

第 3 章

3

成田空港の管理・運営



1 成田空港の危機管理体制

1 安全への取り組み

NAAは空港の安全を確保するため、経営ビジョンの第1項に「安全を徹底して追求し、信頼される空港を目指す」ことを掲げており、このビジョンの実現に向け、全社横断的に安全に関する問題や課題の解決に向けた諸対策の策定、安全推進活動に取り組んでいる。

安全に関する啓発活動等、安全推進業務全般を統括し、2018年7月には同部内に新たにオペレーションセンターを設置して空港の運用に係る情報の収集および発信を一元管理し、安全推進体制の強化を図っている。

1) 『安全方針』

- (1) 安全確保は空港運営の基盤であり、一人ひとりが安全の最優先を業務の基本として位置づけ、全役員、全社員がそれぞれの役割と責任を認識して安全を追求する。
- (2) 成田国際空港に関係する行政機関及び空港関係事業者との連携並びに相互協力の関係を確立するとともに、グループ企業を含めた安全推進活動を行う。
- (3) 安全の最優先の精神を定着させるため、安全に関する講話、安全研修等を通じて全役員、全社員の安全意識の自覚を高め、安全優先の企業文化の定着と醸成を図る。

(4) 安全報告を奨励し、安全情報の公開と共有化を進めるとともに、常に問題意識を持ち、かつ的確な安全点検を行うことにより、安全管理体制の強化充実を図る。

(5) 関係法令、規則および基準類を一人ひとりが理解、遵守し安全を確保する。

2) 安全管理システム (NAA-SMS)

安全管理システム (NAA-SMS[※]) は、「安全に対する方針および目標を明確にし、目標達成のための管理計画を立案・実施し、その状況を監視し、必要な措置を講じていくという系統だった包括的な管理手法 (安全に係るPDCAサイクル)」である。(図3-1参照)

NAAは、NAA-SMSを導入し、安全で信頼される空港運営を図っているところであり、2014年4月より、国土交通省が主導する「航空安全プログラム」に基づき、安全目標値の設定および管理をはじめ、安全に関する情報の収集および国への報告など、NAA-SMSにおける新たな取り組みを実施することで、さらなる安全の向上に努めている。

※SMS: Safety Management System

3) NAA-SMSの実施体制

成田空港の安全について、社内をはじめ、グループ会社・空港関係機関が一体となり安全推進活動を実施するため、安全推進委員会など、各種会議を設置している。(図3-2参照)

図3-1 安全に係るPDCAサイクル

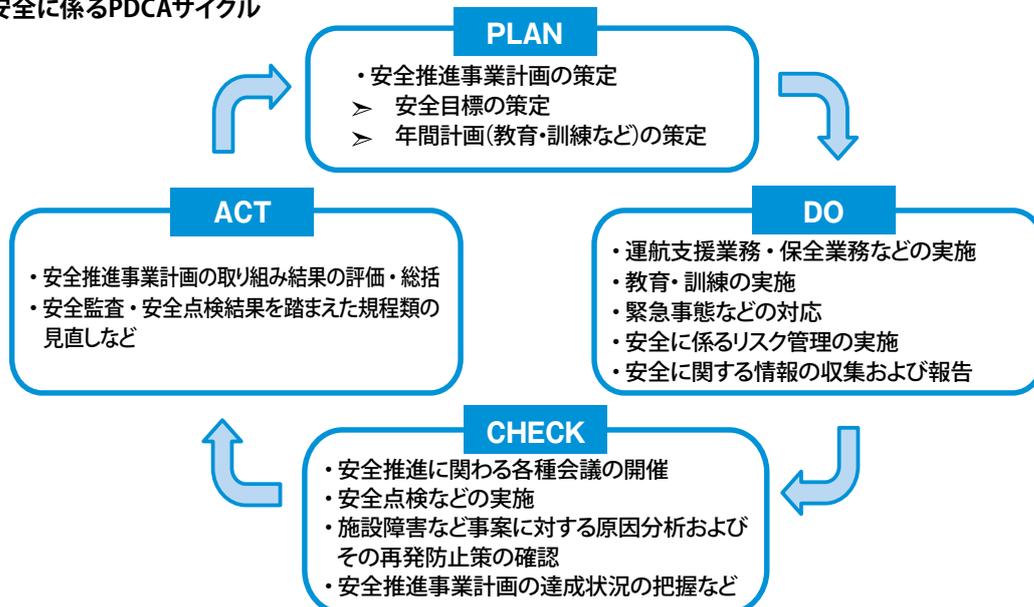




図3-2 NAA-SMSの実施体制



(1) 安全推進委員会

2004年4月、全社横断的な安全施策を討議し、方針を策定していく場として「安全推進委員会」(以下「委員会」という)を設置し、委員会は、委員長である社長をはじめ全役員が出席して年4回開催されている。

委員会では、安全推進事業計画などについて審議・承認され、関係部室の安全目標および具体的取り組みなどが決定されるとともに、事故または事故につながるおそれのある事態が発生した場合の原因分析および再発防止対策の実施状況等が報告される。

(2) 成田国際空港安全推進協議会

成田空港の安全について、関係者が一体となり安全推進活動を実施するため、2005年4月に「成田国際空港安全推進協議会」(以下「協議会」という)が発足した。

協議会は、官公署、航空会社、鉄道事業者、ライフライン関係事業者などの成田空港に関連する機関・組織の代表で構成されており、成田空港制限区域における安全対策および注意事項などについて情報共有を行い、安全推進に向けての連携並びに相互協力の促進を図っている。

さらに安全推進策の具体的な方策などの検討を行うため、協議会には空港分科会などが設置され、安全推進に係るメンバー共通の身近な問題や課題の解決に取り組んでいる。

(3) NAAグループ安全会議

NAAとグループ会社は、相互に安全に関する情報の交換などを行い、NAAグループが一体となり安全推進活動を実施するために、2005年4月「NAAグループ安全会議」を発足し、グループ全体で安全の推進を図っている。

NAAおよびNAAグループ会社で組織されているNAAグループ安全会議は、NAAグループの一層の安全推進を図るため、安全管理責任者・担当者および品質管理責任者を選任し、安全に係る情報交換、施設の保守・保全に係る安全品質の向上など、安全推進策の具体的な検討が行われている。

2 高まる航空保安対策の重要性

1) 航空保安を取り巻く環境変化への対応

2001年9月11日の米国同時多発テロは、航空業界に深刻な影響を与えた。この事件発生以降、国土交通省は航空保安対策強化のため国際線、国内線ともに空港警戒態勢を最高水準(フェーズE)に引き上げ、厳格な保安検査を開始した。また、2005年4月から、航空保安対策基準を強化し、「フェーズE」の恒久化として「レベル」へ移行された。

併せて、同省は改訂された国際民間航空機関(ICAO)の国際標準(第17付属書)への適合を図るため、航空保安措置の法定化、航空保安対策基準の大幅改定により保安対策を強化することを目的に、2004年に「国家民間航空保安プログラム」(NCASP)を策定した。

NAAは、同省が策定した「空港保安規程ガイドライン」に基づき、「成田国際空港保安管理規程(セキュリティ編)」を制定し、2005年4月から適用している。この規程は、成田空港およびその関連施設のすべての航空保安対策措置および実施者の役割を明確化し、安全な航空輸送に資することを目的としているもので、成田空港における保安対策の礎となるものである。

こうした成田空港のさまざまな保安対策が国際的な標準に適合しているかどうかを確認するため、国土交通省による定期的な監査に加え、ICAO国際航空保安監査(USAP)や米国国土安全保障省運輸保安庁(TSA)など成田空港に就航する航空会社の国・地域による航空保安監査が行われており、いずれの機関からも成田空港は高い評価を得ている。

2) 安心・安全な空港に向けた取り組み

成田空港では、NAA、航空会社および関係機関が緊密に連携し、旅客およびその手荷物などへの追加的な保安強化策がとられており、テロ・ハイジャックなど不法妨害行為の未然防止に日々努めている。空港従業員などについても、エプロンエリアや出発エリアに入る場合には、旅客と同様に金属探知器などによる保安検査を義務付け、国際情勢やICAOの動向を踏まえながら出入り管理と保安管理を強化している。

また、保安レベルの維持・向上を図るため、NAAと成田空港AOC(航空会社運営評議会)が協力するなどして、空港内事業者に対する航空保安教育を包括的かつ定期的の実施している。加えて、ハイジャック対策や制限区域への不法侵入などの各種訓練についても、実際に起こりうるケースを想定しながら実施しており、今後もより効果的で、さらなる保安意識の醸成につながる訓練を実施していく。

このように、成田空港ではお客さまに安心・安全な

空港を提供するためにさまざまな保安対策を行っているところであるが、世界的な航空保安強化の流れに伴い、各国におけるテロ対策のためのセキュリティコストは年々増大している。

ICAO、国際空港評議会（ACI）においては、今後も世界的なテロの脅威は続くこと危惧しており、セキュリティ財源の確保は喫緊かつ重要な課題となっている。

そうした状況の中、成田空港においても、新たな検査機器の導入などに伴い保安費用はさらに増大することが見込まれることから、今後も万全の保安体制を維持するため、2009年11月16日より「航空保安サービス料（PSSC）」を導入した。金額は、出国旅客および国際線乗り継ぎ旅客の大人・小人ともに1人あたり530円（税込み）としている。

3) 新たな脅威への対応とお客さまの利便性の両立

英国で液体混合爆弾による航空機自爆テロ計画犯が逮捕されたことを受け、2007年3月1日より、日本発の国際線全便で客室内への液体物持ち込みを制限するという新ルールが導入された。ジェル類やエアゾール（煙霧質）なども含めた液体物は1つあたり100ml(g)以下の容器に入れ、それらの容器を再封可能な容量1ℓ以下のジッパー付きの透明プラスチック製袋に入れなければ機内に持ち込めないというルールである。

この新ルールにより生じた他空港からの乗り継ぎ旅客における液体物免税品の放棄問題に対処するため、成田空港では2014年4月から、国際線乗り継ぎ旅客を対象に、ICAOの定める基準を満たした不正開封防止袋（Security Tamper Evident Bags:STEBs）に入れられた液体物に限り、一容器あたり100ml(g)の容量を超えている場合でも保安検査により安全が確認されれば、出発便の機内に持ち込みができるというルールを開始した。

2015年10月からは成田空港制限区域内の免税店で取り扱う液体物免税品についてもSTEBsの運用対象とすることとした。これにより、成田空港を出発して第三国へ乗り継ぎのある旅客も液体物免税品を購入することが可能となった（ただし、乗り継ぎ空港でSTEBsの検査運用が行われている場合に限り）。

また、各国は非金属系の爆発物という新たな脅威にも直面しており、その対応が急がれている。2009年12月に金属探知器による保安検査では探知できない化学物質が爆薬として使用される爆破テロ未遂事件が発生した。これにより、国土交通省によるボディスキャナー（数秒間で全身にわたって爆発物などを検知可能な保安検査機器）の機器性能評価試験や無作為に選択された一定割合の国際線出発旅客に対する接触検査が実施された。

さらに、2015年1月に発生したシリア邦人殺害事件

などを受けて、わが国に対するテロの脅威が格段に高まった状況を踏まえ、政府は「空港における先進的な保安検査機器の導入による保安検査の高度化を検討する」ことをテロ対策強化に向けて特に推進すべき課題の1つとして位置づけた。この方針に沿い、国土交通省では来る2020年の東京オリンピック・パラリンピックまでに「検査の円滑化確保」と「旅客の負担軽減」を両立しうる検査方法として、効果的かつ効率的に非金属系の爆発物の検知が可能なボディスキャナーを国際線が就航するすべての国内主要空港に導入することを決定した。その後、同省は成田空港において、2015年10月から12月にかけて保安検査場内での実運用に供する環境において改めて機器の性能評価試験を行い、この結果を踏まえ、NAAは2017年3月から国際線保安検査場に、2018年3月からは国際線乗継検査場にボディスキャナーを設置し運用を開始している。今後も同省の方針を踏まえ、保安検査機器の導入、更新を検討していく予定。

NAAグループ中期経営計画の戦略方針の一つにファストトラベルの推進を掲げており、航空会社と連携しセキュリティの効率化に向けた設備や取り組みについても順次導入を進めていく。これに伴い、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、お客さまがストレスを感じない快適な保安検査環境を提供する「Smart Security」のコンセプトを導入し、保安検査をより高度化し、かつ、効率性を重視した航空保安対策を進めていく。

3 NAAグループ事業継続計画（BCP）

事業継続計画（Business Continuity Plan:BCP）は、大規模災害が発生した際、企業が従業員の生命や財産などの経営資源の被害を最小限に抑えつつ、経営上重要な業務の継続や早期復旧を目的に、平常時に行うべき活動や災害時における優先業務を継続するための方法、手段などを取り決めておく計画をいう。

NAAでは新型インフルエンザと大規模地震の2つのケースについて、それぞれBCPを策定している。2017年3月には、NAAグループが連携を強化し、一体となって緊急事態に対処できるよう、NAAグループ大規模地震対策事業継続計画（BCP）を、さらに2018年3月にはNAAグループ新型インフルエンザ対策行動計画を構築した。

1) 新型インフルエンザ対策行動計画

新型インフルエンザ発生時には、成田空港検疫所が行う水際対策への協力や空港内の感染予防対策などさまざまな応急業務が発生する。また、罹患などに



より多くの社員が勤務できない恐れや外部委託業者などが休業する可能性も想定される。

新型インフルエンザ対策行動計画は、「人命の安全確保」「空港機能の維持」「NAAの経営存続」の3つが基本方針として定められ、「感染リスクが高まる業務（会議など）の休止」「継続すべき業務の絞り込み」「人員計画として必要な業務資源の確保」などを事前に検討したものである。

2) NAAグループ大規模地震対策事業継続計画

大規模地震発生時には、直接的な被害（人的被害や物的被害）や、間接的な影響（交通機関の停止やライフラインの機能支障など）を受け、業務遂行能力が低下する。また、応急的な業務（お客さまの救助や滞留者の救援など）が発生する中で、限られた人員を投入しなければならない。

NAAグループ大規模地震対策BCPは、地震発生時における「お客さまの安全の確保」「空港機能の維持」「地域貢献」「危機管理体制の確立と経営の維持」の4つを基本方針として定め、応急的な業務着手までの時間短縮や地震発生直後の業務遂行能力を極力維持するため、優先的に復旧または実施すべき業務を特定し、その業務継続に必要な資源の確保や配分を事前に検討したものである。

4 地震など災害への対策

NAAは、国の災害対策基本法に基づいて、防災業務計画を定めており、防災体制、災害予防および災害応急対策などについて、緊急事態等対策要領を策定し、体制を整えている。

(1) 対策本部の設置

地震、暴風雨などによる災害が発生、または発生する恐れがある場合には、あらかじめ定められた招集基準に基づき、緊急事態の規模、状況などにより、主管部長を長とする調整本部、主管部を担当する役員を長とする対策本部、社長を長とする緊急対策本部を設置する。また、関係機関と連携をとりつつ人命の救助や避難誘導、応急対策を行い、被害の予防、拡大防止を図っていくこととしている。なお、休日または夜間において役員および社員が出勤するまでの間は、オペレーションセンターのシフト勤務者や交替勤務制のマネージャー等が災害応急対策の初動措置を行うこととしている。

さらに、空港近隣に居住する社員のうち、早期参集要員に指名された社員が（休日または夜間において）速やかに出勤し、緊急対策本部を立ち上げられる体制を整備しており、定期的に訓練も行っている。

大規模地震が発生した場合、交通アクセス機能に支障が生じるなど、空港内に多数の滞留者が発生することが想定されるため、滞留者に配布する支援物資の備蓄を確保するとともに、長期化した際の備蓄不足分について空港外からの流通備蓄の協力体制で補えるよう大手コンビニエンスストアチェーンの㈱ローソンと防災協定を締結している。

(2) 2019年台風15号および19号への対応

観測史上最強クラスの勢力となった台風15号と19号は、各地に大きな被害をもたらした。成田空港において9月9日の台風15号では、鉄道や道路などの空港アクセスが、ほぼ全面的に遮断された。着陸機を受け入れたものの、空港から出る交通手段が断たれたため、9日夜には1万3000人超のお客さまが空港への滞留を余儀なくされた。この大規模な滞留の発生と、それらのお客さまへの情報提供が十分でなかったことが大きな課題となった。

これを教訓とし、お客さまが安全で安心して成田空港をご利用いただけるよう対策し、10月11日には台風15号の課題を踏まえた訓練を実施した。

10月12日に接近が予測された台風19号では、10月8日に総合対策本部を立ち上げて以降の対応に当たった。12日には、滞留者の増加を抑制する目的としては初めて、着陸機を受け入れ制限を実施。空港に滞留された方を12日夜で約1800人、13日夜には約1100人と、台風15号時に比べて大きく低減できた。情報提供では、空港アクセスの運行状況や物資配布のご案内などで一元的な情報発信に努めた。また、館内放送、デジタルサイネージ、WEBサイトに加え、9月に開設したTwitterによる多言語での情報発信なども実施したことから、台風15号時に比べると大きな混乱はなく、空港を運用することができた。今回の対応を検証し、10月末には国や航空会社を含む空港関係事業者と策定する成田空港BCP（事業継続計画）にも反映し、今後も必要に応じて見直しを図り、災害に対して万全の体制を整えていく。

5 施設の管理体制

NAAは、空港諸施設の機能が安全かつ良好な状態を維持できるよう施設ごとの基準を設け、点検・整備を実施している。また、航空機の運航の安全や保安に関わる重要な施設に関しては、各種装置が正常に機能しているかどうか24時間体制で監視を行っている。主な施設の監視体制、緊急時の対応は次のとおりである。

(1) 基本施設

滑走路、誘導路、エプロンについては、震度4以上の地震が発生したときには場面点検を実施することと

なっている。

また、毎年12月15日から翌年3月31日までを雪氷対策期間とし、気象情報および路面凍結監視装置により滑走路の路面温度などを把握し、積雪量、気温などの状況に応じて、除雪作業や凍結防止剤の散布作業を行うこととしている。

(2) 建築施設

既存施設の耐震性の向上を進めるとともに、ターミナル、貨物ビルなどの各施設について、地震発生（震度5弱以上）などの緊急時には、マニュアルに従い危険度判定調査を行うなど、迅速に対応している。

(3) 航空保安施設

航空保安照明施設や航空保安無線施設は、航空機の運航の安全に直接関わる施設であるため、予防保全による保守管理を行い設備の障害を最小限に抑えるとともに、その運用状況を24時間体制で監視している。また、緊急時にはマニュアルに従い迅速に対応し、安全運航の確保に努めている。

(4) 供給・機械施設

供給施設のうち上水は、千葉県水道局から供給を受けており、いったん給水センターの受水槽5000m³×2槽で受けたのち、各建物に供給している。給水センターでは24時間体制で監視を行っており、緊急時には、マニュアルに従い対応している。

成田空港内の冷暖房については、地域冷暖房方式を採用して空港内の建物に冷暖房用熱源を供給しており、安定した供給ができるように監視室において24時間体制で監視している。緊急時は、マニュアルに従い対応しており、ボイラーは震度5相当の加速度を感知すると自動的に停止するように制御されている。

建物付帯機械設備については、第1・第2ターミナルともにターミナルの運用状態に応じて自動制御するシステムが設置されており、その運転状態の監視や設定変更などを中央管理室において24時間体制で実施している。第3ターミナルについても自動制御装置が設置されており、その監視情報は第2ターミナル中央管理室に転送され、ここで監視が行われている。地震発生時は、その震度や設備の重要度、障害発生時の影響度に応じた緊急点検を実施している。

昇降機設備のうち、エレベーターについては、地震時に初期微動および主要動感知器が働き、地震管制運転によって最寄りの階で停止するようになっている。エレベーターは、エスカレーターや動く歩道を含め、昇降機管理センターにおいて24時間体制で監視を行っている。

第1ターミナル北ウイング、南ウイング、第2ターミナ

ル、第3ターミナルに設置されている手荷物取扱施設（BHS）については、それぞれのBHSごとに監視室が設置されており、24時間体制で運転状態の監視が行われている（第3ターミナルのBHSについては、第2ターミナルのBHS監視室にて監視を実施している）。地震発生や大規模障害発生等の緊急時には、各種マニュアルに従い迅速な施設の状況把握や臨時点検、保安対応等を実施することとし、設備の安全・安定運用確保を図っている。

(5) 電力施設

成田空港の電力は、中央受配電所において電力会社から6万6000Vの電圧で一括受電（2系統）する方式としているが、地震などの災害により空港までの上位の系統に電力供給の障害が生じた場合には、ターミナルなどの各施設に設置された非常用発電機により、空港の基本機能を維持するために必要な電力を確保することとしている。

さらに、瞬時においても停電が許されない航空保安施設および、旅客をはじめ空港関係者に情報を提供するために欠かすことのできないフライトインフォメーション設備・非常放送設備などの負荷設備にあつては、電力供給の寸断時にその機能を持続可能とするために無停電電源装置を併せて配備している。

一方、空港内の電力・電気設備に対しては、中央受配電所および各ターミナルに設置された監視室において24時間体制で監視を行うとともに、緊急時にはマニュアルに従い電力供給施設の状況把握と適切な連絡および保安などに関する体制の確立を図ることとしている。

(6) 情報通信施設

情報通信設備は、フライトインフォメーションを提供する自動放送表示設備、データ通信および映像伝送のための総合情報通信網設備、デジタルサイネージなどの情報提供設備、ターミナルや貨物地区などにおける防災設備をはじめとした通信設備、監視カメラなどの警備用通信設備や航空機を駐機スポットまで誘導するための無線設備を含む特殊通信設備に大別される。これらの設備は、24時間の保安体制をとっており、地震などの緊急時には、マニュアルに従い迅速な施設の状況把握と適切な連絡・保安対応が図られるようにしている。

6 緊急医療体制

第1・第2ターミナルにはそれぞれクリニックがあり、特に第2ターミナルのクリニックでは、救急医療に対応



できるように医師・看護師が24時間体制で常駐している。2002年度には施設を増設しデジタルX線画像遠隔診断システムなどを設置したほか、クリニックに隣接して救急機材を集中配備した急患対応室を設けている。(表3-1参照)

また、2004年11月以降、自動体外式除細動器 (AED) を設置し救急救命体制の充実を図っている (2019年9月末現在：第1ターミナル37台、第2ターミナル32台、第3ターミナル30台 (アクセス通路含む)、貨物地区7台、NAA本社ビル1台、情報通信センタービル1台、管理ビル

1台、ランプイースト1台、そのほか、警備要員、消防要員それぞれの緊急用に保持)。

一方、空港内には成田市三里塚消防署空港分署が設置されており、救急車1台が常駐することにより、病院への搬送時間の短縮が図られている。さらに館内各所にストレッチャーを配備するとともに、エレベーターをストレッチャー対応に改修し、また制限エリアからのストレッチャーによる急患搬送マニュアルを各航空会社などに周知することにより、円滑な急患搬送を図っている。(表3-2参照)

表3-1 成田空港医療機関の概要

2019年9月末現在

		第1ターミナル		第2ターミナル		
		クリニック		クリニック		急患対応室
場所および規模		地下1階 131.09㎡		地下1階 344.93㎡		地下1階 (クリニック隣) 74.33㎡
体制	時間帯	一般診療		一般診療	救急医療	整備されている主な機材 蘇生器 心電図モニター 呼吸器 カウンターショック ほか
		9:00~12:00 13:30~17:00 (土日祝休)		9:00~17:00 (月・木は 18:00まで) (年中無休)	18:00~9:00 (年中無休)	
	医師	1人	1人	1人		
	看護師	4人	3人	1人		
診療内容		一般診療および緊急症例に対する初期診療		同 左		
経営		医療法人社団 国手会		学校法人 日本医科大学		

表3-2 成田空港における急患発生状況 (暦年)

2019年7月末現在

年	救急出動件数	急病発生件数	死亡者数	備考
1993	293 (281)	219	7	
1994	308 (287)	223	10	うち2人は機内死亡
1995	359 (342)	286	11	うち4人は機内死亡
1996	364 (399)	263	10	うち2人は機内死亡
1997	394 (445)	256	6	うち1人は機内死亡
1998	385 (379)	249	8	
1999	423 (402)	234	4	
2000	420 (402)	236	9	うち1人は機内死亡
2001	468 (447)	251	6	うち1人は機内死亡
2002	506 (480)	265	9	
2003	490 (464)	266	7	うち2人は機内死亡
2004	327 (308)	196	7	うち1人は機内死亡
2005	581 (523)	297	4	
2006	593 (542)	357	4	
2007	639 (568)	390	4	うち1人は機内死亡
2008	544 (485)	336	7	うち3人は機内死亡
2009	560 (562)	335	7	うち3人は機内死亡
2010	587 (509)	339	6	うち2人は機内死亡
2011	524 (462)	328	9	うち4人は機内死亡
2012	551 (475)	345	15	うち9人は機内死亡
2013	568 (477)	353	6	うち2人は機内死亡
2014	542 (472)	347	13	うち3名は機内死亡
2015	589 (466)	334	8	うち3名は機内死亡
2016	627 (546)	377	5	うち2人は機内死亡
2017	619 (506)	335	8	うち4人は機内死亡
2018	722 (575)	410	7	うち2人は機内死亡
2019	404 (330)	240	4	うち1人は機内死亡

※()内の数字は病院搬送人数

- 1989年12月14日 JAL70便 食中毒患者13人搬送
- 1990年3月24日 CPA508便 事故負傷者9人搬送
- 1991年9月19日 NWA18便 事故負傷者26人搬送
- 1993年10月27日 NWA63便 乱気流による負傷者9人搬送
- 1996年9月13日 JAL407便 タイヤ火災による脱出者の負傷者22人搬送
- 1997年12月29日 UAL826便 乱気流による負傷者63人搬送
- 1998年5月12日 UAL801便 402番スポット付近No.1エンジン異常燃焼による緊急脱出により負傷者9人搬送
- 2005年3月28日 EVA2196便 乱気流による負傷者39人搬送
- 2006年8月8日 THY50便 乱気流による負傷者3人搬送
- 2006年11月19日 ACA38便 乱気流による負傷者4人搬送
- 2009年2月20日 NWA2便 乱気流による負傷者43人搬送
- 2009年3月4日 AFR276便 乱気流による負傷者2人搬送
- 2009年10月26日 AAL61便 乱気流による負傷者5人搬送
- 2010年2月20日 UAL897便 乱気流による負傷者18人搬送
- 2014年12月16日 AAL280便 乱気流による負傷者12人搬送
- 2016年10月28日 HVN300便 食中毒患者34人搬送

7 災害訓練

火災や地震あるいは航空機事故などの災害に対して迅速に対応するため、成田空港では以下の訓練を行っている。

空港諸施設（ターミナルなど）に関する訓練では、火災を想定した消火、避難誘導などの消防訓練を年2回実施してきたが、消防法の改正により、ターミナル、NAAビル、空港管理ビルなどにおいて地震などの災害に対応する訓練の実施が新たに義務付けられたため、これに対応する防災訓練を2009年より実施している。

また、航空機災害への対応として、地元自治体消防機関、空港内医療機関、警察機関、NAAによる事故発生直後の初動活動を主軸とした航空機事故消火救難合同訓練を年1回実施しているほか、千葉県をはじめ空港内外の消防、警察、医療機関など関係機関（約70機関1200人規模）参加による事故発生から事態収束までの一連の流れを想定した航空機事故消火救難総合訓練を年1回、それぞれ実施している。加えて医療救護活動を効率よく展開するための訓練として、実災害に即した時間軸を使用するエマルゴトレインシステムという実践机上訓練を2012年度より実施している。

航空機給油施設の各石油ターミナル（千葉港頭、四街道、空港）では自衛消防隊を組織し、消防訓練を毎月2回実施している。この中では自治体消防など関係機関との合同訓練を行っており、千葉港頭では、千葉海上保安部、千葉市消防局および千葉県警察などの協力を得て、棧橋での航空燃料流出事故などを想定した「海上防災訓練」を年1回、また、各石油ターミナルの自衛消防隊が一体となって行う総合訓練として、パイプラインからの航空燃料流出事故を想定した「自衛消防総合訓練」を千葉県および沿線自治体消防機関の参加、指導のもと年1回実施している。

このほか、千葉港頭では近隣企業とともに設置した共同防災隊との合同訓練を年3回、空港では成田市消防本部および空港消防所との合同総合訓練を年2回、空港消防所との合同総合訓練を年1回それぞれ実施している。

▼航空機事故消火救難総合訓練



8 セキュリティー強化へIDカードをIC化

NAAは成田空港におけるセキュリティーレベルをより一層強化し、かつ高度化するため、ICカード機械認証による入退管理システムを導入している。2006年6月の第1ターミナル南ウイングのグランドオープンに合わせて運用を開始し、その後ターミナル全域や警備所（エプロン出入口）、貨物地区出入口などについて順次運用を開始し、空港内における全面的な運用が実現されることとなった。

(1) 背景および目的

成田空港では、空港内への入退管理（ゲート検問）、制限区域内への出入管理（警備所、従業員通路など）などを各種IDカード（主として紙ベース、一部磁気カード）および警備員の目視により確実に実施し、空港機能の円滑な運用を確保してきた。

一方、2001年9月11日の米国同時多発テロ発生を契機に空港の保安警備体制の強化を図ってきたが、2002年11月の空港警備員による覚せい剤密輸事件、さらに2003年3月にはハワイへの不法出国事件などが発生し、IDカードの紛失による拾得IDカード悪用やIDカード偽造の可能性などの懸念も払拭できず、従来の警備員によるIDカードの目視確認での入退管理には限界が生じていた。こうした状況にあって、2002年1月にNAA内に「IDカードのIC化および統一化検討委員会」が設置され、検討が行われた結果、非接触型ICカードを導入するとともにIDカードの統一化を図ることが決定された。

これにより、ICカードリーダーによる確実な機械認証が可能となるほか、従来における拾得IDカードの悪用やIDカード偽造などの不正行為が防止でき、セキュリティーレベルの高度化が図られることとなった。また、入退履歴管理などの機能を付加し、空港内における重要区域への出入りを厳重に管理するとともに、IC連動型のフラッパー（門扉）ゲートを導入することにより、強行突入を阻止するなどの新たな対策を講じることとした。こうした機械認証への移行により、警備員はターミナル制限区域への持込品検査などをより厳重に実施することが可能となり、セキュリティーレベルが一層強化されることとなった。

(2) 経緯

〈1988年～1990年〉「成田空港セキュリティー検討会議（運輸省、警察庁、千葉県警、空港公団）」が開催され、出入管理については、次のとおり確認された。

- ・IDカード、通行証などの管理はコンピュータなどを利用して一元化、効率化、迅速化および安全性の向上を図る。



- ・公団が発行するIDカードは極力統一化するようにし、他が発行するものも協議していく。

〈1991年4月〉公団内において「総合保安警備システム検討会」が開催され、出入管理については、次のとおり確認された。

- ・空港立入証などに利用可能な将来のカードはCPUおよびメモリを内蔵するインテリジェントICカードが望ましい。
- ・当面は磁気カードを採用し、現在の各種カードを統一する。

〈1992年8月〉「磁気IDカード導入検討委員会」が設置され、所要の検討が行われた結果、1992年から第2ターミナル、1999年からは第1ターミナルにおいて、それぞれ磁気カードによる運用が開始された。

〈2002年1月～2003年6月〉「IDカードのIC化および統一化検討委員会」が設置され、空港内のセキュリティ向上を目的とした各種IDカードのIC化および統一化の検討が行われた結果、2003年6月に基本方針が決定された。

(3) IDカードシステム概要

1) IDカードシステム構成

IDカードシステムは、「カード発行管理システム」「入退管理システム」「情報セキュリティシステム」の3つのサブシステムで構成されている。

①カード発行管理システム

IDカードの申請情報入力、電子承認、カード発行、カード引き渡しを行う。

②入退管理システム

ICカードは非接触型を採用し、バイOMETRICS情報を格納している。読取装置(カードリーダー)で読み取ったデータの照合や、入退時間を把握するなどの一連の確認作業を管理する端末と中央制御装置をネットワーク接続し、一元的に運用できるシステムである。

③情報セキュリティシステム

カード申請・承認・データ照合は個人用IDカードでログインし、カードの権限により操作を制限。カード内データおよびデータ交換を暗号化し、情報の漏洩防止を図る。カード内に収納されたセキュリティシステムにより、データ改ざんは不可能である。

2) 導入対象

空港内の重要な施設および区域にICカードなどによる入退管理システムを導入している。

- ・最重要 ICカード+バイOMETRICS(顔認証)
導入場所: 管制塔、ランプコントロールタワー、運用情報センター

- ・重要 ICカード+テンキー個人認証
導入場所: 空港管理ビル内(一部)、情報通信センター内(一部)、その他重要機器室など
- ・標準 ICカード
導入場所: 第1・第2・第3ターミナル制限区域出入口、警備所(エプロン・場周道路の制限区域出入口)、空港管理ビル出入口、情報通信センター内、供給施設出入口、給油施設出入口、貨物地区出入口など

3) IDカード発行および管理事務など

カードの最終発行承認権はNAA保安警備部が担っており、空港内3カ所(第1ターミナル地区、第2ターミナル地区および貨物地区)のNAAカード発行センターにて発行および管理事務の一元化を図っている。また、NAA警備消防センターにおいては、IDカード紛失時などにおける即時機能停止処理の対応を24時間体制で行っている。

9 入場ゲートのノンストップ化

開港以来、空港の入場ゲートにおいてセキュリティチェックを行ってきたが、新たなカメラシステムなどを導入し、空港全体の警備レベルをさらに向上させることで、2015年3月30日の正午より、入場ゲートのノンストップ化を実施した。これにより、入場ゲートのスムーズな通行や、車両ゲートの交通渋滞解消など、利便性・快適性が向上した。

2012年9月、千葉県知事を座長とするグレード・アップ「ナリタ」活用戦略会議での提言として、空港利用者の利便性・快適性の向上のために、空港入場ゲートのノンストップ化が示されたことを受け、2013年3月18日から5月24日までの約2カ月間、最新の警備システムを活用した実証実験を実施。その後さまざまな検証を行い、警備の質を確保しつつ、お客さまがスムーズに空港を利用できるよう、入場ゲートのノンストップ化に向けた検討を進め実現に至ったものである。

▼入場ゲート



機械システムと、警備員による警備を効率的に組み合わせ、「点の警備」から「面の警備」への転換により、

安全・安心・快適はもちろん、より身近で親しみやすい空港を今後も目指していく。

2 お客様の視点に立った空港づくり

1 CSへの取り組み

「お客さま満足」(CS=Customer Satisfaction)の向上は、空港経営にとって重要な要素である。お客さまの満足を得られなければ、国際拠点空港としての評価は低下し、国際空港間競争にも後れをとることとなる。NAAは、「CS推進」を経営上の重要な柱と位置づけ、経営ビジョンに「お客さまの満足を追求し、期待を超えるサービスの提供を目指します」と掲げ、全社横断的に「おもてなしの心を大切にした」CS推進活動に取り組んでいる。

(1) NAAの取り組み

1) CS推進の中核組織「CS推進委員会」

NAAは、2001年に「旅客サービス委員会」を設置して以来、CS推進活動に積極的に取り組んでいる。

2003年12月からは、同委員会を社内のCS推進活動の中核的な組織と位置づけ、全役員を委員とし、そこに関係部室長も加えた「CS推進委員会」として新たなスタートを切っている。当委員会は、「お客さまの視点に立って何ができるか、何をすべきか」を念頭におき、スピーディーで質の高いCS推進活動を行っている。

2) 原点はお客さまの声

お客さまの満足を追求するためには、「すべての原点はお客さまの声にある」と認識し、NAAではさまざまな方法でお客さまの声を収集している。寄せられたお客さまの声はデータベースに直ちに入力され、全役員・社員で共有されている。

ご意見の主な窓口は3つあり、ターミナル内のご案内

▼「お客さまの声」用紙



カウンター(計21カ所〔2019年10月末時点〕)やNAA成田国際空港インフォメーション(テレホンセンター)などに直接寄せられるご意見、2つ目はターミナル内に設置されている「お客さまの声ボックス」に投函されるご意見、3つ目は成田空港ホームページに寄せられるご意見となっている。

その内容は、「お叱り」や「ご指摘」がある一方で、「お褒め」「お礼」もある。寄せられたお客さまの声はすべて貴重なデータとして全社員が共有、各担当セクションでスピード感を持ち改善策に反映している。

3) お客さま満足度調査

2008年10月からはACI(国際空港評議会)実施によるお客さま満足度調査(ASQ調査)に参加、また、2015年からは新たにSKYTRAX社による空港内サービス監査も実施し、指摘事項を踏まえてさらなるお客さま満足度向上に取り組んでいる。

(2) NAAグループの取り組み

1) 空港全体のけん引役として

NAAグループが一体となって積極的なCS推進活動を展開するため、2005年4月に「NAAグループCS推進連絡会」を設置した。

NAAを含むNAAグループ12社3団体(2019年10月末時点)で構成し、連絡会を開催している。NAAグループ全体で、成田空港CS協議会の取り組みを浸透・定着させ、全グループ社員が空港全体のけん引役としてCS推進に取り組むこととしている。

また各社のCS推進活動を充実させるため、グループ各社と共同の取り組みを実施するとともに、積極的な情報交換を行っている。

(3) 空港全体での取り組み

1) 成田空港CS協議会

成田空港のCS推進で重要な役割を果たしているのが、「成田空港CS協議会」(事務局: NAA CS推進部)である。「空港全体のCS向上を図るためには、直接お客さまに接する空港内関連企業が丸となる必要がある」として、2002年5月に発足した。

現在、CIQ(税関、入管、検疫)、警察、航空会社、警備会社、店舗・サービス、交通機関、清掃会社、公益事業

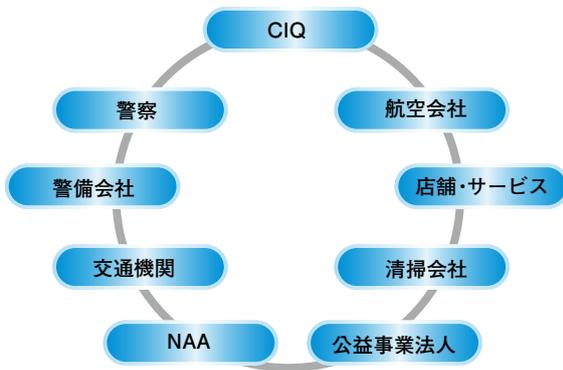


法人、NAAなど、直接お客さまに接する空港内企業などの代表28機関がメンバーとなっている。(図3-3参照)

2) スタッフ全体でCS意識を高め合う取り組み

CS協議会発足以来、特に力を入れているのが空港スタッフのCS意識向上策である。CS協議会では、さまざまな取り組みを実施している。

図3-3 成田空港のCS推進ネットワーク



・CS Award

「CS Award」は2003年1月に導入した表彰制度である。表彰の対象は、空港内に勤務するスタッフ



▲「CS Award 2018 年間グランプリ」授賞式



▲「Seasonal CS Award」授賞式



▲第1・第2・第3ターミナル内計6カ所に設置されているCS Award受賞者紹介パネル

および空港内企業・団体であり、年に4回表彰を行う「Seasonal CS Award」と、年に1回表彰を行う「CS Award 年間グランプリ」の2種類を設けている。

選考にあたっては、成田空港を利用するお客さまや空港スタッフからの推薦をもとに、CS協議会委員による選考会を実施している。

受賞者および受賞会社の数は、「CS Award 2019 Summer」まで約600名・100社以上に上り、空港スタッフのモチベーションを向上させるうえで大きな効果を見せている。また、賞そのものに対する評価も年々高まり、受賞したスタッフの社内でも大きな反響があることから、他社においても同様の表彰制度を導入する動きが見られている。

・CSセミナー

空港スタッフのサービスレベル向上を目的とし、CS協議会主催によるCSセミナーを実施している。

外部から講師を招き、「挨拶」「表情」「言葉遣い」「態度」などをテーマにした接客マナーセミナーや、ご高齢者やお身体の不自由なお客さまへの適切なお手伝いを学ぶ体験型ユニバーサルサービスセミナーや手話セミナーを開催している。

このほかにも、外国語や海外文化をテーマとするセミナーを開催し、国際空港の舞台にふさわしいスタッフ育成に努めている。

2 楽しい成田空港をつくるイベントの実施

お客さまが空港内での滞在時間をより快適かつ楽しく過ごしていただけるよう、各種イベントや展示を実施している。

・日本文化紹介イベント

海外からのお客さまに日本の理解をさらに深め、「また日本を訪れたい」という印象を抱いていただくため、一般エリア・制限エリアにおいてさまざまな日本文化紹介イベントを実施し、多くのお客さまに楽しんでいただいている。



▲甲冑の着装体験



▲和を感じさせる展示



▲芸者に扮した姿でターミナル内回遊

3 SMART Airport NARITA

(1) スマートエアポート（最先端ICT×サービス）

空港の競争力を測る大切な要素のひとつに「お客さまサービス」がある。お客さまサービスの取り組みは、大規模な施設のリノベーションや、スタッフ配置の増員といった取り組みだけでなく、最先端ICTの活用もサービス向上への大きな鍵を握る。

NAAが2016年度から取り組んでいる「スマートエアポート」戦略は、より多岐にわたる新たな取り組みを通

じて、お客さま満足度を徹底追求する姿勢を打ち出している。

成田空港における「スマートエアポート」の方向性とは、「最先端ICT」と「世界最高水準のサービス」を掛け合わせて、お客さまに驚きと感動を提供すること、また空港の快適性を向上させることである。具体的に「最先端ICT」とは、世界の空港や大規模施設で導入事例のないものや、導入事例があっても、それを上回る極めて先進性のある取り組みとして昇華すること、一般化している技術であっても、それを組み合わせることで新たなイノベーションや付加価値を生むもの。一方の「世界最高水準のサービス」とは、空港や大規模施設で導入事例がない、ユニークなサービスや施設（空間）であることや、定量的に評価できる基準で、世界最高であると明確に示せること、そしてお客さまに驚きや感動体験を提供できることと考えている。

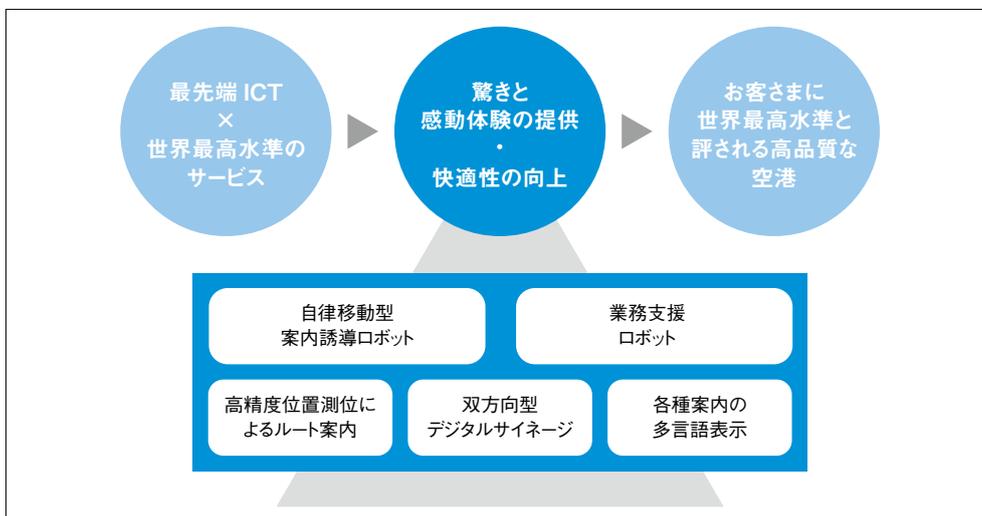
ちなみに、“SMART”という言葉は、「情報処理能力を持つ、賢い、気の利いた」というのが本来の意味合いだが、成田空港ではこの捉え方をさらに広げた独自のサービスを取り入れていく。(図3-4参照)

(2) スマートエアポートでの主なサービス

1) 自律移動型案内誘導ロボット

「スマートエアポート」のコンセプトに基づき、すでに進んでいる取り組みがいくつかある。そのひとつが「自律移動型案内誘導ロボット」で、お客さまがロボットに「この店舗に行きたい」などと話しかけると、受付を担当するロボットから自律移動型案内誘導ロボットへ情報リレーがなされお客さまを先導し、目的地まで案内してくれるもの。ロボットに案内してもらおうといった体験は、お客さまに驚きや感動をもたらして、成田空港の“Wowファクター”のレベルを大きく上げることができると期待される。

図3-4 スマートエアポート 概念図





現在は開発段階にあるが、これが実現すれば、世界の空港で導入事例のない最先端技術となる。

2) 双方向型デジタルサイネージ

近年の訪日外国人の増加やLCCシェアの拡大に伴う、お客さま一人ひとりの多様化するニーズに合わせた新しいご案内の形を実現するため、成田空港では、フライト情報や館内施設情報、交通アクセス情報を提供する双方向型デジタルサイネージ「infotouch」を開発し、2017年10月に第1ターミナルにおいて4台の端末を導入した。その後、お客さまからのご意見や操作ログの分析、ユニバーサルデザインの観点からの有識者・当事者評価を反映したリニューアルを行い、2019年6月、新たに63台を設置した。リニューアルに際しては、車いすをご利用のお客さまも操作しやすいよう、形状としては従来の縦型タイプに加えて横型タイプを新たに開発し、また、ソフト面では、館内マップや操作ボタンの配色・デザインを見直すことで、より直感的に必要な情報にアクセスすることを可能とした。



▲今後ますますinfotouchの活用が期待される

3) 高精度屋内ナビゲーションアプリ「NariNAVI(ナリナビ)」

空港をご利用になるお客さま向けに、国内空港として初めて、高精度屋内ナビゲーションアプリ「NariNAVI」(ナリナビ)を2018年9月にリリースした。これまで屋内では、GPS機能が利用できないため、お客さまが空港で正確な位置情報を得るのが困難だったが、空港内に約1500個設置された電波発信機(ビーコン)の電波と館内の地磁気(地球の磁場)の分布状態を、スマートフォンのセンサーで感知することで、アプリ上の高精度屋内デジタルマップに、お客さまご自

身の現在位置を高い精度でリアルタイムに表示する。また、搭乗ゲートや店舗、レストランなどへの経路表示によるナビゲーションを行う。

公式ホームページと同等の検索機能を備えているだけでなく、公式アプリ「NRT_Airport NAVI」で好評だったマイフライト機能や、双方向型デジタルサイネージ「infotouch」のルート検索結果を本アプリに転送する機能も搭載。成田空港を初めてご利用になるお客さまにとっても不安のない快適な空港体験のサポートを目指す。

「SMART」に独自に取り入れるキーワード

- **Seamless** : 途切れることのないサービス
- **Mobile** : 携帯端末などによるお客さまそれぞれに応じた情報提供サービス
- **Anytime & Anywhere** : いつでもどこでも受けられるサービス
- **Realtime** : リアルタイムで受けられるサービス
- **Together** : お客さまに寄り添ったサービス

▲成田空港では、上記の考え方も取り入れた「SMART」なサービスを展開する

4) 業務支援ロボット

さらに、お客さまの目に直接触れることが少ないBtoBの分野でも、スマートエアポートの戦略に基づき、総合的な空港サービスの向上を図る。2019年6月から、館内警備のさらなる強化を目的とし、国内空港で初めてターミナル巡回警備の一部に、自律走行型巡回監視ロボットを導入した。これまで警備員の目で実施していた巡回監視業務に、ロボットのカメラを通じた画像監視等が加わることで、人とロボットの力を融合させた、より高度で効率的な館内警備を実現していく。

このほか、清掃作業などでのロボットの導入も検討しており、成田空港は利用者にとっても働く人たちにとってもスマートな、世界最高水準の空港を目指していく。

▼ターミナル内を自律走行する警備ロボットの一例



5) 交通アクセス情報総合ナビゲーション・デジタルサイネージ

2015年7月、航空機などで成田空港に到着されたお客様さまに対し、ニーズに合わせ目的地まで最適な地上交通手段が選択できるデジタルサイネージを第1・第2・第3ターミナル到着エリアに計5台設置し、併せて、成田国際空港公式ウェブサイト上でも、本サイネージと連携した経路検索サービス「成田空港アクセスナビ」を同時公開した。本サイネージは、主要方面別の時刻表や各交通機関の運行情報などを一元的に表示する大型ディスプレイ（パブリックディスプレイ）と、お客様一人ひとりの目的地であるホテルやランドマーク、駅などまでのバスを含めた最適なアクセス手段を検索できる小型ディスプレイ（交通案内検索システム）で構成され、それぞれ特徴ある機能を備えている。また、経路検索結果はスマートフォンなどのモバイル端末に転送することやその場で印刷することも可能である。

成田空港では、成田スカイアクセス線の開業や、低価格の空港アクセスバスの運行開始など、アクセスの充実が図られた結果、多様な交通手段が用意されている一方で、鉄道やバスなどに関して一元的な情報提供手段がなかったことなど、改善の余地がみられた。こうした課題に対して、2014年10月にNAA、行政機関、交通事業者などの関係者により、「成田空港のアクセス利便性向上などに関する連絡協議会」が発足し、検討を重ねてきた。本サイネージは、検討テーマの一つである案内改善に対する具体的施策となるものだ。



▲検索結果はスマートフォンに転送可能

▼第1ターミナル端末



6) 訪日外国人旅客向けおもてなしアプリ 「旅守り：TABIMORI-Travel Amulet-」

急増する訪日外国人向けのおもてなしアプリ「旅守り：TABIMORI-Travel Amulet-」を2014年7月にリリースした。訪日外国人旅客のニーズに合わせた、交通・乗り換え案内、日本独特のルールやマナーなど生活・文化情報、日本の代表的な料理の紹介、観光情報、気象情報、さまざまなシチュエーションに対応したフレーズブック、通貨換算機能、万が一の災害時お役立ち情報など多彩なコンテンツを揃えている。これは、成田空港が制作した既存のポータルサイト「TABIMORI」の内容を大幅に拡充させ、かつオフラインでも使用可能なアプリとして開発したもので、2019年9月時点で、45万ダウンロードを記録した。

訪日外国人のお客様さまは日本滞在中、自身のスマートフォンを持ち込んで使用するケースがほとんどであるが、日本は無料Wi-Fiの環境整備が十分に整っていないエリアもあり、観光地などでいつでもほしい情報を取得することができない。そこで、「TABIMORI」は多くの便利な機能をオフラインで利用可能とし、気象情報など最新の情報を更新する必要があるコンテンツについてはクリップ機能を利用し、アプリからオンラインでアクセスした情報は自動でアプリ内にデータが保管され、2度目以降はインターネットに接続せずに閲覧できるようになっている。

2017年7月には対応言語の9言語対応や（それまでの日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に加え、タイ語、インドネシア語、フランス語、スペイン語を追加）、観光ポータルサイトとの連携やSNS投稿機能の追加など、利便性向上のための改修を行い、その後もコンテンツ更新等アップデートを実施している。

今後も「TABIMORI」を通して、訪日外国人のお客様さまに日本の旅を便利かつ快適に楽しんでいただくことにより、訪日旅客のリピーター拡大を図る。

4 デジタルサイネージの導入

成田空港では2012年3月より各ターミナル内にデジタルサイネージを設置し、各種情報発信や空間演出を行ってきたが、2019年春より第1・第2・第3ターミナルにおいて73台全ての端末を大型化し、また、4K対応の端末も導入することで、より迫力のあるコンテンツでお客様さまの目を楽しませている。

1) デジタルサイネージの特色

●適所でタイムリーに情報発信

デジタルサイネージは、情報メディア、さらには広告ツールとして注目されており、街頭、公共施設、交通機



関の車内、ショッピングモールなどで目にする機会が多い。ネットワークと接続することで、配信コンテンツを時間・場所・視聴者に応じて簡単かつスピーディーに変えられるのが特徴で、ターゲットを絞り込んだ効果的な情報発信が可能である。特に、緊急時にはさまざまな言語での迅速な情報提供が可能となっている。

2) デジタルサイネージ導入の狙い

●旅の雰囲気づくりにも寄与

成田空港では、こうしたデジタルサイネージの利点にいち早く着目し、導入を決めた。

デジタルサイネージを利用し、お客さまに快適に楽しく成田空港を利用していただくためには、施設を分かりやすく案内すること、あらゆる情報を適所で伝えていくことに加え、特に空港という場所は旅への高揚感と不安とが同居する特別な空間であるため、旅の雰囲気を醸成していくことが重要と考えた。また、お客さまの満足度を向上させることはもちろんのこと、成田空港のブランド力向上、さらには広告による収入増を目指し、配置展開および表示内容については、次の5つの点を基本コンセプトとした。

基本コンセプト

- ▶ 適所で分かりやすい情報提供
- ▶ 店舗販売促進情報の充実
- ▶ 待ち時間を楽しく過ごしていただくための娯楽の充実
- ▶ 空間演出による雰囲気の向上
- ▶ 広告としての価値創出

3) デジタルサイネージの展開計画と表示コンテンツ

2019年春より既存のデジタルサイネージの更新を順次行っており、第2ターミナル1階到着ロビーのデジタルサイネージについては、超高精細LEDサイネージへ更新、第1ターミナル4階出発ロビー（北側）にはディスプレイを柱の周りに3面配置したデザインの端末を導入、各ターミナルの小型サイネージについては、55インチから75インチ液晶モニターに更新することで端末の大型化を実施した。さらに、2019年11月より順次、天吊り大型LEDサイネージを第1・第2ターミナル出発ロビーおよび第1ターミナル到着ロビーに設置する。

また、表示するコンテンツにも力を入れており、空港からのお知らせや空港内でのイベントの案内だけでなく、旅の雰囲気を醸成するため、特に近年増加している海外からのお客さまに向けて、美しい日本の四季や

風景、文化、芸術を題材にした成田空港でしか見ることのできないオリジナルコンテンツで日本の美しさや素晴らしさを発信している。

<出発フロア>

これから出発するお客さまに有益な情報を提供できるよう、縦型端末にて保安情報やターミナル内のイベント等の案内を中心に配信している。また、第1ターミナルシーティングエリアでは、待ち時間を過ごすお客さまが飽きることのないよう、国内外のニュースや天気予報、成田空港で取り組んでいる活動についての、コンテンツを配信している。



▲出発エリアでは保安検査等についての案内を表示

<ターミナルエントランス>

鉄道やバス、駐車場から出発ロビーに続く動線上の各エントランス付近に網羅的に縦型端末を設置し、ターミナル内の店舗やイベント情報などをお客さまに分かりやすく伝えている。

<到着フロア（制限エリア）>

2019年3月より第1・第2ターミナル到着コンコースにおいて、訪日外国人をはじめとしたお客さまに対して、



▲第1ターミナル第3サテライトの液晶ディスプレイ



▲第1ターミナル南ウイング2階のプロジェクター

プロジェクター、液晶ディスプレイを活用した空間演出を行っている。到着コンコースの長く延びる空間を活用し、日本ならではの観光の魅力と体験がふんだんに盛り込まれた映像でお客さまをお迎えし、これから始まる旅の期待感や高揚感を高めていただける魅力的な空間を提供している。

<到着フロア（一般エリア）>

日本の玄関として海外からのお客さまを出迎える到着フロアは、四季折々の日本の美しさでお客さまをおもてなししている。特に第2ターミナルには、ターミナル内初の超高精細LEDを採用することで、枠の無い、明るく鮮やかな映像を実現しており、到着されたお客さまに、より効果的に日本の魅力を発信することが可能となっている。



▲第2ターミナルのLED端末

<店舗エリア>

店舗エリアでは、新規オープンした店舗等を紹介している。また、第1ターミナルの店舗エリア入り口にはモニターを2面設置し、多彩なレストラン、ショップを分かりやすく案内している。

成田空港は、今後もデジタルサイネージを用いて、エリアに合わせた情報や空間演出コンテンツ、緊急時の情報提供をタイムリーに行い、お客さまサービスの向

上、さらには空港全体のブランド力向上に努める方針である。また、デジタルサイネージを企業広告の場として活用いただくことで、広告事業の拡大も図っていく。



▲第1ターミナル4階の店舗入り口

5 お客さまへの分かりやすいご案内

1) 空港内でのスムーズな移動のために

広い空港内では、目的の場所までスムーズに移動できることが大切である。そこで成田空港では、吊下げの案内表示盤や、壁面・柱などへの案内表示を用いて、出発ロビーや搭乗ゲート、お手洗いなどの目的の場所への移動経路をお客さまに理解していただきやすくなる工夫をしている。お客さまが求める情報は多種多様であるが、その全ての情報を提供しようとする、かえって情報が溢れ返り分かり難くなってしまいうため、案内表示を設置する際には、情報の優先順位などの一定のルールを設けている。それを徹底することで、お客さまにとって必要な情報を迅速かつ容易に把握していただくことが可能になる。また、成田空港には当然のことながら外国人が多く、さらに障害のある方や高齢の方など、お客さまも多様である。そこで成田空港では、



▲分かりやすい案内表示で、空港内の移動もよりスムーズに



多言語対応の徹底や見やすさの向上など、ユニバーサルデザインに配慮した案内表示への更新を現在積極的に進めている。

2) 「空港案内ボランティア」の活躍

2010年7月17日から、第1・第2ターミナルの各所でボランティアによる案内サービスが始まり、また、2015年4月の第3ターミナルオープンに伴い、同ビルでの案内も開始した。学生や一般の方の中から募って「成田空港案内ボランティア」を組織し、お客さまがよりスムーズにターミナル内を移動できるよう、また到着の外国人のお客さまがスムーズに日本各地に向かうことができるよう、“人によるサービス”の充実を目的としたものである。

2011年秋以降は、夏期・年末年始・ゴールドウィークなどの繁忙期に加え、これらの期間以外の金・土・日曜に活動を行っている。



▲学生や一般の方により組織された「成田空港案内ボランティア」メンバー

6 増加する訪日外国人旅客への施策

東南アジア諸国からの訪日外国人の増加や、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催も控えるなか、成田空港は訪日外国人旅客に向けたさまざまな施策を行っている。具体的な取り組みは、「多言語対応」「Wi-Fiの環境整備」「多様化する海外決済への対応」「ムスリム対応」の4つに大きく分けられ、訪日外国人旅客の受け入れ体制の整備・強化を進めてきた。

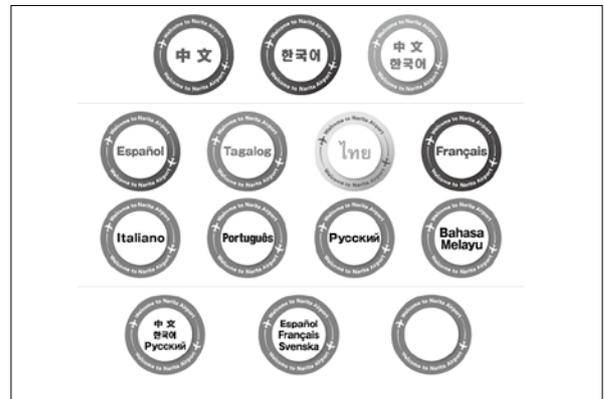
1) 多言語対応への取り組み

NAAと成田国際空港テナント連絡協議会は共同企画として、空港内の全店舗が共通で使用できる「外国語話せませすバッジ」を作成し、2012年4月から店舗スタッフが着用を始めた。

国際空港として、外国のお客さまに安心してより多くの店をご利用いただき、成田空港でのひとときを楽しく過ごしていただくために、空港内の店舗が店舗間の

垣根を越えて協力し、統一規格のバッジを着用することにより、接客サービスの向上につながるものである。「外国語話せませすバッジ」は全部で14種類。1カ国語用が10種類(中国語・韓国語・スペイン語・フィリピン語・タイ語・フランス語・イタリア語・ポルトガル語・ロシア語・マレーシア語)、2カ国語用が1種類(中国語・韓国語)、3カ国語用が2種類(中国語・韓国語・ロシア語とスペイン語・フランス語・スウェーデン語)、言語の表示がないバッジ1種類(新しい言語を話すスタッフが増えた場合に使用)となっている。

また、歓迎メッセージを表示したウエルカムボードでは、成田空港と結ばれる国の母語・公用語(25言語)により、到着動線の壁面や電飾看板を活用し歓迎の意



▲14種類が揃う「外国語話せませすバッジ」



▲ウエルカムボード



▲デジタルサイネージ

を表現している。そして、デジタルサイネージでも25言語で、到着ロビーには「ようこそ」と歓迎の意を、出発ロビーには「またお会いしましょう」と再訪日喚起の文字が書かれたボードを、日本各地の人々が手にしている様子を映像で流している。これらは外国からのお客さまに対し、多言語対応という形を通じて、おもてなしの気持ちを表現するメッセージである。

2) Wi-Fiの環境整備

空港をご利用になる外国からのお客さまが必要とするサービスの1つとして、無線LANによるインターネット接続が挙げられる。PCやタブレット型PC、スマートフォンなど、無線LANに接続可能な端末を携帯するお客さまが



▲無料無線LANご案内マーク

多いことから、空港内の待ち時間などに自分の端末から無線LANを利用してインターネットを使用する例が頻繁に見られる。成田空港では、ターミナル内のほぼ全域においてローミング無線LANサービスが利用可能となるよう整備されているが、お客さまからは無料で利用できる無線LANサービスの提供を希望する意見が多く寄せられていた。

そこで、無料で無線LANが利用できるスポットとして、2010年6月に第2ターミナルの制限エリアに「Broadband CAFE」をオープンさせた（2014年3月31日閉鎖）。同年7月には第1ターミナルの制限エリア内5カ所に「Free Wi-Fi Desk」を設置し、お客さまが無料で無線LANを利用できるサービスを導入した。2013年4月以降は、サービスエリアの大幅拡大により、第1・第2・第3ターミナルのほぼ全域で無料Wi-Fiサービスが利用可能になった。

一方、Wi-Fi利用環境については、接続画面をリニューアルして操作性を高めることに加え、接続画面の対応言語として、日本語、英語、中国語、韓国語の4言語に加え、利用頻度の高いタイ語、インドネシア語、フランス語、スペイン語を2015年4月から追加するなど、お客さま目線での改善を図っている。回線容量についても2015年と2019年に増強し、さらに2016年には店舗エリア、2018年には入国審査場等にアクセスポイントを増設するなど、より快適なサービス提供に向けて通信環境の改善を進めている。また、Wi-Fiと同様に需要が増加しているスマートフォンなどの充電施設についても、充電ポールや充電バーを順次導入している。

3) 多様化する海外決済サービスへの対応

これまで成田空港では、世界で広く利用されているVISA、Master等クレジットカードのほか、中国の銀聯（ぎんれん）カード、韓国の新韓（しんはん）カードなど海外決済サービスへの対応を図っており、これらの決済サービスは多くの店舗で利用可能となっている。

また、2016年9月26日からは、中国で広く利用されている電子決済サービスの「Alipay（アリペイ）」および「WeChat Pay（ウィチャットペイ）」を導入し、飲食店、物販店および免税店においては、ほぼすべての店舗で決済サービスが利用できるようになっており、影響力の大きい中国人のお客さまの購買力を取り込んでいる。

多様化する決済サービスに対応することで、訪日外国人のショッピングにおける利便性向上を図り、売上向上に努めている。

4) 急増するムスリムへの対応

「お客さまから選ばれる空港」を目指す成田空港では、東南アジアからの訪日外国人旅客の受け入れを強化するべく、東南アジアに多いイスラム教の信仰者であるムスリムの方々に配慮した食事や礼拝スペースの拡充を行っている。

〈1〉Prayer Room（礼拝室）

ムスリムは1日5回（明け方から日の出、正午、昼過ぎから日没まで、日没直後、就寝前）の礼拝を行い、旅行の際はPrayer Roomやホテルの部屋などで礼拝する。成田空港には、これまで第1・第2ターミナルの出国審査前エリアに、祈りや瞑想などを行うための施設「サイレンスルーム」があったが、より分かりやすくするために2013年12月から「Prayer Room（礼拝室）」へ名称を変更。2014年1月には、Prayer Room内に身体のお清め用の水場の整備を行った。

さらに、常時開放された施設とし、館内案内サインも設置することで利便性を高めた。2014年7月には、



▲Prayer Room（礼拝室）



第1・第2ターミナルの出国審査後エリアにもそれぞれ「Prayer Room(礼拝室)」を新設し、2015年4月にオープンした第3ターミナルにおいても出国審査前と後のエリアで各1カ所ずつ整備を行った。出国審査後のお客さまはもちろん、乗り継ぎのお客さまへの便宜を図っている。ムスリムの方はもちろん、宗教にかかわらず静謐な環境での精神活動のために、誰でもご利用いただける施設となっている。

〈2〉飲食店への多様なニーズに対する取り組み

①ハラール認証のケータリングおよびレストラン

ムスリムは、食事に関して、豚肉やアルコール類およびその派生品は忌避するものとされており、それ以外の食材もイスラム法に則って処理・調理されるハラールの必要がある。そのため、ムスリムの方々が安心してお食事を召し上がられるよう、第1ターミナル中央ビル5階の「自家製麺 杵屋麦丸」、第2ターミナル本館4階の「ラ・トック」および「信州そば処 そじ坊」の3店舗がハラール認証レストランとなっている。いずれも既存飲食店を改装したもの。店内でのアルコールの販売はあるものの、キッチン外に区分して管理されており、全メニューがハラール専用キッチンで調理されたレストランで、お客さまに安心してお召し上がりいただける。



▲ハラール認証レストラン「信州そば処 そじ坊」

②食材ピクトグラム

宗教上や信条的な理由のほかにも、食物アレルギーなどで食材に制約があるお客さまも多いことから、安心して空港での食事を楽しんでいただくために、使用している食材を絵で表現したピクトグラム表示を導入した。ピクトグラムは、牛・豚・鶏・羊・魚・貝・アルコー



▲食材ピクトグラム

©INTERNASHOKUNAL+NDC Graphics

ル・かに・えび・卵・小麦・そば・乳・落花生の14種類あり、全飲食店のメニューに2014年7月から順次導入している。

③ベジタリアンメニュー

ベジタリアンとは、植物性食品のみを摂る、または本人の意思により植物性食品に加えて、卵、乳製品、蜂蜜を摂る人々のことをいい、欧米からインドを中心としたアジアまで世界中に分布していると言われていたが、当空港においても、外国人のお客さまが増加する中で、ベジタリアンメニューの取り扱いについて、問い合わせが増加してきた。

そこで、2015年12月から、ベジタリアン向けメニューを提供する飲食店をお客さまに分かりやすくお伝えするため、成田空港オリジナルの「Vege」ロゴを作成し、「ベジタリアンメニュー」を提供する飲食店の案内を開始した。店頭には「Vege」ロゴを使用したポスターを掲出し、店内ではベジタリアン向けメニュー表を用意。また、成田空港ホームページでは対象店舗を一覧で紹介するとともに、ターミナル内の案内表示でも、対象店舗に「Vege」ロゴを掲出している。なお、ベジタリアン向けメニューとしては、「肉・魚介類を使用食材に含まないメニュー」のほか、「肉・魚介類に加えて、卵・乳製品・蜂蜜を使用食材に含まないメニュー」の2種類を用意している。



▲ベジタリアンメニューを扱う案内表示「Vege」ロゴ

5) 乗り継ぎおよび成田空港周辺地域に宿泊滞在のお客さまに日本の魅力を紹介

成田空港周辺地域の活性化や次の訪日旅行につなげることを目的として、成田空港の乗り継ぎ旅客を対象に実施している「Narita Transit Program」は、より一層の増加が見込まれる訪日外国人旅行者の需要の取り込みを図るべく、成田空港周辺地域に宿泊滞在されるお客さまにも対象を拡大し、「Narita Airport Transit & Stay Program」として2017年4月1日から開始している。

〈1〉乗り継ぎのお客さま向けのツアーとしてスタート

2014年、政府では、2020年の訪日外国人旅行者2000万人時代へ向けて「観光立国実現に向けたアクション・プログラム2014」を策定。2014年9月に国土交通省が主体となり、「トランジット旅客の訪日観光促進協議会（国土交通省、航空会社、商業施設、日本政府

観光局〔JNTO〕、千葉県、空港周辺自治体、NAAなどで構成)」が立ち上がり、関係者間でトランジット旅客対象ツアーの検討やプロモーションの準備を重ね、2015年3月1日から「Narita Transit Program」を開始した。

〈2〉「Narita Airport Transit & Stay Program」

プログラム内容は、定期観光バスで成田空港周辺地域の観光地を巡る「ウエルカム成田セレクトバスツ



▲ツアーに参加した外国人のお客さま。成田市の酒蔵を訪れ、日本酒の試飲を楽しんだ



▲成田山新勝寺の大本堂でお参りしたり、表参道でお土産を購入したりするコースが人気

▼2017年8月に「Visitor Service Center」内にオープンした「Narita Airport Transit & Stay Program」受付カウンター（第1ターミナル）



表3-3 Narita Airport Transit & Stay Program 概要

ボランティアガイド同行型	
成田市	成田山新勝寺と成田山表参道で日本文化体験
芝山町	日本の食文化体験
多古町	日本のふるさとの原風景「里山体験」
柴町	江戸の町並みと歴史、コスプレ体験
周遊バス	日本文化体験バスツアー
セルフツアー型	
イオンモール成田	ショッピング&わくわくの「WA」体験
酒々井プレミアムアウトレット	ショッピングツアー
MEGAドン・キホーテ	ショッピングツアー
神崎町	日本の文化「発酵」体験
DIC川村記念美術館	美術鑑賞

アー」を含め、現在、12のコースを用意している。

特に人気のツアーは、英語で観光案内を行うボランティアガイドが同行する（ガイド料は無料、交通費や食費などの実費は参加者負担）コース。ガイドには、千葉県をはじめ関東に在住の方が登録。空港でボランティアをしたいという意欲のある方や、コミュニケーション能力の高い方が多く、ガイド同士でお店や参加者の反応など情報交換を行い、熱心に勉強を重ねている。

こうした「おもてなし」の姿勢は参加者にも伝わり、ツアー終了後のアンケートでは多くの方から、ツアー内容だけでなくガイドに対しても高い評価をいただいている。

参加者の約60%が米国やカナダなど北米からのお客さまが占め、次いでタイ、マレーシア、メキシコからが続く。午前中にアジア方面から到着し、夕方に北米方面へ出発する旅行者が多い。参加のきっかけは、インターネット経由の方が約40%と最も多く、口コミサイト経由も増えつつある。また参加者のうち約40%をリピーター客が占めている。

こうした状況も踏まえFacebook等のSNSを活用したプロモーションにも積極的に取り組んでおり、着付け体験等、ツアーを楽しんでいただいている様子を発信し、好評を得ている。



また、お客さまに安心してご利用いただけるようFacebookからの予約に加え、ウェブサイトからの予約も2017年4月から可能となり、予約件数も増えている。今後も、さらなる参加者拡大に向けて、海外での事前の周知のため、口コミサイトやSNS、観光情報プラットフォーム「TOKYO-NARITA JAPAN EXPLORER」などを活用したプロモーション等を積極的に実施していく。

〈3〉トラベラーズラウンジ ラッシュラン無料提供 シャワールーム利用料金50%割引

国際線・国内線にかかわらず、成田空港で乗り継ぐすべてのお客さまは、個人向けラウンジの「トラベラーズラウンジ ラッシュラン」を無料で利用可能（受付カウンターにて航空券などの提示が必要）。室内にはゆったりとしたソファが並び、ドリンクサービスや無料Wi-Fiも完備している。また、シャワールームも利用料金が半額となる。



▲トラベラーズラウンジ ラッシュラン（第2ターミナル）



▲シャワールーム（第1ターミナル）

7 充実する空港アクセス

鉄道

●京成・JR

1978年の開港当初、鉄道はターミナルに直接乗り入れていなかったが、その後急速に拡大する空港需要に応えるため、1991年に京成線、JR線が第1ターミナル地下の成田空港駅への乗り入れを開始し、第2ターミナル供用開始直前の1992年には第2ターミナル地下の空港第2ビル駅への乗り入れを開始した。さらに、2010年に成田スカイアクセス線が開業したことで、現在、成田空港と都心は京成本線、成田スカイアクセス線、JR線の3つの路線で結ばれ、お客さまのニーズによって各線を使い分けられるようになった。また、深夜・早朝便の増加に伴いダイヤ設定も拡大し、利便性が向上している。

空港と都心間をリーズナブルに結ぶのは京成本線であり、日中は上野方面への特急列車が1時間あたり3本運行される。

成田スカイアクセス線を経由する「スカイライナー」は日暮里駅と空港第2ビル駅間を最速36分、在来線最速の160km/hで空港と都心を結び、2019年10月からは日中時間帯の20分間隔運行を開始。特急料金不要の「アクセス特急」は都営浅草線、京急線へ乗り入れ、羽田空港へも延びる。

JR線の特急「成田エクスプレス」は、東京駅をはじめ新宿や品川、渋谷、池袋、大宮、横浜などへ乗り換えなしでダイレクトにアクセスすることが可能となっている。

また、2019年10月27日からのA滑走路運用時間変更に伴い、スカイライナーとJR線の終電が1時間程度延長したほか、空港従業員が帰宅する際の深夜アクセスとして、成田空港駅24:07発の京成本線（宗吾参道行）が運行を開始した。

バス・タクシー

●高速バス

都内にあるホテルや主要駅、関東をはじめとする主な都市と成田空港を結ぶ高速バスは、豊富なネットワークで出発・到着合わせて1日約1500便が運行している。目的地まで乗り換えなしで結ばれるため、利便性の高い空港アクセスとなっている。

特に2012年の本邦LCC就航以降、成田空港～東京駅・銀座間で低価格高速バス路線「東京シャトル」「THEアクセス成田」が運行を開始。両路線とも深夜・早朝の出発・到着便に対応した便がある。2系統合わせて1日約250便の運行があり、ピーク時は約10分間隔で運行する。普通運賃は1000円で都心（東京駅・銀座）と空港を約1時間で結ぶ。

低価格高速バスの概要

	運行路線	普通運賃*	運行本数
東京シャトル	成田空港～東京駅(八重洲口)・銀座駅(有楽町)・東雲車庫・大江戸温泉物語	1,000円	空港発60本
			空港行54本
THEアクセス成田	成田空港～東京駅(八重洲口)・銀座駅(数寄屋橋)・東雲イオン前	1,000円	空港発77本
			空港行63本
成田シャトル	芝山町役場・芝山中学校入口～成田空港～大崎駅西口	1,300円	空港発21本
			空港行24本
有楽町シャトル	成田空港～東京駅(鍛冶橋駐車場)	1,000円	空港発4本
			空港行6本

※各種割引や深夜運賃あり

2016年10月からは、芝山町～成田空港～大崎駅西口バスターミナルを結ぶ低価格高速バス路線「成田シャトル」が運行を開始し、早朝から深夜まで1日45便のダイヤが設定され、普通運賃は1300円となっている。

2017年12月からは、成田空港第2ターミナル～東京駅鍛冶橋駐車場を結ぶ低価格高速バス路線「有楽町シャトル」がリフト付き高速バス実証運行路線として運行を開始。普通運賃は1000円で、一部の便は「ダブルデッカー(2階建てバス)」となっている。

2019年10月からは、A滑走路運用時間変更に伴い、東京・新宿・池袋・幕張・横浜方面へ、従来より1時間程度遅い23～24時台に空港を出発する便が新設され、重要な深夜アクセス手段となっている。

また、2015年7月に「成田空港から観光地へダイレクト!」の取り組みをスタートした「Narita Air & Bus!」については、日光線、新潟線、富山-金沢線、京都-ユニバーサル・スタジオ・ジャパン®線、富士山-富士急ハイランド線、東京ディズニーリゾート®線の計7路線で運行している。

●タクシー

一般タクシーと定額運賃タクシーが、各ターミナル前から利用可能。空港から東京都内へ向かう定額運賃タクシーは、東京都内を6つのゾーンに区分し、あらかじめ運賃を定めて運行するシステム(予約不要)。事前に利用額が分かることで、安心してご利用いただける環境が整っている。

道路・駐車場

●高速道路

道路アクセスでは、2018年6月に東京外かく環状道路(外環道)の三郷南インターチェンジ(IC)と高谷ジャンクション(JCT)間の延長15.5kmが開通した。これにより外環道は埼玉・栃木・群馬などから都心を通る

ことなく千葉の湾岸エリアを経由して成田空港にアクセスできるようになり、利便性が向上した。

将来的に、外環道は現在整備が進められている北千葉道路と結ばれ、さらに利便性が向上すると期待されている。

首都圏中央連絡自動車道(圏央道)では、2025年3月の開通を目標に大栄JCTと松尾横芝ICを接続する工事が進められており、完成後は千葉県南部やアクアラインを経由した横浜方面などからのアクセスが大幅に向上する。

高速道路の整備図



●駐車場

自家用車で成田空港に来られるお客さまへの対応として、空港内の駐車場の増設工事を進めている。第1ターミナル前のP1駐車場には2018年7月に立体駐車場がオープンし、収容台数は従来の1200台から1800台に拡大。さらに第2ターミナル前のP2駐車場にも2019年7月に立体駐車場がオープンし、収容台数は従来の2400台から3100台に拡大し、増加が見込まれる航空旅客に対応するべく工事を進めてきた。



3 世界の空港の一員として

1 ACI、EAAAなどの活動

1) ACI (Airports Council International 「国際空港評議会」)

ACIは、世界の空港や空港ビルの管理者または所有者を会員とする国際機関である。

ACIの使命は、会員相互の協力はもとより、各空港に共通の利益について意見を取り交わし、統一的な見解としてとりまとめ、ICAO (国際民間航空機関) やIATA (国際航空運送協会) などの国際的な航空関係機関に表明および提唱をし、安全で環境に調和した航空輸送体制を確立することである。ACIは、本部をカナダのモントリオール (2011年にスイス・ジュネーブより移転) に置き、ICAOやIATAとともに世界の航空運送を支える3本柱の1つとなっている。

NAAは、空港間の情報交換の場として、またICAOやIATAなどの機関にNAAの意見を反映させるための機会としてACIを活用しており、アジア太平洋地域役員会のほか、経済常設委員会、環境常設委員会、空港情報技術常設委員会、航空保安常設委員会、安全・技術常設委員会、施設サービス常設委員会など個々の委員会に役員・社員を派遣している。

NAAは引き続き、アジア太平洋地域だけでなく、世界のリーディングエアポートを目指してACI活動に取り組んでいく。

【ACIの概要】

ACIは、1991年にそれまで北米の空港を中心に組織されていたAOCI (Airport Operators Council International) と、欧州の空港を中心に組織されていた国際民間空港協会 (ICAA: International Civil Airports Association) が統合して設立された。NAAは、1970年に前身のICAAIに加盟、現在ACIのアジア太平洋地域部会に所属して活動を行っている。

ACIの会員数は646であり、会員の運営する空港数は世界176の国と地域の1960空港 (2019年1月現在) に達している。ACIは世界を5つの地域 (アジア太平洋、北米、欧州、中南米、アフリカ) に分けて活動しており、NAAが所属するアジア太平洋地域には、環太平洋地域、ハワイなどの島々、オセアニア、東南アジア、西アジア、中東地域が含まれ、会員数は112であり、49の国と地域の591空港 (2019年1月現在) で構成される。

2) EAAA (East Asia Airports Alliance 「東アジア空港同盟」)

2001年、日中韓の代表的な6つの空港管理者 (NAA、日本空港ビルデング㈱、首都機場集团公司、上海機場集团有限公司、韓国空港公社、仁川国際空港公社) が集まり、同地域に共通する課題の解決やサービス向上を図ることを目的として、「北東アジア圏空港間協力構想」を共同で提唱し、2002年5月、「東アジア空港同盟 (EAAA)」が設立された。

その後、香港国際機場、澳門国際機場専営股份有限公司、関西エアポート㈱ (加盟時は、関西国際空港㈱)、中部国際空港㈱、広東省機場管理集团有限公司、東京国際空港ターミナル㈱、大連国際機場股份有限公司 (大連) が加わり、現在は3カ国13組織の代表が出席する会議として開催されている。

これまで、IT、CS、セキュリティー、商業活動、観光戦略などをテーマに会議が開催され、NAAは2002年に第1回会議、2007年に第6回会議、2017年に第16回会議を主催した (第6回会議は日本空港ビルデング㈱と共催)。

2019年度はマカオ/中国にて第18回会議が開催され、「空港の危機管理計画」について協議を実施した。

2 昨今の国際会議とNAAの役割

NAAは世界のリーディングエアポートとして、1990年代からACI活動を積極的に推進してきた。NAAは1996年、日本に初めて「太平洋地域部会総会」を誘致し、その後もACIに加盟する全空港管理者を対象とした年次総会「世界総会」 (2002年)、ACI監修による顧客サービスに関する国際空港評価 (ASQ) の加盟空港が集い、旅客サービス向上に関する取り組みなどについて協議する「ASQフォーラム」 (2010年) を開催するなど、国際会議のホストを務めた。

また、昨年は「第13回ACIアジア太平洋地域総会」を、NAAがホスト空港として開催し、アジア太平洋地域をはじめとする空港・航空関係者を中心に520名が一堂に会し、アジアのリーディングエ





▲第13回ACIアジア太平洋地域総会（NAAがホスト/2018年）

表3-4 NAAがホストした国際会議

開催年	会議名	参加者総数 (概算)
1996年	●第6回ACI太平洋地域部会総会	450人
1999年	●ACIコンピュータポート'99	300人
2000年	●ACI&IATA グリーンポート2000	300人
2001年	●第46回IIWG会議*	50人
2002年	●ACI世界総会	1,000人
	●第1回EAAA定期会議	40人
2005年	●ACI Pacific 第1回e-エアポート タスクフォース	70人
2006年	●ACI Pacific 第2回e-エアポート タスクフォース	110人
2007年	●第6回EAAA定期会議	60人
2010年	●ASQフォーラム2010 (アジア・中東・アフリカ地域)	100人
2012年	●ACIアジア太平洋地域 運用安全委員会	20人
2013年	●第61回IIWG会議	40人
	●ACI経済常設委員会	20人
2015年	●ACIアジア太平洋地域 航空保安委員会	30人
	●ACIアジア太平洋地域HR委員会	20人
	●ACIアジア太平洋地域HRセミナー	70人
2016年	●CAPA LCCs in North Asia Summit	250人
2017年	●IATA Passenger Experience Management Group (PEMG) 15	130人
	●第16回EAAA定期会議	80人
2018年	●第13回ACIアジア太平洋地域総会	520人
	●ACIアジア太平洋地域HR委員会	40人
	●ACIアジア太平洋地域経済委員会	15人
	●ACIアジア太平洋地域運用安全委員会	25人
	●ACIアジア太平洋地域航空保安委員会	10人

※ IIWG:International Industry Working Group (国際産業部会)。国際産業部会は、航空機と空港施設の間の適合性に関する問題を世界的な規模で討議するため、空港管理者、ACI、航空会社、IATA、航空機メーカーなど航空産業界などが参加して発足し、技術的な検討を行う場である。

アポートの一員として成田空港の強み・役割をはじめ、日本の最先端技術、2020年開催の東京オリンピック・パラリンピック、観光の4要素である気候・自然・文化・食についてのプロモーションを行った。さらに、近年はACI地域委員会など実務者レベルの会議を開催するなど、個別の活動においても主導的な役割を果たしている。

そのほかにも、世界各国の航空会社や空港会社が一堂に会するRoutes会議やCAPA、IATAなどの国際会議に参加し、航空会社の意向や要望に関する情報を入手すると同時に、成田空港のPRを行い、航空ネットワーク拡充のためのマーケティング活動を行っている。また、NAAのプレゼンスを高めるため、世界の主要セミナーなどにスピーカーを派遣するなどしている。

3 海外空港との協力関係の締結

NAAは、航空業界を取り巻く多様化するニーズに対応し、個々の空港だけでは成し得ない質の高いサービスや先進的な取り組みを実現させることを目的に、現在、13の主要空港管理者と協力関係を締結している。

これらの活動として、まず日頃から両空港間で頻繁に連絡を取り合い、空港を取り巻く課題に関する情報交換を行っているほか、定期的な会議を通じて、航空業界が直面する各分野における共通の懸案事項について意見交換を実施し、その解決に向けた検討を行っている。また専門家や研修生を相互に派遣する人事交流プログラムを通じて、空港運営に係る各空港の対応状況や航空行政・政策に関する情報収集、並びにグローバルな人材の育成に努めている。

今後は、成田空港と各空港を結ぶ路線の旅客・貨物の航空需要拡大を図るため、引き続き相互の協力関係を促進し、航空ネットワークの拡大・強化を図っていく。また、空港間で相互に利益を享受できる取り組みを実施し、両空港の持続的発展、並びにお客さまへのサービスや利便性の向上を実現させていく。

またNAAは、協力関係を締結している空港はもちろんのこと、その他の海外空港管理者とも協力し、空港が直面する諸問題について定期的に意見交換や情報共有を行っている。相互に訪問しあい、これまで積み上げてきた経験やノウハウを共有することにより、有益な空港間ネットワークの形成を実現させている。

こうした取り組みは両空港の業務に反映され、空港の持続的発展およびお客さまに対するサービスや利便性の向上に役立てられている。



表3-5 海外空港との協力関係

姉妹空港	国	締結	合意事項
韓国空港公社 (KAC)	韓国	1997年7月	友好関係の促進、各部署の意見交換、人事交流
ニューヨーク・ニュージャーシー港湾公社 (PANYNJ)	米国	1998年11月 2005年10月 (再締結)※	友好関係の一層の発展、航空輸送への貢献、各事業分野の相互援助、ACIへの貢献、人事交流、空港開発プロジェクトへの相互協力 ※PANYNJの本社が入居していた世界貿易センタービルが米国同時多発テロにより倒壊し、その際合意書も消失したことを受けて再締結に至る。
フラポートAG	ドイツ	2005年2月	空港運営上の情報交換、空港サービスの促進に関する共同の取り組み、人事交流、会議の開催
ブルコヴォ空港会社	ロシア	2008年4月	空港運営上の情報交換、意見交換
仁川国際空港公社 (IIC)	韓国	2009年6月	空港運営上の情報交換、定例会議の開催、マーケティングおよびプロモーション活動に関する共同の取り組み
アブダビ空港会社 (ADAC)	アラブ首長国連邦	2010年3月	空港運営上の情報交換、航空ネットワーク拡充のための会議や共同プログラムの実施
北京首都国際空港会社 (BCIA)	中国	2010年3月	双方の戦略的発展に向けた意見交換、空港運用・サービス・コマーシャルマネジメントなどの分野での相互研修、共同プログラムの実施
タイ空港会社 (AOT)	タイ	2010年7月	双方の戦略的発展に向けた情報交換、定例会議、航空需要創出のための共同プログラムの実施
チャンギ空港グループ (CAG)	シンガポール	2012年5月	航空需要の創出やお客さまサービスの向上などの各専門分野に関する意見交換、定例会議、航空需要創出のための共同プログラムの実施、人事交流
デンバー国際空港 (DIA)	米国	2013年6月	航空需要の創出やお客さまサービスの向上などの各専門分野に関する意見交換、定例会議、航空需要創出のための共同プログラムの実施、人事交流
桃園国際空港会社 (TIAC)	台湾	2016年9月	安全や空港運営等の各専門分野に関する意見交換、定例会議、旅客および貨物輸送増大のための共同プログラムの実施、人事交流
空港間同盟	国	締結	合意事項
ダラス・フォートワース国際空港 (DFW)	米国	2015年9月	空港経営や顧客サービスなどに関連する最新情報の交換、事業機会の模索、日米両国の航空会社による両空港間の直行便就航促進、両空港の認知度向上に向けた取り組みの実施
空港間協定	国	締結	合意事項
ベトナム空港会社 (ACV)	ベトナム	2017年5月	ネットワーク戦略、観光促進による需要喚起、空港運営技術協力の3点を柱とした協力関係の強化

4 海外空港事業

NAAはこれまで、日本を代表する国際空港である成田空港を計画・建設し、開港以来40年以上にわたり、“Total Airport Management Operator”として、滑走路等の空港基本施設やターミナル等を一体で運営・維持管理してきた。このノウハウを生かし、「国際拠点空港としての役割を果たし、グローバルな航空ネットワークの発展に貢献する、世界トップレベルの空港を目指す」という経営理念のもと、海外インフラ整備への支援につながる、海外空港案件調査、海外空港コンサルティング業務などを実施し、成田空港の効率的な管理、運用に資するとともに、国際協力という社会的使命と責任を果たしてきた。

具体的には、1997年の第2バンコク国際空港（現スワンナプーム国際空港）の建設事業をはじめとして、バングラデシュ・ベトナム等世界各国の空港において、建設計画段階で実施する調査や供用準備、空港運営への技術支援や現地スタッフのトレーニング等を行ってきた。（表3-6参照）

2018年8月31日より新法「海外社会資本事業への我が国事業者の参入の推進に関する法律」が施行され、海外空港事業がNAAの本来業務と位置付けられた。さらにNAAは海外空港事業を中期経営計画「飛躍、未来 2021」において持続的な成長に向けた空港競争力強化の一環として掲げ、新たな収益の柱とするべく、国際事業室を窓口として取り組みを本格化している。

2019年にはモンゴル国の空港運営会社への出資を

表3-6 海外空港事業実績（過去5年間）

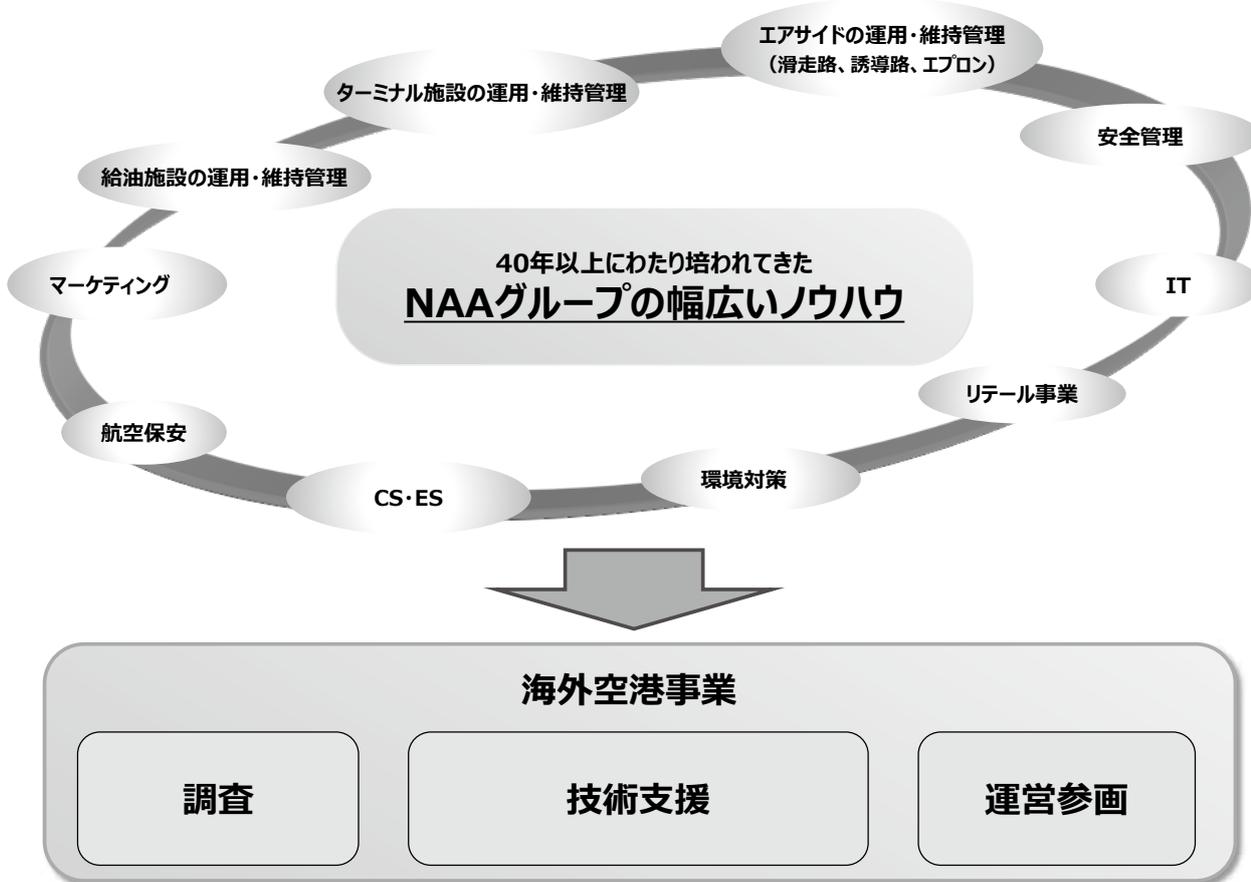
国	業務概要
モンゴル	【運営参画】 新ウランバートル国際空港 運営参画(2019年7月～)
バングラデシュ	【調査】 ダッカ国際空港の運営に係る情報収集・確認調査(2018年3月～2018年10月)
ベトナム	【技術支援】 ベトナム空港会社(ACV)職員への技術研修(2017年12月～)
モンゴル	【技術支援】 新ウランバートル国際空港供用準備支援(2014年6月～2018年9月)
ベトナム	【調査】 ロンタイン新国際空港開発・旅客ターミナル運営事業準備調査(2011年2月～2015年12月)

通じて、本邦空港会社の海外空港運営参画事例としては初となる、新ウランバートル国際空港の運営事業への参画を果たした。現在は2020年上期の開港に向けて供用準備を行っており、以降15年間の空港運営を行う予定である。

NAAは、今後海外空港事業を将来の成長の柱の一つとし、また国によるインフラ輸出展開の推進や海外空港への貢献を行うとともに、NAAとしても空港の新

規建設、拡張、マネジメントに携わることで得られる知識や経験を成田空港の運営や維持管理にフィードバックすることができる。これにより空港運用の質を高め、航空会社や利用者への更なるサービス向上に結びつけられるため、引き続き海外空港事業における調査・技術協力・運営参画をNAAグループ一丸となって推進していく。(図3-5参照)

図3-5 NAAグループが展開する海外空港事業





4 完全民営化の実現に向けた体制整備

① 株式上場に向けて

1) 株式上場に向けたプロセス

NAAは、早期の株式上場および完全民営化を目指し、2006年10月に上場準備室を設置し、社外の専門アドバイザーも加え、準備を開始した。

株式上場に向けたプロセスとしては、法制整備やこれに引き続き行われる諸手続きを経て上場することになるが、株式上場については、首都圏空港機能強化や全国の空港経営のあり方に関する議論を踏まえ検討される。

2) NAAの株式上場および完全民営化に向けた政府の動き

2008年8月、NAAの完全民営化に必要な措置として、空港インフラへの規制のあり方に関する基本的な方策を検討するため、内閣官房長官および国土交通大臣のもとに「空港インフラへの規制のあり方に関する研究会」が設置された。同年12月の最終報告書を受けて、国土交通省は2009年3月、資本規制の導入を盛り込んだ「成田国際空港株式会社法の一部を改正する法律案」を第171回通常国会に提出したが、同年7月、衆議院解散による審議未了により廃案となった。

その後、NAAの株式上場および完全民営化については、国土交通省が同年10月に設置した「国土交通省成長戦略会議」において議論され、2010年5月に最終報告「国土交通省成長戦略」が取りまとめられた。

また、2011年4月には「規制・制度改革に係る方針」が閣議決定され、「成田国際空港株式会社について、2010年5月に取りまとめられた国土交通省成長戦略における『これまで完全民営化の方向性が議論されてきた、成田国際空港株式会社の経営のあり方については、今後、首都圏空港における容量拡充の推移、全国の空港経営のあり方に関する議論も踏まえ、成田空港のアジアにおけるハブ空港としての地位確立に向けて、民営化戦略、手順が検討されるべきである』との方針を踏まえ、今後、所要の検討を行う。」とされた。

3) 株式上場および完全民営化に向けた体制整備

NAAは、これまで有価証券報告書による開示や決

算説明会などによる外部適時開示のほか、グループ全体の経営管理の強化を図るための組織変更や内部統制システムの構築、法令遵守や労務管理の強化を図るための体制などの整備を進めてきており、上場会社として必要な社内体制を整え、維持しているところである。

NAAとしては、国における検討を見守りつつ、株式上場に向けた準備を着実に進めていくこととしている。

② NAAの「信用力」を裏付ける格付け

会社の事業基盤や経営状況は投資家が注目する重要な点である。「格付け」は会社の信用力を判断する上で欠かせない要素となっており、NAAは格付投資情報センター（R&I）、S&Pグローバルレーティング（S&P）、日本格付研究所（JCR）の日本大手格付会社3社から格付けを取得している。格付けには、債務者の総合的な債務履行能力を表す発行体格付け、個別の長期金融債務の支払い能力に対する長期債務格付け、コマーシャル・ペーパーなどの短期金融債務の支払い能力に対する短期債務格付けがある。

NAAの発行体格付けは、R&Iが「AA」、S&Pが「A+」、JCRが「AA+」となっている。R&IおよびJCRから取得している「AA」格は最上位の「AAA」格に次ぐカテゴリーで、「信用力は極めて高く優れた要素がある（R&I）」、「債務履行の確実性は非常に高い（JCR）」企業に与えられる。S&Pから取得している「A」格は「AAA」格、「AA」格に次ぐカテゴリーで、「債務者がその金融債務を履行する能力は高いが、上位2つの格付けに比べ、事業環境や経済状況の悪化の影響をやや受けやすい（S&P）」企業に与えられる。なお、「AA」の格付けをしているR&Iは、NAAについて「首都圏を後背地に持ち、事業基盤は強い。航空政策上の重要なインフラとして有形無形の政府支援が見込める。政策上の重要性に加え、良好な収支・財務を格付に反映させている。日本最大の国際拠点空港としての地位が揺らぐ懸念は小さい。首都圏の航空需要は底堅く推移している。空港機能の一段の強化は多額の投資が見込まれ財務の重荷になるものの、長期では収益基盤の底上げにつながる」としている。

5 マーケティング強化に向けて

1 エアライン営業部によるマーケティング強化

1) エアライン営業部の発足

オープンスカイの時代を迎え、LCCを含む航空会社に対するマーケティングの強化および航空会社の新規就航の受付窓口や手続きを一本化するため、当初航空会社対応の横断的組織としてエアライン事業部（当時）を2013年7月に設置した。その後、さらにその機能を航空会社に対する営業に特化させ、新規路線の就航や増便など就航便数の拡大に向け、航空会社に対するきめ細やかな就航路線や新たな需要喚起策の提案など、航空会社のニーズに合わせた営業戦略を策定し、効果的な誘致活動を積極的に行うため、2015年7月にエアライン営業部を設置した。

2) マーケティングに基づいた路線誘致活動

2013年7月のエアライン事業部発足以降、エアライン営業部ではエアポートセールスの観点から、マーケティングに基づいた営業活動を実施してきた。

海外航空会社の誘致については、後述する航空会社が集まる会議におけるプロモーションに加え、日本と相手国との間の需要動向を踏まえ、海外に籍を置く航空会社の本社に赴き、成田空港への就航を働きかけている。現地に足を運び、航空会社の経営層と直接コミュニケーションを取ることで、成田空港への就航に係る情報提供や利便性をPRするだけにとどまらず、航空会社経営層の成田空港についての位置付けも実際に確認することができ、ネットワークの拡充に寄与している。

今後も、引き続きこれまでの活動を継続するとともに、現在日本にとってネットワークが手薄な地域や引き続き旺盛な需要が見込まれる地域について、成田空港のネットワークを拡充する方針である。特に、中国や東南ア



▲2015年4月 ワルシャワのLOTポーランド航空本社にて

ジアについては、訪日外国人旅客数の増加に伴い需要が急増していることから、より精緻なマーケティングを実施し、航空会社、空港、関係機関に働きかけることで、中国内陸部の都市や東南アジアのセカンダリー都市へ向けた重点的なネットワーク拡充に取り組んでいく。

3) Routes会議通じ航空会社に働きかけ

新規航空会社による成田空港への乗り入れを働きかける場として、英国UBM Aviation社が開催しているRoutes会議を活用している。

Routes会議には、参加組織がブース展示を行う見本市会場と、あらかじめ会議主催者に申請した相手との協議を行う商談会場とが用意されており、アポイントセッションで行う商談だけにとどまらず、見本市会場のブースでもさまざまな相手との情報交換ができることから、毎年、数多くの航空会社や空港が参集している。

NAAは、2009年9月に北京（中国）で開催された第15回World Routesから同会議への出展を開始し、直近で参加した2019年9月のアデレード（オーストラリア）でのWorld Routesを含めるとこれまで計21回のRoutes会議に参加してきており、今後も同会議へは継続して参加していく予定である。

なお、NAAは、2016年3月にマニラで開催されたRoutes AsiaにおけるRoutes Asia Marketing Awardsにおいて、取扱旅客数2000万人以上の空港部門で国内の空港として初めて「Highly Commended」（優秀賞）を受賞した。これはNAAとしてのマーケットサポート体制および内容が航空会社から評価されたものと理解しており、今後も航空会社をはじめとしたお客さまに「選ばれる空港」を目指し、さらにサポート内容を充実させるとともに、航空ネットワークの拡充に向けた働きかけを行っていく。



▲「Highly Commended」（優秀賞）を受賞

4) IATAの総会やスロット会議なども活用

Routes会議のほかにも、国際航空運送協会（IATA）の年次総会やスロット会議、World Low Cost Airline会議（WLCA）など、さまざまな機会をとらえて世界各国・地域の航空会社に対して、成田空港への路線開設や輸送力強化を働きかけてきている。



IATA年次総会は、世界中の航空会社の経営トップが一堂に集まる会議であり、NAAは2010年6月に開かれたベルリンでのIATA年次総会を皮切りに、世界各地で毎年開催される総会に参加し、各航空会社幹部と成田空港における今後の展開の可能性について意見交換を実施し、成田空港のプレゼンス向上に努めている。

IATAスロット会議は、各航空会社と各空港のスケジュールコーディネーターが集まり、夏あるいは冬のダイヤ調整を行う場である。NAAは、2009年11月のバンクーバー（カナダ）での会議以降、これまで20回連続で参加しており、2019年11月のブリスベン（オーストラリア）での開催回を含め今後も出展を予定している。



▲2018年3月 World Routesにて

5) 旅行商談会にも参加

ツーリズムEXPOジャパンへの参加など、国内外の旅行会社が多数集まる商談会に毎年出席し、各国の観光局や旅行会社などツーリズム関係者との意見交換を実施するとともに、成田空港の現況、成田＝都心間の交通アクセス、成田空港内のショッピングエリア、成田空港周辺の観光資源などの紹介をすることで、成田路線の利用促進を実施している。プロモーション活動の幅を広げる意味でも、航空会社とは違う視点からの情報収集が可能であり、極めて有意義なものとなっている。

6) マーケットサポートの強化と多様化へ取り組み

「お客さまから選ばれる空港」を目指し、航空会社とともに成田空港がさらに拡大・発展していくうえで、航空会社の新規就航および既存航空会社の成田路線維持・拡大をサポートするため、需要喚起を目的としたマーケットサポートを実施している。

航空会社が新規乗り入れ・新規就航・増便などを行う際には、NAAからも積極的にPRを行い、ネットワーク拡大の注目度を高める取り組みを行っている。具体的には、①NAAからのプレスリリース実施、②東京駅丸の内大型LEDビジョンでの画像掲出、③空港内デジ

タルサイネージでの情報掲出、④新規就航周知のポスター制作およびターミナル・鉄道駅・空港周辺ホテルでの掲出、⑤式典・イベント実施のサポート、⑥対象便へのウォーターキャノン実施、⑦航空会社との共同PRなどを実施している。

また、すでに就航している航空会社へのサポートとしても、空港内動く歩道・エスカレーター側面での新規広告枠へのエアラインブランドイメージ掲出や成田国際空港公式ウェブサイト（5言語）でのPRバナー掲出枠提供などを実施している。

エアライン営業部では、今後も航空会社の成田路線維持・拡大をサポートするため、上記のマーケットサポートメニューを提案していくとともに、航空会社などとの連携により、さらに魅力的な需要喚起策の開発にも取り組んでいく。



▲2019年7月 ベトジェットエア ホーチミン線新規就航式典

7) 国内線誘致と積極的なプロモーション活動

成田空港の国内線は本邦LCCを中心に、近年、急速に就航都市が拡大している。昨年、7月に石垣線、9月に長崎線、12月に高知線が新規就航し、2019年3月に（宮古）下地島線、8月に庄内線が相次ぎ新規就航している。現在、成田空港の国内線ネットワークは23都市24路線まで拡大しており、各就航都市並びに首都圏側にて航空会社、自治体と連携し、成田空港の国内外ネットワークや都心へのアクセス利便性などを周知する利用促進PRを実施している。

また、2019年4月に航空会社向けの新たなインセンティブ制度「朝発ボーナス」の導入に伴い、国内線早朝便の利用促進キャンペーン「朝ナリタ」をジェットスター・ジャパン、Spring Japan、京成電鉄など関係7社と連携し実施した。同キャンペーンの一環として、手荷物受取場を会場としたクラブ&ライブイベントを国内空港初に取り組みとして開催した。

今後も航空会社や就航地自治体、関係機関と連携し、首都圏、就航先でのPR活動を通じて、新規路線や成田空港の国内ネットワークの認知拡大、需要喚起に取り組んでいく。



▲2019年3月 宮古(下地島)線就航式典



▲2019年8月 庄内での現地プロモーション



▲2019年7月 バゲージ施設でのクラブ&ライブイベント

8) スポーツツーリズムの推進

スポーツ観戦を目的とした成田空港発の国内線LCCの利用を促進するため、千葉ロッテマリーンズ及び鹿島アントラーズとスポンサーシップ契約を結び、国内線LCCの利用促進プロモーションを実施している。ZOZOマリンスタジアムでのサンプリング実施や、カシマサッカースタジアムでのPRイベント「成田の日」に出展することで、首都圏在住者にLCCを利用した地方での試合観戦を促してきた。さらに2019年度は、成田空港から各スタジアム近隣空港までの航空券最安値を随時表示できる特設サイトをリニューアルし、成田空港を出発するアウェー／ビジター戦に加え成田空港に到着するホーム戦の航空券検索機能を新たに追加した。またJTB佐賀やFM佐賀、現地インフルエンサーと

連携したアウェー観戦ツアーを企画し、地方ファンの首都圏送客にも取り組んでいる。

成田国内線LCCの認知が進んできた今、さらなる需要喚起のためには、帰省や親族・友人訪問目的の旅行者だけでなく、よりテーマや目的を絞った旅行者への訴求、取り込みが不可欠であり、今後も成田空港を利用したスポーツツーリズムの推進に注力していく。



▲スポーツツーリズム特設サイト

2 成田空港活用協議会

1) 設立

成田空港活用協議会は、成田空港の高まるポテンシャルと圏央道等高速道路網の伸展などを最大限に活用して千葉県経済の活性化を図るため、企業や団体、県、県内市町村など150以上の官民が集結し2013年7月に設立された。NAAは、同協議会の幹事団体として参画し、成田空港の活用による事業の実施や、空港を核としたビジネスプランを推進している。

注) 2019年7月現在の会員数は 148団体

2) 協議会による幅広い事業展開

同協議会では「6つの事業テーマ」(図3-6)に沿った事業展開を図り、事業の検討・実施に際しては、会員からのアイデアを取り入れ、会員同士が連携・協働することで「オール千葉での『相乗効果の最大化』」が期待

図3-6 6つの事業テーマ

1 空港周辺・圏央道等への産業集積を促進する事業

2 成田空港を活用した新しいビジネス創出を促進する事業

3 県・市町村が行う地方創生関連事業と連携・連動した事業

4 東京オリンピック・パラリンピックをはじめとする時機を捉えた事業

5 県内大学等の教育機関等と連携した人材育成や知見の活用を目指す事業

6 過去5年間の成果を更に拡大していく事業



目標：成田空港を活用した
千葉県経済の活性化

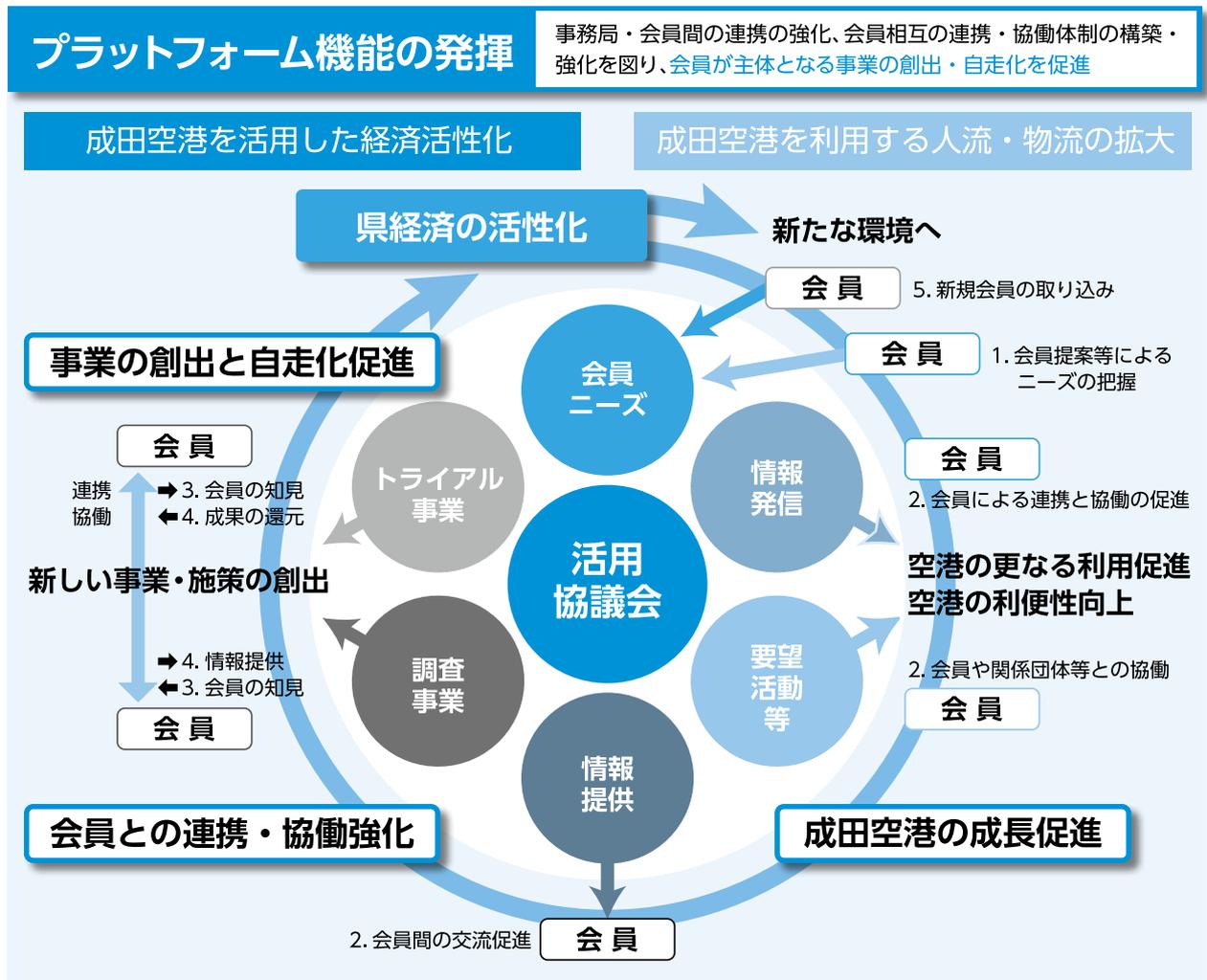


できる戦略的かつ効果的な事業を展開することとしている。

これまで、成田空港を活用した新しいビジネス創出を目的とした空港関連企業との商談会の開催、東京オリンピック・パラリンピックを見据えたユニバーサルツーリズム促進に向けたツアーやセミナー活動、人材育成や知見の活用等を目的とした教育機関と連携した人材育成を図るため調査・検討などを積極的に取り組んできた。

今後は、「訪日外国人旅客の飛躍的増加」・「成田空港の更なる機能強化実施に関する合意」など、千葉県や成田空港を取り巻く環境が大きく変化する中で、会員相互の連携・協働体制の構築・強化のもと、「成田空港を活用した経済活性化」と「成田空港を利用する人流・物流の拡大」の2項目を「事業の柱」(図3-7)として事業展開を図っていくこととしている。

図3-7 千葉県経済の活性化に向けた事業展開



6 主な広報業務 (2018年12月～2019年11月)

(1) 成田空港およびNAAの機能・役割の理解促進に向けたPR活動

● 航空科学博物館内のNAAコーナー

設置場所：航空科学博物館 東棟2階展示場

展示内容：空港の仕事を学ぶコーナーや、成田空港に就航した航空機の写真展示、エコ・エアポートコーナーなど、未来の空港や航空を担う人材の育成と成田空港ファンの拡大を目的としたリニューアルを2019年8月に実施した。

公開開始：1997年9月7日



● 酒々井プレミアム・アウトレットの成田空港情報コーナー

県内外から酒々井プレミアム・アウトレットにお越しになるお客さまに向けて、デジタルサイネージ、パンフレットラックを用いて、成田空港の国際線・国内線の需要喚起を中心としたPRを実施している。

設置場所：酒々井プレミアム・アウトレットフードコート内

開設日：2013年4月19日



▲成田空港情報コーナー

● 芝山鉄道車両ラッピング広告

芝山鉄道車両（4両1編成）にラッピング広告を実施している。「乗車すると旅に出たくなる電車」をコンセプトとし、車体には就航地をイメージしたデザイン、車両内には旅情を誘う就航地の写真

や旅のおすすめプランをまとめたデザインの広告を掲出している。

運行路線：京成線（本線、金町線、芝山鉄道区間など）



▲芝山鉄道のラッピング広告

(2) イベントへの協賛・出展

● 「ツーリズム EXPO ジャパン 2019」への協賛およびブース出展

世界最大級の旅のイベント「ツーリズム EXPO ジャパン 2019」に協賛ならびにブース出展を行った。旅行需要の喚起を図るため、ブースは成田空港を彷彿とさせるデザインとし、お客さまに旅のワクワクを体感してもらい、空港に関するクイズを実施した。

開催時期：2019年10月24日～27日

開催場所：インテックス大阪



▲「ツーリズムEXPOジャパン2019」に出展

● 富里スイカロードレースへの協賛およびブース出展

出走者9000人を超える同レースへ協賛し、会場にてロゴの掲出やブース出展をすることで、出走者および沿道の応援者などに対し当空港のPRを行った。

開催日：2019年6月23日

開催場所：千葉県富里市



(3) ソーシャルメディアによる情報提供

1) ウェブサイト

●成田国際空港公式WEBサイト

<https://www.narita-airport.jp/>

掲載内容：フライト情報、アクセス情報、ターミナル案内等

対応言語：日本語、英語、韓国語、中国語（簡体中文、繁体中文）

2016年12月22日に全面リニューアルし、訪日外国人も情報をスムーズに入手できるような、シンプルで分かりやすい構成に刷新するとともに、タブレット端末の普及など日々進化する環境に対応した機能的なサイトを実現。

新サイトの主な特徴は以下のとおり。

- ・視覚的な演出効果を取り入れた斬新なデザイン
- ・シンプルで分かりやすい構成
- ・ユニバーサルデザイン対応
- ・空港で買い物がしたくなる情報を掲載
- ・全定期便の時刻表を掲載

●NAAホームページ

<https://www.naa.jp/>

掲載内容：会社情報、運用状況、環境対策、IR情報、採用情報、B2B情報

対応言語：日本語、英語

●TOKYO-NARITA JAPAN EXPLORER

<https://www.tokyonarita.jp/>

掲載内容：観光情報、アクセス情報など

対応言語：英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語、日本語

訪日観光情報サイト。訪日旅行を検討中の方や、成田空港を利用される訪日のお客さまを対象に、成田空港を起点に巡ることができる国内の観光地やアクセス情報などといった旅行情報を紹介している。

2) メールマガジン

●成田国際空港メールマガジン

<https://www.narita-airport-mailmagazine.jp/jp/>
（メールマガジン配信登録）

掲載内容：イベント、キャンペーン、新規オープン店など成田国際空港の最新ニュース

対応言語：日本語・英語

楽しいイベントやキャンペーンのご案内、航空会社の新規就航情報、新規オープンした飲食店やショップ情報など、

成田国際空港の最新ニュースを月に一度、メールマガジンでお届けするもの。抽選で当たる成田空港オリジナルグッズのプレゼントも実施中。

3) アプリケーション

●TABIMORI

掲載内容：交通・乗り換え案内、生活・文化情報、観光情報、気象情報、フレーズブック、通貨換算機能、災害時お役立ち情報など

対応言語：日本語、英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語、タイ語、インドネシア語、フランス語、スペイン語

●NariNAVI

掲載内容：フライト情報、レストラン・店舗・サービス施設情報、ターミナル地図

対応言語：日本語、英語、中国語（簡体・繁体）、韓国語

4) SNS

●公式Facebook

<https://www.facebook.com/NaritaAirport.jp/>

掲載内容：空港内店舗情報、イベント情報他

対応言語：日本語

●Instagram

https://www.instagram.com/narita.airport_official/

掲載内容：空港内店舗情報、イベント情報他

対応言語：日本語

●Twitter

https://twitter.com/Narita OPC_info

掲載内容：成田空港の運用情報等

対応言語：日本語（緊急時等においては日本語、英語、中国語〔簡体・繁体〕、韓国語対応）

●WeChat

掲載内容：空港内店舗情報、セール・商品情報

対応言語：中国語（簡体字）

(4) 空港と地域の交流

NAAは、成田空港が空港周辺地域と融和し、真に地域の一員として信頼されるよう、地域との交流を推進している。恒例の「空の日」の記念行事や、「ナリタエアポート クリスマス・フェスティバル」などさまざまな活動やイベントを実施しているほか、近隣市町

主催の各種イベントなどにも積極的に参加している。
また、空港周辺地域向けに広報紙「くうこうだより」を年4回発行している。NAAの役割や成田空港の現状などを周辺地域の皆様へお知らせするとともに、周辺地域情報などを紹介し、空港と地域との橋渡しの広報紙としてご覧いただいている。



▲「ナリタエアポート クリスマス・フェスティバル2018」のステージイベント



▲「空の日フェスティバル」でジェット機と綱引き大会を実施

(5) 体験型学習イベント

●成田エアポート ワンデー・サマースクール2019
国際拠点空港としての成田空港への理解を深めてもらう取り組みの一つ。全国の小学生（5・6年生）を対象に、夏休み期間中の2日間実施する。滑走路脇での航空機の離着陸見学や空港内のさまざまな施設見学などのほか、空港を支える業務を間近に見て学べる体験型イベント。

実施日：2019年8月8日・9日

参加人数：76名（各日40名定員）

見学場所：第1ターミナル探検、航空科学博物館
見学、A滑走路脇（航空機離着陸風景



▲「成田エアポート ワンデー・サマースクール」

を間近で見学)、ジェットスター・ジャパン トレーニングセンター（施設見学・サービス体験）

●成田空港エコキッズ・クラブ2019

成田空港で実施している環境への取り組みの紹介や、空港周辺の自然にふれる等の体験学習を通して、次世代を担う子供たちに環境の大切さを感じてもらうことを目的とする活動。全国の小学校5・6年生を対象に、年3回の「エコツアー」を開催。

実施日および実施内容：

第1回：2019年8月22日

JAL航空機格納庫見学（協力：日本航空(株)）、GPU見学（協力：(株)エージーピー）、騒音測定体験、東京ガス出張授業（協力：東京ガス(株)）

第2回：2019年10月19日

自然観察教室（場所：グリーンポート エコ・アグリパーク）、航空科学博物館見学

第3回：2020年3月7日（予定）

ナリコークリーンセンター見学（協力：(株)ナリコ）、ターミナルエコ探検、15周年記念作品づくり、修了式

年間会員数：55名



▲「成田空港エコキッズ・クラブ2019」第1回エコツアー

(6) 発行物

●成田空港～その役割と現状～

成田空港の1年間の動きを取りまとめた年誌

発行：2019年11月

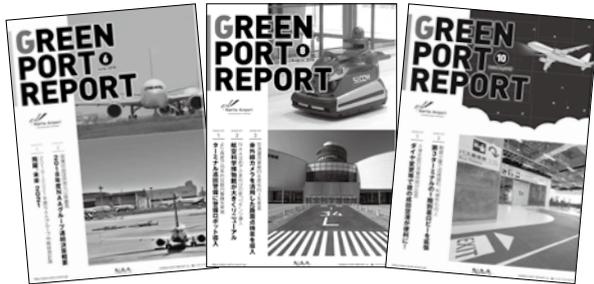
部数：2700部





●GREEN PORT REPORT

成田空港、航空・旅行業界等の情報提供広報誌
発行：偶数月15日ごろ
部数：2600部



●成田空港カレンダー 2020

テーマ「飛びたとう。成田から。」
制作：約3万4000本



●環境報告書

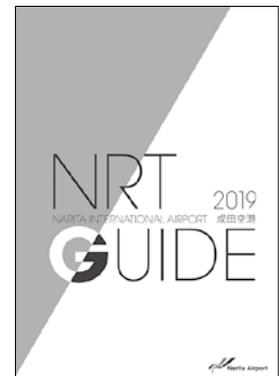
成田空港における環境施策や環境測定結果についてとりまとめた報告書(ダイジェスト版は日・英)
発行：2019年11月
部数：5000部



▲環境報告書2019

●成田国際空港見学ガイド

空港見学者向けに編集された、簡易版総合パンフレット(英文併記)
発行：2019年8月
部数：約7000部



●くうこうだより

地域住民の方々を対象とした広報誌
発行：1月(新春号)・4月(新緑号)・7月(夏号)・9月(秋号)発行
部数：約15万5000部



●成田国際空港フロアガイド

成田空港をご利用されるお客さま向けの公式ガイド
発行：2019年4月、8月(第3ターミナル版は9月)、12月
部数：約90万部(年間、全ターミナル含む)
対応言語：日本語、英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語

