

平成27年3月27日
国土交通省航空局
成田国際空港株式会社

成田空港のアクセスの更なる利便性向上等に取り組みます！
～「成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会」の検討状況～

成田空港のアクセスについては、平成22年7月に成田スカイアクセスが開業し、空港第2ビル駅から日暮里駅間の所要時間が51分から36分に短縮されたほか、平成24年の本邦LCCの就航に併せて、低価格の空港アクセスバス（いわゆる「LCCバス」）が運行されるなど、各事業者の御協力のもと、充実が図られてきました。

昨今、訪日外国人利用者やLCC利用者が増加していることから、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催も見据え、国土交通省及び成田国際空港株式会社では、平成26年10月より、交通事業者、関係行政機関等とともに、成田空港のアクセスの更なる利便性向上等に関する連絡協議会を設置したところです。

本連絡協議会においては、ソフト面を中心として、成田空港のアクセスの更なる利便性向上を図るため、利用者への情報提供の改善、交通サービスの改善及び拡充、新たな政策課題への対応の観点から、関係者が連携・協力して取り組む事項について議論を重ねてきたところであり、今般、その検討状況について取りまとめましたのでお知らせします。

<添付資料>

成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会 検討状況

成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会

構成員一覧

東日本旅客鉄道株式会社

京成電鉄株式会社

京成バス株式会社

千葉交通株式会社

東京空港交通株式会社

成田空港交通株式会社

ビー・トランセ ホールディングス株式会社

千葉県

千葉県警察

東日本高速道路株式会社

成田国際空港航空会社運営協議会(成田AOC)

国土交通省 道路局

国土交通省 鉄道局

国土交通省 自動車局

国土交通省 航空局(事務局)

国土交通省 関東運輸局

国土交通省 東京航空局

国土交通省 東京航空局 成田空港事務所

成田国際空港株式会社(事務局)

以上、順不同

成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会 検討状況について

目次

I 成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会の設置について

II テーマ毎の検討状況

1. 利用者への情報提供方法の改善

2. 交通サービスの改善及び拡充

(1) 緊急時等への対応

(2) 利便性の高い交通サービスの提供

3. 新たな政策課題への対応

(多言語・バリアフリー対応、公衆無線LAN環境改善)

III とりまとめ

(参考)

成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会

I 成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会の設置について

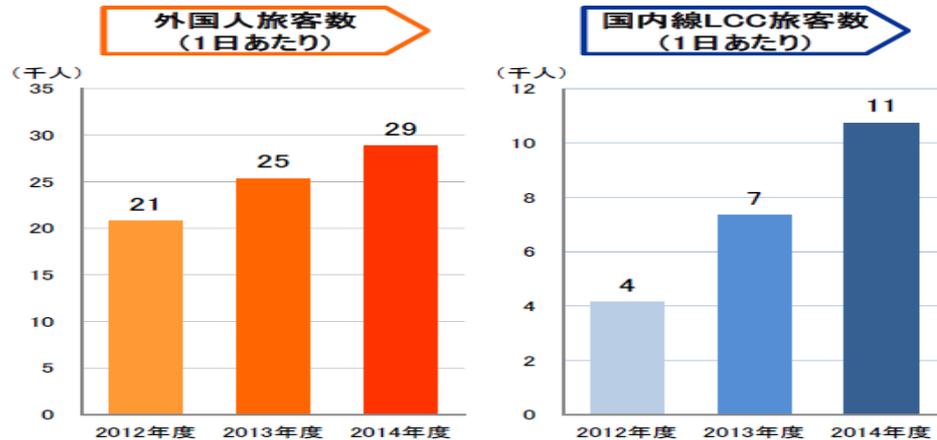
成田空港のアクセスについてのこれまでの取組み

- 成田空港のアクセスについては、2010年7月に成田スカイアクセスが開業（空港第2ビル駅から日暮里駅間の所要時間が51分から36分に短縮）
- 2012年の本邦LCCの就航に併せて、低価格の空港アクセスバス（いわゆる「LCCバス」）が運行。

LCCの就航にあわせて、交通事業者において随時これに対応した見直し等を実施

背景

- 増加する訪日外国人への対応（過去最多では1日あたり約3万人）
 - 増加するLCC利用者への対応（1日あたり約1万人）
- 2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催も見すえ、成田空港のアクセスのさらなる利便性向上が必要。



本協議会の設置

- 行政機関、交通事業者等と連携。

「成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会」を設け、昨年10月から検討開始。

- 主に以下の観点から対応策について検討。
 - ① 利用者への情報提供方法の改善（わかりやすさの追求）
 - ② 交通サービスの改善及び拡充（緊急時等の柔軟な対応、バス等のネットワークの充実及び速達性等の向上）
 - ③ 新たな政策課題への対応（多言語・バリアフリー対応、公衆無線LAN環境改善等）

II テーマ毎の検討状況

1. 利用者への情報提供方法の改善

課題

- 館内における鉄道やバスの交通情報等の提供は、それぞれの交通事業者が個別に行っており、複数の交通モードを含めた総合的な交通情報の案内は、インフォメーションカウンターにおける対応のみとなっている。
 - 乗換案内が検索可能なアプリ“TABIMORI”や交通案内サイト「成田空港アクセスガイド」はあるものの、一部のバスが対応していない等の課題がある。
 - 昨年12月に実施した利用者へのヒアリング調査においても、目的地に早く到着する方法やチケットカウンター・乗り場の位置が分かりにくいとの意見のほか、わかりやすい場所への時刻表の掲示、リアルタイムの運行情報の提供、交通検索システムの充実等を求める意見が多かった。
- アクセス手段が多様化して分かりにくくなっている成田空港と都心の間の交通機関について、慣れていない旅客に対しても、目的地までの交通手段等をわかりやすく伝える必要があるのではないか。



総合的な交通案内はインフォメーションカウンターにおける対応のみ



「TABIMORI」・「成田空港アクセスガイド」は一部のバス未対応

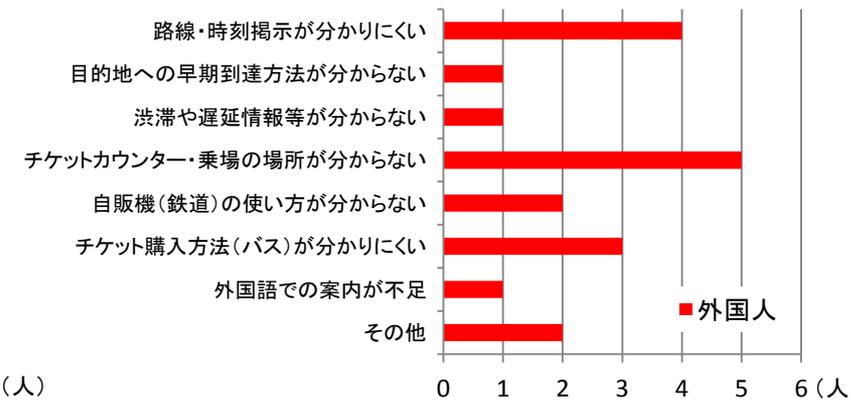
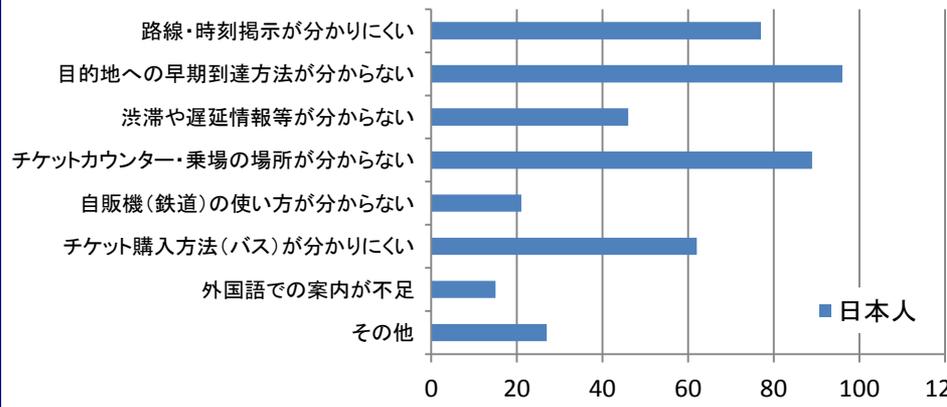
(参考)利用者へのヒアリング調査

○ 利用者へのヒアリング調査の結果、目的地に早く到着する方法やチケットカウンター・乗り場の位置が分かりにくいとの意見のほか、わかりやすい場所への時刻表の掲示、リアルタイムの運行情報の提供、交通検索システムの充実等を求める意見が多かった。

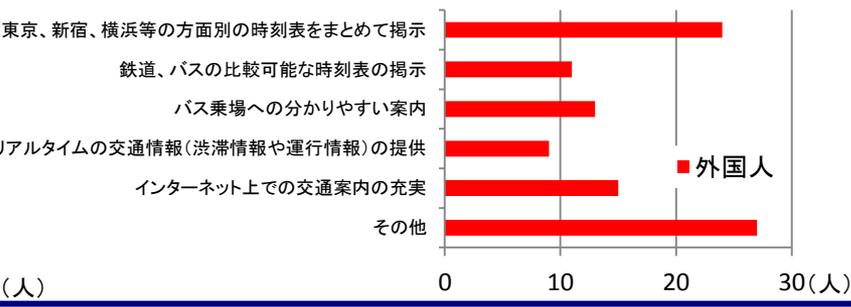
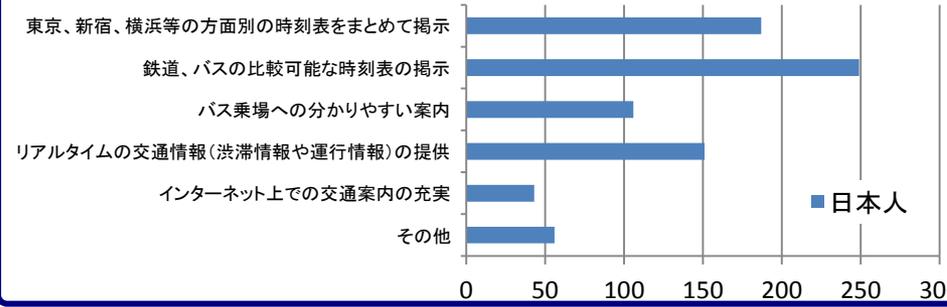
ヒアリング調査の概要

- 調査日時: 2014年12月18日(木)~21日(日)
- 調査方法: 日本人→空港内において調査票を配布し、帰宅後に回答を郵送
外国人→出発エリアにおいてインタビューを実施
- 調査人数: 日本人(国際線利用): 2,500人 日本人(国内線利用): 4,000人 日本人(空港訪問者): 500人 外国人: 180人
- 調査票回収数: 日本人1,440人、外国人172人

交通手段の選択やチケット購入がスムーズに出来なかった理由



改善を要すると思われる事項



II テーマ毎の検討状況

1. 利用者への情報提供方法の改善

当面の取組み

- 主要方面別の時刻表や各交通機関の運行情報等を一元的に表示するパブリックディスプレイを設置。また、バスも含めた交通案内検索システムを空港内及びインターネット上で提供。(2015年夏頃～)

(第1ターミナル)



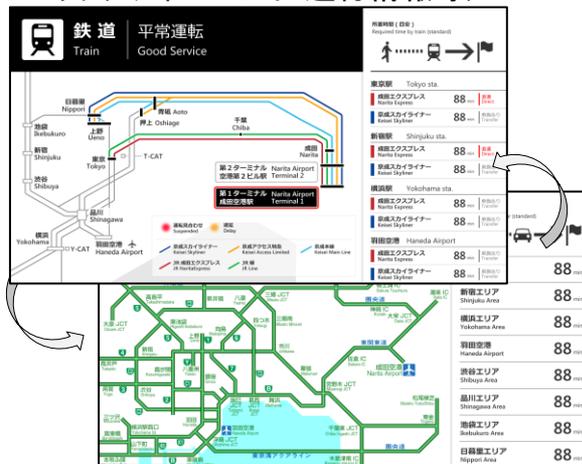
(第2ターミナル)



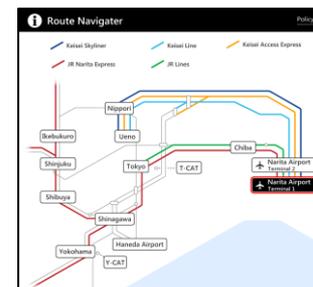
(第3ターミナル)



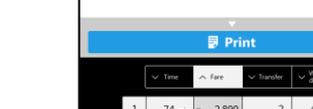
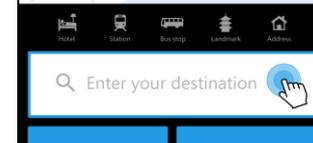
(パブリックディスプレイ:運行情報等)



(交通案内検索システム)



TOP画面



検索結果

(パブリックディスプレイ:時刻表)

路線	時刻	運賃	備考
鉄道 Train	12:40	快速 Rapid	新成田線
バス Bus	12:40	リムジンバス Limousinebus	羽田空港
バス Bus	12:40	原形バス	東京シティエアターミナル
バス Bus	13:10	半額交通 BE-FRANCE	新橋エリア
バス Bus	12:40	リムジンバス Limousinebus	新橋エリア
バス Bus	13:00	リムジンバス Limousinebus	池袋エリア
バス Bus	12:50	リムジンバス Limousinebus	目黒エリア

※画面はイメージ

II テーマ毎の検討状況

2. 交通サービスの改善及び拡充 (1) 緊急時等の対応

課題

- 成田空港では、台風、大雪等によるカーフェュー内運航(従来取り決め)^{※1}の際には、遅延便等の夜に到着する便の情報についてNAAで取りまとめ、鉄道・バス等の交通事業者に臨時便の運行や最終便の繰り下げ等について依頼を行っている。しかしながら、航空会社側からは、鉄道・バス等の運行状況等について、より緊密に伝達するよう要望されている。
- 2013年3月より開始しているカーフェューの弾力的運用^{※2}の際には、NAAとして臨時便の運行や最終便の繰り下げ等について関与していない。一部の航空会社が自らチャーターバス等を手配している例もあるが、都心までのアクセスをより確実に手配する仕組みが必要。

→ カーフェュー内運航時、カーフェューの弾力的運用時のアクセス確保に関して、関係者で遅延便等に関する情報を共有し、鉄道・バス等の地上アクセスの最終便に間に合わなかったお客様のアクセスを確保する仕組みを構築すべきではないか。また、2014年2月の大雪時のようなケースでは、移動したくともできなかった旅客が大量に空港に滞留することとなっており、一層の対応強化を検討すべきではないか。

※1 成田空港では、開港以来、23時から6時までを離着陸制限(カーフェュー)時間帯として設定しており、成田空港での台風、大雪等の異常気象時等には「カーフェュー内運航」を行って対応している。

※2 2013年3月より、航空会社の努力では対応できないやむを得ない場合には、23時台に限り離着陸を認める「カーフェューの弾力的運用」を開始している。



2014年2月大雪時の報道
(2014年2月10日 千葉日報)



2014年2月大雪時のターミナル状況

(参考)21時以降の到着便に係る地上交通アクセス

○ 成田空港へ夜到着する便に対応する地上交通アクセスは確保されているが、仮に30分遅延した場合には、都心へのアクセス手段がない。

成田空港へ21時以降に到着する便を利用する場合の地上交通アクセス

航空会社	際/内	成田空港 到着時間	接続可能な 時刻	アクセス手段（最終の出発時間）						
				JR		京成		バス		
				成田エクスプレス 21:46	その他JR 23:02	スカイアクセス 22:33	その他京成 22:42	リムジン 23:05	東京メトロ 23:20	アクセス成田 22:55
中国国際、全日空、アジアナ	際	21:00	21:45	○	○	○	○	○	○	○
ジェットスター・ジャパン	内	21:00	21:30	○	○	○	○	○	○	○
全日空	際	21:05	21:50	×	○	○	○	○	○	○
ジェットスター・ジャパン	内	21:05	21:35	○	○	○	○	○	○	○
春秋航空日本	内	21:15	21:45	○	○	○	○	○	○	○
ジェットスター・ジャパン	内	21:25	21:55	×	○	○	○	○	○	○
バンニラエア、ジェットスター・ジャパン	内	21:40	22:10	×	○	○	○	○	○	○
ジェットスター・ジャパン	内	21:45	22:15	×	○	○	○	○	○	○
バンニラエア	際	22:00	22:45	×	○	×	×	○	○	○
バンニラエア、ジェットスター・ジャパン	内	22:00	22:30	×	○	○	○	○	○	○
ジェットスター・ジャパン	内	22:15	22:45	×	○	×	×	○	○	○

- ・各アクセスの最終出発時間は、東京都内に乗り入れることが可能な便が空港第2ビル駅(第2旅客ターミナルビル)を出発する時間
- ・航空便の到着時間は2015年3月23日の定期旅客便の運航計画に基づく
- ・鉄道・バスの出発時間は2015年3月23日時点
- ・航空機の到着からアクセスへの接続までに要する時間は国内線:30分、国際線:45分と想定

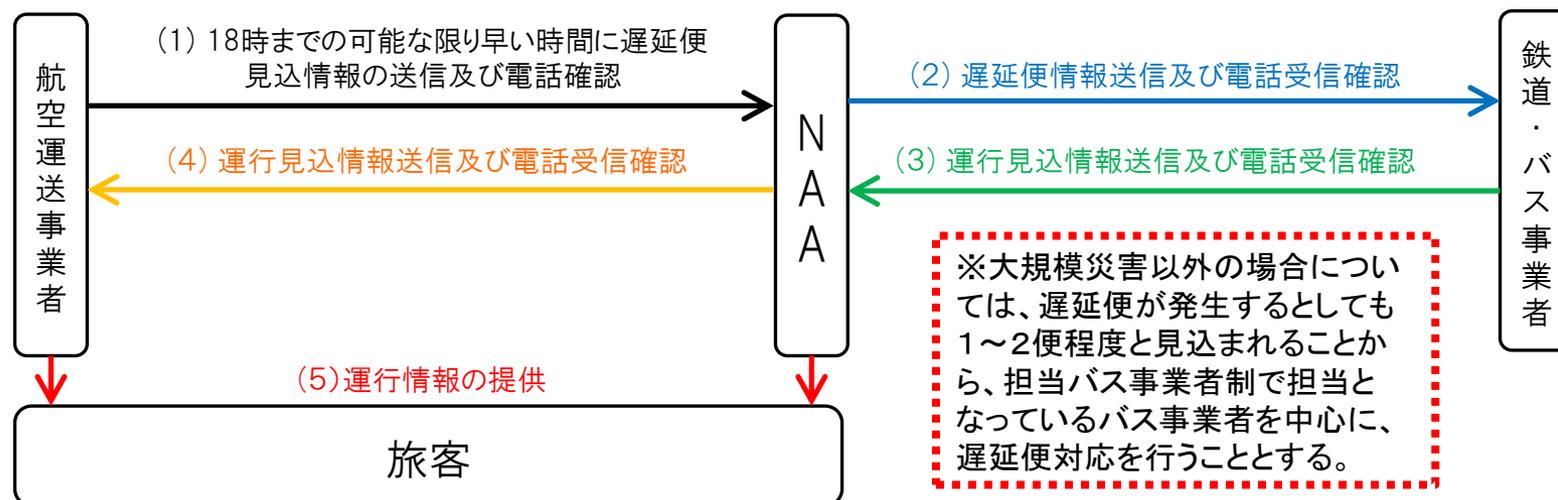
II テーマ毎の検討状況

2. 交通サービスの改善及び拡充 (1) 緊急時等の対応

当面の取組み

- 2014年2月の大雪を踏まえ、各事業者等において、以下の施策を実施。(全て2014年度冬期～)
 - ・東日本高速道路では、東関東道の都心～成田間を最重要路線と位置づけて除雪体制を強化。
 - ・JR東日本、京成電鉄では、大雪時におけるポイント不転換防止対策、倒竹倒木による支障防止対策等を強化。
 - ・東京空港交通に加え、東京シャトル及びビー・トランセホールディングスにおいても、大雪等による遅延便発生時における可能な限りの協力を実施。
- 大雪時等に、空港利用者へ地上アクセスに関する情報提供を確実に実施するため、NAAにおいて、航空会社や交通事業者との情報共有体制を新たに構築。(2014年度冬期～)
- 大雪や台風等によるカーフェュー内運航時や、2013年3月末から開始しているカーフェューの弾力的運用時をはじめとして、鉄道・バス等の都心への地上アクセス最終便に間に合わない遅延便が発生する際に、利用者の都心までのアクセス確保を図るための関係者間の情報共有の仕組みを構築。(2015年4月～)

利用者のアクセス確保を図るための情報共有の仕組み



II テーマ毎の検討状況

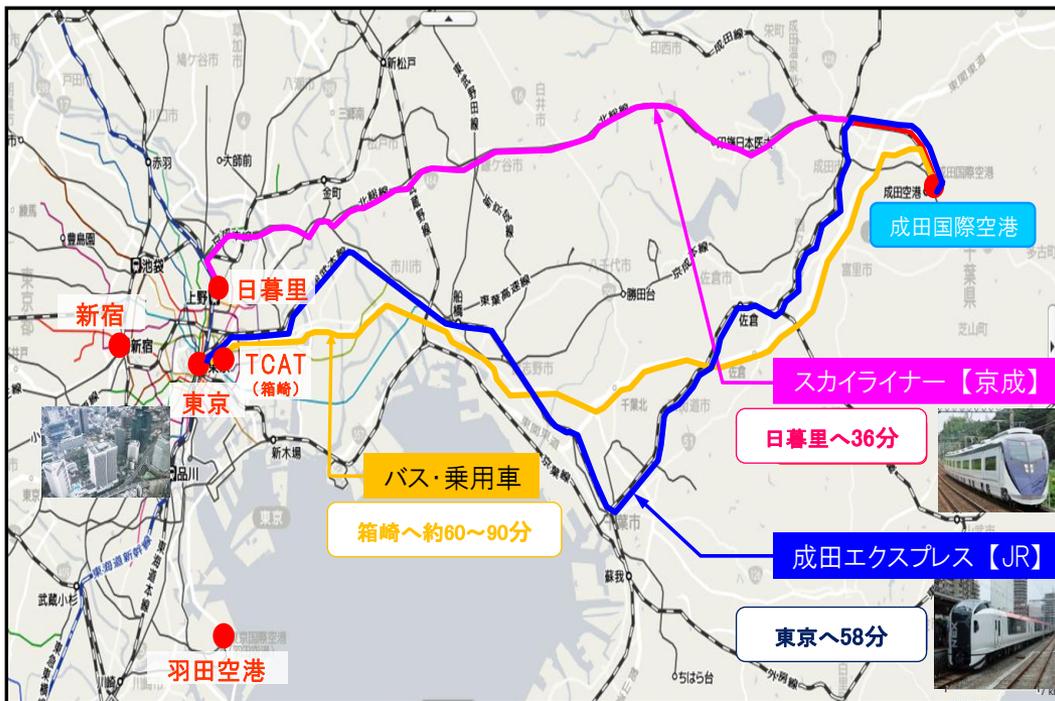
2. 交通サービスの改善及び拡充 (2) 利便性の高い交通サービスの提供

課題

○ スカイクセス線の開業や東京駅・銀座へ低価格でアクセスする高速バスの運行開始など、一定のサービス向上が図られているが、成田空港の「遠い」「遅い」イメージの払拭に至っていない。

→ 各事業者において、順次交通サービスを改善・拡充を実施するとともに、交通サービスの改善状況等についてもPR強化を図る必要があるのではないか。

成田空港から都心へのアクセス



成田空港から各主要都市へのアクセス			
主要地点	主要交通機関	乗車時間	片道料金 【特急料金含む】
東京	成田エクスプレス	58分 (直通)	3,020円
	スカイライナー経由	47分 ※1 (乗換必要)	2,630円
	高速バス	約60分 (直通)	900円～3,100円
新宿	成田エクスプレス	78分 (直通)	3,190円
	スカイライナー経由	56分 ※1 (乗換必要)	2,670円
	高速バス	約80分 (直通)	3,100円

※1. 日暮里駅での乗換時間は含まれていない。
 ※2. 上記の鉄道における所要時間はいずれも空港第2ビル駅出発の時間となっている。成田エクスプレスについては平均所要時間、スカイライナー経由及び高速バスについては最短の時間を表記している。

II テーマ毎の検討状況

2. 交通サービスの改善及び拡充 (2) 利便性の高い交通サービスの提供

当面の取組み

○ 各事業者等において、以下の取組みを実施しているところであり、引き続き、成田空港アクセスのイメージ改善に向けて更なるサービス改善・拡充に取り組む。

- **【京成電鉄】深夜・早朝帯アクセスの充実(2014.11.8～)**
 - 空港発の始発スカイライナーの時間を繰上げ。(成田空港駅 平日8:17発 → 7:28発)
 - 空港着の最終スカイライナーの時間を繰下げ。(成田空港駅 平日18:33着 → 19:06着)
 - 空港着の最終イブニングライナーの時間を繰下げ。(成田空港駅 平日21:18着 → 24:10着)
 - 一般電車の早朝・深夜帯の増便を実施。(成田空港駅 平日6:18着 → 5:10着 22:57着 → 23:35着)
- **【東日本旅客鉄道】早朝帯アクセスの充実、特別料金の設定(2015.3.14～)**
 - 成田エクスプレスの早朝運転時間の見直しを実施し、運転間隔が空いている昼間帯を増便。
 - 一般電車の早朝帯の増便を実施。(成田空港駅到着便 7時台1便 → 2便 出発便2便 → 3便)
 - 訪日外国人旅行者向けの企画乗車券を改変し、成田エクスプレスの往復特別料金を設定。
(大人4,000円、小児2,000円)
- **【東京空港交通】成田空港路線への割引運賃の設定**
 - 東京メトロ1～3日券との特別運賃商品を販売。(2014.7.31～)
 - 訪日外国人旅行者向けの割引運賃の設定。(大人1,900円、小児950円)(2015.1.1～2015.3.31)
- **【京成バス】京成高速バスラウンジ開設、東京駅路線の増便(2014.7.23～)**
 - 東京駅路線の増便を行い、33便/日を増便。(80便/日→113便/日)
 - 東京駅において、乗車券類の発売窓口や待合所等の設備を兼ねた京成高速バスラウンジを開設。
- **【ビー・トランセホールディングス、ジェイアールバス関東】東京駅路線の増便、利便性の向上(2014.12.16～)**
 - ビー・トランセホールディングスとジェイアールバス関東が共同運行を開始し、17便/日を増便。(61便/日→78便/日)
 - 東京駅乗車バス停が東京駅と直結した場所(JR八重洲南口地上改札から徒歩1分)へ変更。
 - ビー・トランセホールディングスが東京駅を深夜に出発する便について、女性専用車として運行を開始。
- **【千葉県】成田空港～千葉県内観光地を無料で結ぶバスの実証運行(2015.8.17～9.30)**
 - 成田空港と千葉県内の観光地3地点(鴨川、銚子、館山)を無料で直接結ぶバスの実証運行を1日4往復程度にて運行予定。

II テーマ毎の検討状況

2. 交通サービスの改善及び拡充 (2) 利便性の高い交通サービスの提供

当面の取組み

○ 成田空港のアクセスに関するPRを共同で実施。

- ・成田国際空港ホームページ内に「成田朝着」ページを設置し、首都圏各地から成田空港に早朝にアクセスする手段を案内。(2014.12～)
- ・首都圏の駅等や成田空港が就航している空港等において、成田空港のアクセス利便性に関するポスター、チラシ等を活用してPR。(2015年度～)
- ・WEBに特設サイトを開設し、事業者等にもバナーを張ってもらえるよう協力を依頼。(2015年度～)



成田国際空港ホームページ内設置の「成田朝着」ページ

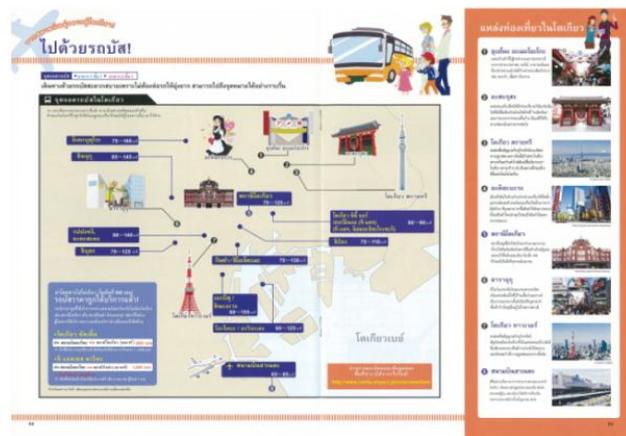
II テーマ毎の検討状況

3. 新たな政策課題への対応 (1) 多言語対応

現状及び当面の取組み

- 成田空港及び成田空港に乗り入れる鉄道、バスについては、4言語対応済(一部は2言語対応)。
- 外国人旅行者ができるだけ「言葉の壁」を感じることなく訪日旅行を楽しむことができるよう、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関など幅広い対象施設で共通する「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」が、2014年3月に観光庁にて策定・公表。
- 「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」(座長:東京都副知事及び内閣官房2020年オリンピック・パラリンピック東京大会推進室長)において、2014年11月に「多言語対応取組方針」を策定。より分かりやすい案内表記が求められるターミナル駅等において、各主体が連携して各主体の垣根を越えた取組みを進めていくため、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅をケーススタディとして、今後議論を深めることとされている。

→ さらなる対応については、これらも踏まえて、各事業者において今後検討。また、共同で取り組む事項についても検討。



成田空港内において、英・中・韓に加え、スペイン・フランス・タイ・インドネシア語で交通アクセスに関するガイドブックを配布



駅構内における多言語での案内(京成電鉄)



駅構内における多言語での案内(JR東日本)

II テーマ毎の検討状況

3. 新たな政策課題への対応 (2) バリアフリー対応

＜バリアフリー基準よりも高いレベルの対応例＞

現状及び当面の取組み

- 成田空港からオリンピック競技場最寄り駅(千駄ヶ谷駅)まで、空港・鉄道駅・鉄道車両等のバリアフリー対応の状況について、2013年12月に国土交通省で調査し、駅、空港ビル、鉄道車両等についてバリアフリー法に基づくバリアフリー基準よりも高いレベルの対応がされていることを確認。

【調査ルート】

成田空港 — JR(成田エクスプレス) — 東京(又は新宿) — JR — 千駄ヶ谷(四ツ谷経由)

成田空港 — 京成(スカイライナー) — 日暮里 — JR — 千駄ヶ谷(四ツ谷経由)

成田空港 — 高速バス—東京(又は新宿) — JR — 千駄ヶ谷(四ツ谷経由)

- パラリンピックの開催に向けて、大会組織委員会、内閣官房、東京都において、関係する省庁や自治体、障害者団体等の参画も得て、大会関連施設等の推奨基準となる「アクセシビリティ・ガイドライン」を取りまとめ、国際パラリンピック委員会(IPC)の承認を得ることとされている。

- 東京オリンピック・パラリンピック(特にパラリンピック)開催時には、障害者を含む海外からの来訪者が数多く訪れることが想定されることなどを踏まえ、「国土交通省2020年オリンピック・パラリンピック東京大会準備本部バリアフリーワーキンググループ」(座長:国土交通省副大臣)において、今後重点的に取り組むべきバリアフリー施策について、2015年6月頃までに対応策や工程表等を取りまとめる予定とされている。

→ さらなる対応については、これらも踏まえて、各事業者において今後検討。また、成田空港に乗り入れる鉄道やバスのバリアフリーの対応状況をわかりやすく示したマップ作成等についても検討。



36人乗り大型エレベーター



乳幼児連れに対応した多機能トイレ

II テーマ毎の検討状況

3. 新たな政策課題への対応 (3) 公衆無線LAN環境改善

現状及び当面の取組み

- 成田空港ターミナルビル内及びJR EAST Travel Service Center(JR東日本訪日外国人旅行センター)では、無料で公衆無線LANが利用可能。また、成田空港に乗り入れる鉄道、バスにおいては、一部のプロバイダを通じて有料で公衆無線LANが利用可能。
 - 「無料公衆無線LAN整備促進協議会」(事務局:総務省及び国土交通省観光庁)において、無料公衆無線LANを利用できる場所の周知・広報や利用手続きの簡素化等のための取組みが進められている。このうち、周知・広報の取組みとして、訪日外国人が無料で公衆無線LANを利用できるスポットにおいて、共通シンボルマーク(Japan.Free Wi-Fi)を導入することが決定したところ。併せて、無料公衆無線LANサービスを提供する事業者からの申請により、共通シンボルマークを掲出する無料公衆無線LANスポットの場所をマップ表示・検索機能を備えたウェブサイトを2015年4月1日より開設されることとなっている。
- さらなる対応については、これらも踏まえて、各事業者において今後検討。また、成田空港に乗り入れる鉄道、バス等も含めた公衆無線LAN利用可能エリアのマップ作成等についても検討。



共通シンボルマーク(Japan. Free Wi-Fi)の導入

成田空港ターミナルビル内では、無料で公衆無線LANが利用可能

III とりまとめ

従来から、各事業者が個別に交通サービスを改善



交通モード横断的な協議会を初めて設置

- ✓ 事業者間の連携を促進することで、利用者から見た「使い勝手」を改善
- ✓ サービス競争を促し、更なる利用者利便の向上を図る

利用者の視点から、空港アクセスの課題を再検証 = アンケート調査等の実施

利用者の視点からの課題

① 利用者への情報提供の改善

② 外国人等への対応
(公衆無線LAN環境、バリアフリー対応等)

③ 交通サービス拡充及び改善

当面の主要な取組み

◎ モード横断的に、方面別時刻表、運行情報等を提供
◎ 空港から目的地までの経路等を検索する空港内端末及びインターネットサイトを構築(いずれも2015年夏頃～)

◎ 公衆無線LAN利用可能エリアやバリアフリーの対応状況を示すマップ作成等について検討に着手(2015年度～)

◎ 2014.2の大雪を踏まえて除雪体制を強化(2014年度冬期～)
◎ 都心までのアクセス確保を図るための情報共有の仕組みを構築(2015年4月～)

更なる改善に向けて

- 空港アクセスの更なる利便性向上に向け、各事業者にサービスの改善・拡充を要請
- 横断的な課題について、引き続き協議会で検討・協議

（参考）成田空港のアクセス利便性向上等に関する連絡協議会

構成員

東日本旅客鉄道株式会社
京成電鉄株式会社
京成バス株式会社
千葉交通株式会社
東京空港交通株式会社
成田空港交通株式会社
ビー・トランセ ホールディングス株式会社
千葉県
千葉県警察
東日本高速道路株式会社
成田国際空港航空会社運営協議会（成田AOC）
国土交通省 道路局
国土交通省 鉄道局
国土交通省 自動車局
国土交通省 航空局（事務局）
国土交通省 関東運輸局
国土交通省 東京航空局
国土交通省 東京航空局 成田空港事務所
成田国際空港株式会社（事務局）

以上、順不同

開催経過

- 第1回協議会（2014年10月10日）
- 第2回協議会（2015年2月18日）
- 第3回協議会（2015年3月23日）