

GREEN PORT REPORT



新春ご挨拶

SPECIAL TOPICS

ランプセントラルタワーと
空港運用の現状と
課題について

みんなで取り組むSDGs
“働きがいのある職場”
実現に向けての
取り組み

NARITA HOT NEWS

4期ぶりの黒字化
2023年度NAAグループ
中間連結決算概要

成田空港への手紙

早稲田大学
森本英香 教授

巻末企画 対談インタビュー

空港を支える「協働」の現場
空港ターミナルサービス株式会社
旅客案内業務部
×
NAA 旅客ターミナル部



『GREEN PORT REPORT』は、
WEBでもご覧いただけます。
<https://www.naa.jp/jp/issue/greenport/list.html>

新春ご挨拶

2024 Happy New Year

謹んで新年のお慶びを申し上げます。皆様にとりまして、2024年が幸多き年となりますよう心よりお祈り申し上げます。

さて、2023年は、航空・空港業界にとりましては、段階的な渡航制限の緩和、COVID-19の5類感染症への移行、中国政府の訪日団体旅行解禁などを受けて、インバウンドを中心に需要が急速に回復し、月を重ねるごとに明るさが増した年となりました。

一方で、世界の中でも東アジア地域の航空需要は、他地域に比べると1年程度回復が遅くなっています。主な要因としては、中国や日本の渡航制限緩和が、他の主要国と比べて大きく遅れたことが挙げられます。前にも申し上げましたが、今後同じようなパンデミックが再来する可能性は大きく、人的往来再開の遅れが巨額の経済損失につながることから、日本は今回の経験に十分学び、次の危機によりよく対応できるよう備える必要があるでしょう。

もう一つ、日本にとっての課題は、アウトバウンドの回復の遅れです。インバウンドがコロナ禍前を上回る回復を見せているのに比べ、アウトバウンドは回復基調ながら、まだコロナ禍前の半分程度にとどまっています。原因としては、円安や航空運賃の高止まりにより、総じて旅行代金全体が円建てで高くなること、そして、依然として中高年層の間に健康上の不安から海外旅行マインドが戻っていないことなどが考えられます。

ある意味、インバウンドの順調な回復と裏表の関係にあり、やむを得ない面もあります。また、わが国の貿易収支にとってはプラスの影響を与えます。ただ一方で、このままの状態が長く続くことは、マイナス面も心配されます。

相手国との良好な外交関係の維持という観点からは、不均衡な貿易関係は不安定化要因となります。また、旅行は経済面以外にも、双方の国民が相手国

を実際に訪れ、理解することにより安全保障面で大きな効用をもたらします。複雑な国際関係が存在する東アジアに位置する日本にとってはなおさら、各国とある程度双方向で人的交流が確保されることが望ましいと考えられます。

では、これをどう改善していくかですが、背景にマクロ経済的な諸条件が関わっているとすると、なかなか一筋縄ではいかない問題です。まして、世界を見渡しても、各国政府の観光政策は基本的にインバウンド、すなわち輸出の振興が主な目的であり、アウトバウンドに力を入れたのは、貿易黒字減らしが国策として行われた1980年代から90年代の日本と、自国民の送客を外交上の取引手段として活用する近年の中国以外にはあまり見当たりません。

しかしながら、四海に囲まれ資源に乏しい日本は、海外との経済関係なしには、国そのものが成り立たず、今後、海外の成長を取り込まなければ、自国の成長を維持することが難しい状況にあります。これからわが国を支えていく若い世代から、世界で見聞を広め、井の中の蛙状態を脱し、世界の市場で活躍する人材を育てていかないと、日本の衰退は加速していくこととなるでしょう。こうした観点から、若い世代のアウトバウンドを奨励することは国策として十分に大義と合理性を有すると考えています。

本年も引き続きよろしくお祈り申し上げます。



成田国際空港株式会社
代表取締役社長

田村 明比古

AKIHIKO TAMURA



SPECIAL TOPICS

ランプセントラルタワーと 空港運用の現状と課題について

成田空港のランプエリアには走行経路が複雑という特徴があるほか、航空機の発着回数も非常に多い。そこで安全かつ効率的に運用するため、開港当初から国の航空管制官とは別に、NAA社員がランプコントローラーとして、ランプエリアにおける航空機の誘導などを担ってきた。成田空港独自の現場から、空港運用の現状と課題について考える。



成田国際空港株式会社
取締役 空港運用部門長
名和 振平



ランプセントラルタワー概要

開港時から運用されてきた初代管制塔の老朽化を受けて、2020年9月10日に運用開始。災害時の安全確保を重視した構造で、5階の運用室部分に免震ゴム・免震ダンパーを配することで地震・台風の強い揺れに備えている。立地は初代管制塔より第1ターミナルに近く、主に第1ターミナル・貨物地区・整備地区のランプエリアを管轄。第2・3ターミナルのランプエリアは、従来通り第2ターミナル側の制限区域にあるランプコントロールタワーが管轄している。



● ランプコントロールについて

成田空港は国内で唯一、国の航空管制官ではなく、民間企業のNAA社員がランプコントロール業務を担っている。航空機の地上走行の誘導、スポットアサイン、滑走路・誘導路に異常がないかを確認する場面管理などを経験することで航空機の運航に関する幅広い知識が身に付き、その経験から航空会社・航空管制官の業務について理解を深めて、空港運用の最適化を実現できることは、成田空港の強みでもある。

ランプコントローラーは空港の安定・安全運用を支えており、そのスキル向上のため、2022年度にランプコントロールシミュレータを導入して教育・訓練に活用している。また滑走路・着陸帯の異物は航空機の損傷や事故につながる恐れがあることから、場面管理の精度向上のため、最新の検知システム導入に向けて調査検討を進めている。

安全確保は空港運営の基盤である。全社員が安全の最優先を業務の基本に位置づけ、その責任を認識して安全を追求することを2023年度の「安全方針」に明記し、社内での周知を図っている。そのうえで、航空機事故や自然災害など非常事態への対応については、「成田国際空港航空機事故緊急活動計画」や「成田国際空港BCP(事業継続計画)」を策定し、定期的に訓練を実施している。

● 空港運用の現状と課題

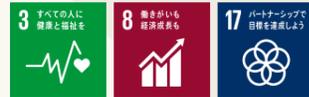
施設の老朽化、開港当時から変わらない非効率な施設レイアウト、人材育成、脱炭素化の推進など、空港運用における課題は多岐にわたる。ランプコントロールに関連する課題としては、人材育成と脱炭素化が挙げられる。

コロナ禍では運航便数が激減したため、一度に複数の航空機を誘導するといった経験がないランプコントローラーもいる。そのため、コロナ禍からの需要回復に対応するにあたって、人材育成が当面の課題となっている。将来的にわが国の労働人口が減少していくことを考えても、空港運用に十分な人材を確保・育成すること、また新しいシステムの導入などで作業効率化・省力化を図ることが必要である。例えば航空需要増に伴うスポット増設に対しては、現在は2つの周波数で運用しているところに、無線周波数を増波することによる作業効率化を予定している。

脱炭素化に関しては、C滑走路の供用後、出発・到着滑走路を風向きによって変更する運用により、航空機の地上走行距離が短縮され、二酸化炭素排出量の削減にも寄与することが期待されている。的確なスポットアサイン、地上走行の誘導による安定・安全運用に努めながら、環境対策に寄与し、お客さまにとってより利便性の高い空港であるよう取り組み続けていく。



“働きがいのある職場” 実現に向けての取り組み



NAAでは2022-2024年度中期経営計画「Restart NRT」で、「職場環境及び生活環境でのES向上」を、達成すべきテーマのひとつに挙げている。成田空港が持続的に発展していくためには、優秀な人材の確保や育成、定着が欠かせない。成田空港全体で魅力的な職場環境を目指すCS・ES推進部と、NAAの健康経営を推進する総務人事部の取り組みを紹介する。

成田空港全体のES向上

■成田空港の持続的な発展に向けたES向上

成田空港が持続的に成長し続けるためには、空港を利用されるお客さまの満足（CS）を実現する優秀な人材を確保・育成し、長く働き続けてもらうことが不可欠である。NAAでは、安定した人材の確保・定着のためには従業員満足度（ES）の向上が重要と考えており、全ての空港従業員が働きがいを感じ、安心して働き続けられる空港となるよう、CS・ES推進部を中心に成田空港全体のES向上に取り組んでいる。

■職場環境の改善と働きがいの創出の両輪で取り組む

ES向上にはまず、職場環境の改善が目下の課題である。NAAでは、事業者へのヒアリングなどにより、現場が抱える課題の把握に努め、優先順位の高いものから順次改善に取り組んでいる。直近では、主にグランドハンドリング事業者が活動するエプロン地区の職場環境を改善すべく、第1・2旅客ターミナルビルのエプロン地区に年中無休24時間営業の無人コンビニ店舗を設置した。これにより、これまで食品を購入できる場所がなかった同エリアの食事環境が大幅に改善された。その他、従業員用トイレのリニューアルや休憩室の拡充などにも順次着手している。

一方で、職場環境の改善に加えて、働きがいの創出もES向上には欠かせない。2022年から開催している「従業員向け空港施設見学ツアー」もその取り組みの一つである。このツアーは、空港従業員が日頃の業務では立ち入ることのないランプセントラルタワーや滑走路脇などの施設を巡り、空港全体の知識を深めつつ、空港の魅力を再発見することで、成田空港で働く意義や空港への愛着を持ってもらえる機会となっている。また、普段関わりのない他業種の従業員とも交流することができ、人と人のつながりを深めることで、職場への定着率向上にもつなげたいと考えている。



第1旅客ターミナルビルのエプロン地区の無人コンビニ



空港で働く従業員がランプセントラルタワーを見学している様子

健康経営の推進

■「健康経営優良法人」の認定を取得

コロナ禍は落ち着きを見せているものの、航空・空港業界を取り巻く環境は常に変化し続けている。その中で成田空港が発展していくには、運営会社であるNAAが変化に即応できる組織であることが不可欠である。その原動力を担うのは従業員一人ひとりであるとの考えから、ワークライフバランスや業務改革、健康経営の推進にも力を注いでいる。

ワークライフバランス推進の取り組みとしては、テレワーク制度やノー残業デーの導入による時間外労働の削減、休暇取得の促進、育児・介護との両立を支援する柔軟な就業形態の整備などを進めている。

業務改革については、社内の既存業務のプロセスを抜本的に見直す取り組みのほか、社内各種業務手続きの効率化を進めており、加えて、従業員が意欲をもって活躍できる環境づくり、社内コミュニケーションのさらなる活性化に向けた施策、組織の見直しなどの取り組みを進めている。

健康経営については、ワークライフバランスに身体の健康、心の健康を加えた3つをテーマとして、総務人事部を中心に各種施策を検討・実施している。

これらの取り組みを着実に推進するため、NAA中期経営計画「Restart NRT」にて健康経営に係る非財務KPIを設定し、健康保険組合や産業医と連携しながら、各種施策を継続して実施している。こうした取り組みが評価され、2023年3月に「健康経営優良法人2023（大規模法人部門）」の認定を取得した。



非財務KPI

	指標	2024年度 目標値	2022年度 実績
ワークライフ バランスの推進	総労働時間	1,850時間 以下	1,844時間
	年次有給 休暇取得率	80%以上	80.5%
メンタルヘルス対策 /従業員の健康 保持・増進	高ストレス者 割合	4.5%以下	7.6%
	健康診断 受診率	100%	100%

※NAAグループにおける主要な事業を営むNAAの戦略、指標及び目標を記載しています。

■健康チャレンジキャンペーンの実施

健康経営の具体的な取り組みとして、従業員に健康経営への意識を高めてもらうべく、昨年度に引き続き「健康チャレンジキャンペーン」を実施している。アプリを活用して生活習慣を見直す「生活習慣見える化コース」、ストレッチセミナーの受講など運動習慣を促す「こつこつ運動コース」、総労働時間の前年度比減を目指す「オン・オフ切替コース」など7つのコースを設定。約400名が参加し、健康増進に取り組んでいる。今後も働きやすい職場環境づくりと従業員の健康維持・増進のため、さまざまな取り組みを進めていく。

CS・ES推進部 鈴木芳江部長より

現在のES対策は、まずは職場環境の質の向上や働きがいの創出を中心に進めています。今後、空港内の従業員も更に多様化していくことが想定される中で、安心して働き続けられる環境を創出するためには、通勤や生活環境の改善も見据えた取り組みが必要であり、空港内事業者はもとより、国や自治体、その他さまざまな関係機関と連携していかなければなりません。成田空港のESの取り組みは緒に就いたばかりです。従業員がいきいきと働く空港を目指し、関係者の皆さまと一緒に取り組んでまいりたいと思います。

SDGs実践者の声

職場環境の改善に取り組む、ステークホルダーに話を伺った。

Case1



東京地下鉄株式会社

多様な経験を促す複業制度で
やりがいとスキルの向上につなげる



東京メトロでは、創造的業務の拡大、従来の枠を超えた多様な成長機会の提供により、社員一人ひとりのやりがい創出に取り組んでいる。主な制度のひとつである「社内複業制度」は、社員が新たな知見・スキルを獲得し、新たな価値の創出へとつなげることを目的としており、職種・部門の垣根を越えて本業以外の業務を経験できる。

この制度を活用した「DE&I推進に関する社内コミュニティ形成・情報発信活動」では、日頃は駅係員、乗務員や保守部門等の現業社員として働



複業としてDE&I推進に関する業務に取り組むメンバー（日頃は制服だが、複業日はカジュアルな服装で勤務）

いている社員が、月に2回ほど本社に出勤。1年間を期限として複業に従事している。今後は、より多くの社員が社内複業を通じてスキル獲得や価値創出を実現できるよう、制度をさらに活性化させていきたい考えだ。

人事部 労務課 人事戦略担当 工藤瑞奈さんより 実際に複業者から「新しい業務に挑戦できるので、モチベーションが向上した」「他部署の業務を知ることによって、本業での仕事のやり方も改善することができた」という声を聞いたり、複業者がいきいきと活躍している姿を見たりすると、人事部門員として嬉しく感じます。今後も社員の最大活躍につながる人事施策を展開できるよう、引き続き社員の声を大切にしていきます。

Case2



ANAホールディングス株式会社

積極的な活動や情報発信で
健康意識を高める



ANAグループでは「社員の安全と健康の確保、快適な職場環境づくりは企業活動の基礎である」という考えの下、2016年4月に「ANAグループ健康経営宣言」を行い、グループ全体で健康経営に取り組んでいる。運動習慣を促すウォーキングイベント、食生活改善やシフト勤務に適した食事の摂り方に関するセミナー、専門医によるメンタルヘルスセミナーなど、誰もが参加しやすい活動や身近な健康情報の発信などを、社内産業保健スタッフと連携して実施。そうした取り組みや成果が評価され、「健康経営銘柄2023」に選定されている。今後は社員一人ひとりがいきいきと働ける環境づくりと心身の健康をサポートし、健康経営を通じて企業価値向上を目指していく。



「やさい(831)の日」には、一部の社員食堂にて野菜たっぷりのメニューを提供

グループ労政部 四方田早紀さんより 私たちは「2030年日本でいちばん社員の健康を大切に企業グループになる」ことを目指しています。情報発信や知識付与によって社員が自分の健康に対する意識を高め、今日からやってみようと思えるような身近な取り組みで、健康増進に向けた行動に移せるよう前向きなアプローチをかけていくことが大切だと考えています。今後もグループ全体で健康経営を推進し、持続的な企業価値の向上を目指します。



4期ぶりの黒字化

2023年度NAAグループ中間連結決算概要

国際線の発着回数・旅客数が増加

国際線は、水際対策が2022年10月に大幅に緩和され、2023年4月に撤廃されたことなど、規制緩和が大きく進んだことを受けて、発着回数および旅客数が前年同期を大幅に上回った。特に、外国人旅客数は前年同期比約7倍と顕著な増加が見られた。一方で国際航空貨物量は、昨年度からの海上輸送の正常化や世界的な景気減速により、前年同期を下回った。

これらの結果、営業収益は前年同期の531億円から466億円増収の997億円となり、3期連続の増収となった。

営業費用は、需要回復に対応した施設運営や老朽化対策、売上に連動する費用などの増加があったが、継続して最大限のコストマネジメントに努めた。その結果、4期ぶりの黒字計上となり、営業利益は前年同期の170億円の損失から213億円改善の43億円、親会社株主に帰属する中間純利益は前年同期の185億円の損失から222億円改善の36億円となった。

2023年度連結業績予想

2023年5月25日に発表した2023年度の航空取扱量見通しは、国際線は中国の訪日旅行商品の販売が再開され、年度末へ向けて漸次回復し、国内線は前年度並みの水準を維持すると想定され、足元の状況は概ね想定通りに回復している。一方、依然として下期は世界経済の先行きが不透明であること、エネルギー価格の動向や物価の上昇など不確実な要素があることから、航空取扱量見通しおよび業績予想については当初の見通しを据え置くこととした。

● 2023年度中間期航空取扱量実績

区分	中間期(4月1日～9月30日)			
	2022年度		2023年度	
	実績	実績	数量	%
航空機発着回数(万回)	8.3	10.5	2.2	126.5
国際線	5.7	8.0	2.3	140.1
国内線	2.6	2.6	△0.1	97.3
航空旅客数(万人)	783	1,657	875	211.7
国際線	439	1,266	827	288.2
国内線	343	391	48	113.9
国際航空貨物量(万トン)	118	92	△26	78.0

※単位未満は四捨五入で表示

▶財務部 土屋伸一部長より

昼休みに旅客ターミナルビルを散歩しておりますと、さまざまな国から訪日された外国人のお客さまで店舗が賑わいを取り戻している光景を目にすることができます。お陰さまでリテール事業が好調なことは勿論ですが、

セグメント別損益の状況

| 空港運営事業

航空旅客需要が順調に回復していることから、空港使用料収入は前年同期比25.4%増の149億円、旅客施設使用料収入は前年同期比181%増の151億円。営業収益は前年同期比61.2%増の418億円、営業損失は135億円。

| リテール事業

航空旅客需要は順調に回復し、円安傾向が続いていることから、子会社が運営する直営店舗の物販・飲食収入は前年同期比390.4%増の326億円、構内営業料収入は前年同期比209.1%増の42億円。営業収益は前年同期比318.3%増の422億円、営業利益は115億円。

| 施設貸付事業

国際線の水際対策が終了したことに伴い、検疫所への貸付面積が減少したことなどから、営業収益は前年同期比8.8%減の142億円、営業利益は前年同期比21.2%減の58億円。

| 鉄道事業

線路使用料収入などに変化がないことから、営業収益は14億円、営業利益は3億円と前年同期並み。

● セグメント別決算概要

(単位:億円)

科目	中間期(4月1日～9月30日)			
	2022年度		2023年度	
	実績	実績	金額	%
営業収益 ※1	531	997	466	187.7
空港運営事業	259	418	158	161.2
リテール事業	100	422	321	418.3
施設貸付事業	156	142	△13	91.2
鉄道事業	14	14	0	100.4
営業費用	702	954	252	136.0
営業利益	△170	43	213	-
空港運営事業	△241	△135	105	-
リテール事業	△8	115	123	-
施設貸付事業	74	58	△15	78.8
鉄道事業	3	3	0	114.2
経常利益	△178	34	212	-
中間純利益 ※2	△185	36	222	-

※1 外部顧客への売上高 ※2 親会社株主に帰属する中間純利益
※単位未満は切り捨てで表示

同様に、国内各地の元気を取り戻してくれている様子を想像して、とても嬉しくなります。今後も、さらに多くのお客さまをお迎えできるよう、「更なる機能強化」などの取り組みを財務面からしっかりと支援してまいります。

成田空港への手紙

成田空港が地域と共生し、国際競争に負けない空港であるために必要なことは何か。早稲田大学教授の森本英香さんに伺った。



森本 英香 さん

早稲田大学法学部教授、持続性推進機構理事長のほか、東海大学環境サステナビリティ研究所長。1981年環境庁へ入庁し、原子力規制庁次長、内閣官房内閣審議官、環境事務次官などを経て現職。



世界最初のカーボンニュートラル空港へ、そしてその先へ 地域共生型の成田空港に期待します

今ほど成田空港が愛される空港になったことはないのでは。あの成田紛争を知る身としては、隔世の感があります。徹底的な対話姿勢を変えずに地元との融和に努力されてきた先人たちの、そしてそれを受け入れてこられた地元の人たちの成果だと思います。

一方、いま、成田空港は国際的な競争、ハブ空港を巡る覇権争いの真ただ中にいます。見渡せば、東アジアや東南アジアには、クアラルンプール、仁川、香港、バンコク・スワンナプーム、そして羽田……。多くのライバル空港がひしめいています。成田空港が、世界にも地元にも愛される空港としてさらに発展されるために、言いたいことを言わせていただきます。

■「地球」に最も愛されるカーボンニュートラル空港

まず一番目に、地球に最も愛されるカーボンニュートラル空港になることを期待します。

もとより、すでに脱炭素の高い目標を掲げ、世界最大級の太陽光発電設備の整備を進めるなど野心的な取り組みを進められています。ぜひ、世界第一のカーボンニュートラル空港となってほしいと思います。

とりわけSAF(持続可能な航空燃料)の導入は喫緊の課題です。世界のハブ空港となるための必要条件でしょう。まずは国外からの調達で現実的ですが、さらに「国産SAF」(国内の廃棄物起源、バイオマス起源、さらには合成燃料など)の確保の旗を立てていただくことが、国内生産者の意欲をかきたてます。

■「空港」だけじゃない多様な機能

二番目に、多様な機能を持ったインフラへの変身を期待します。

日本には、道路、ダム、港湾、そして、空港さまざまなインフラがあります。今や、インフラには多様な機能が求められています。例えば道路。自動車の走行だけでなく、高速通信インフラ、走行中のEVへの電気供給、路面を活用した太陽光発電、無人走行を可能にする自動誘導走行レーンなど。

空港は、再生エネルギーを地域へ供給する「発電所」にもなり、災害時の「避難場所」にもなりうるでしょう。アミューズメント機能を広げて、「空港に遊びに行く」時代を作るのも面白そうです。

■地域との協働で

三番目に、カーボンニュートラルの取り組みを契機に地域にもっと愛される空港になることを期待します。

「発電所」になること、「災害避難場所」になること、「アミューズメントパーク」になることもそうでしょう。

さらに、地元の資源を生かし、資源の循環を進めて地域に貢献することが考えられます。例えば、休耕地の活用・森林バイオマスの活用によるエネルギー確保、地域食材の活用、さらには、空港からできる食品ロスを活用したメタン発酵・発電などなど。ぜひ、楽しく考えてもらえれば。

■愛される空港へ

空港は世界につながる夢のある空間です。カーボンニュートラル空港実現の機会に、「成田空港に行きたい」人たちが増えることを期待しています。

空港を支える 「協働」の現場

成田空港の旅客ターミナルには、計21カ所のご案内カウンターがあり、1日あたりのお問い合わせ件数は8,500件以上に及ぶ(2023年11月現在)。また、旅客ターミナル内でお困りのお客さまには、巡回スタッフが声をかけて随時ご案内を実施するとともに、テレホンセンター「成田国際空港インフォメーション」では、24時間体制でお問い合わせに対応している。

2023年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行してから、航空需要は回復してきている一方、急増するお客さまとお問い合わせに十分に対応できるサービス供給体制の構築という課題も生じている。現場でご案内業務にあたる空港ターミナルサービス株式会社(ATS)の堀江氏と、空港内のご案内やサービスの企画調整を担当しているNAAの杉浦氏に話を伺った。



空港ターミナルサービス株式会社

旅客案内業務部

堀江 麻利子さん



成田国際空港株式会社

営業部門

旅客ターミナル部

旅客サービスグループ

杉浦 菜々子さん

「おもてなし」の心で、あたたかみのある対応を

NAAや現場各社で情報共有し サービスの均一化・向上をはかる

杉浦: 航空需要の回復に伴って、国際線をご利用のお客さまはコロナ禍前の2019年と比べて約8割まで戻ってきています。一方で、お問い合わせ件数はそれを超える9割となっています。お問い合わせ内容についても、拾得物や各店舗の営業時間の変更などお調べするに際してお時間を頂く内容が増加し、ご案内スタッフの負担が増えています。

堀江: お問い合わせ内容は多岐にわたり、カウンターの場所によっても大きく変化しますが、出発ロビーでは搭乗手続きについて、到着ロビーでは電車・バスなど空港を出てからのアクセスについてのご質問が多い傾向にあります。これらは当社やNAAさんが直接保有している情報ではないこともあり、その都度、様々なツールを活用し、最新情報を確認してご案内しています。

杉浦: どのカウンターでも同じレベルのサービス・情報をお客さまにご提供できるようにすることが重要と考えています。ご案内カウンターは、ATSさんの他、成田国際空港振興協会さん、NAAセーフティサポートさんの3社に業務をお願いし、エリアで分担していただいています。NAAと各

社の1対1のみならず、NAAを含めた全社間でこまめに情報交換を行い連携をとれるよう心がけています。

堀江: 新入社員は研修とOJTを経て、約4カ月で一人で現場に立ちますが、ご案内業務は覚えなければいけないことが膨大で、すべてを覚えることに労力を要します。加えて、コロナ禍に入社したスタッフにとっては初めて経験する忙しさということもあり、大変な思いをしているようです。経験を積まないと身に付かないスキルも多くあり、通常時であればすぐに経験して身に付けるであろうことも、まだ経験できていないということがあります。また、特に難しいのがテレホンセンターでの業務であり、顔が見えない分、声のトーンや抑揚、言葉遣いなどに注意を払う必要があるとともに、慣熟に時間がかかります。当社では、チェックリストで習熟度を可視化したり、一人ひとりに教育担当の先輩社員をつける「ブラザーシスター制度」を実施するなど、若手の育成に力を注いでいます。

DX化・効率化も進めながら 人ならではの対応を大切に

杉浦: NAAとしては、現場の負担軽減と、お客さまの利便性向上を目的に、DXの推進にも取り組んでいます。これまで、お客

さまはご案内カウンターでお問い合わせいただくことが前提でしたが、ご自身のスマートフォンを利用して、どこからでも案内スタッフに質問することができる「スマホでインターホン」を導入しています。13言語に自動翻訳してくれるチャット機能もあり、お客様のサービス向上につながっています。今後、スタッフ間の連絡と情報共有をよりスムーズにし、事案への即応性を高められるよう「無線アプリ」の導入を予定しています。ご案内業務のDXはますます推進していきますが、何よりも大切にしていきたいことは、日本の玄関口である成田空港としての「おもてなし」の心です。

堀江: 単純な情報提供ではなく、お客さまが何を求めなのかしっかりと傾聴し、問題の本質を見極めて対応すること、また、表情や声に感情をのせたり、真摯な姿勢を心掛けることが大切だと考えています。そうすることによってお客さまに「おもてなし」を感じていただけるのだと思います。

杉浦: 空港は多くのお客さまにとって非日常の環境で、そのストレスや不安を取り除くには、あたたかみのある対応が欠かせません。施設管理者として、ATSさんをはじめ、各社と協力しながら、「おもてなし」を体現した日本らしい空港であり続けたいと思います。

