行については、東京都の運行計画に基づき、ターミナルと東京テレポート駅前の情報共有を密にして、乗客を安全かつ円滑に誘導
- 道路事情などによる配車時間の遅延情報について、お客様に速やかにご案内

## 維持管理計画

### 【1】施設、附属設備等の維持管理

#### ○高水準のセキュリティ体制の確保

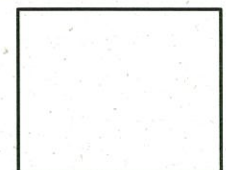
- ・常駐・臨時警備、機械警備を効果的に組み合わせ、施設の安全を確保
- ・埠頭保安管理者である東京都と連携し、制限区域内（SOLASエリア）の出入管理を徹底

#### ○安全で快適な環境を維持するための清掃

- ・空港レベルのハイクオリティの清掃サービスによりターミナルの清潔さを維持



国際空港評価で高い評価を獲得した羽田空港の清掃サービス



制限区域内の出入管理

#### ○安全で環境に配慮した設備の維持管理

- ・冷暖房の停止や施設の部分的閉所など省エネに配慮した柔軟な運営を推進

### 【2】施設の修繕

#### ○施設の修繕と実施体制

- ・点検時に発見した不具合は、補修、修繕等の実施時期、内容を記録、ノウハウとして蓄積し、中長期の修繕計画に適切に反映