

1. 入国審査・保安検査の合理化・迅速化と接遇向上に向けて

今後増加していくことが見込まれる訪日外国人旅行者等もふまえ、入国審査官の増員や、各地で「バイオカート」の導入が進んでいる一方で、日本人の出入国手続きについては、さらに合理化・迅速化を図ることができると考える。

現在、一部の空港で導入されている「自動化ゲート」については、成田第3ターミナル、新千歳、福岡、那覇、など国際線旅客が多い空港への早期導入を行うとともに、事前登録の簡素化や対象者への周知等、利用促進に向けた対応を図られたい。また羽田空港で導入されている「顔認証ゲート」については「自動化ゲート」よりもさらに利便性が高いことから、成田・関西両空港など国際線主要空港への拡充を図られたい。

なお、訪日外国人旅行者にとって「入国審査官」は初めて接する日本人であることも多く、その接遇向上は日本の「良い第一印象」にもつながっていく。現在、新規採用者向けには接遇関係の研修を行っているとのことだが、関係するすべての職員にも対応されるよう要請したい。

【回答】

御指摘の「入国審査の迅速化」については、令和元年7月2日付け報道発表資料のとおりで、今後とも厳格な出入国管理と円滑な出入国審査を高度な次元で両立させることができるよう、努めてまいりたい。

また、「接遇の向上」については、採用から数年経過後に実施する研修においても「接遇」の研修を実施して職員一人一人に接遇の重要性の意識付けと接遇力の向上を図っている。なお、出入国審査などの業務に際しても「おもてなし」の心で接することを常日頃から指導している。