

特集 世界最高水準の空港を目指して



東京2020のオフィシャルパートナーに

東京2020大会の機運醸成と成功に貢献

NAAは公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会と

「東京2020オフィシャルパートナー契約」を締結した。

これにより、東京2020エンブレムや東京2020マスコットの使用などが可能になり、

これらを活かした館内等の装飾やイベント開催などを通じて

東京2020大会を迎える機運醸成を図るとともに、成功に貢献していく。

2020年7月24日からの第32回オリンピック競技大会（2020／東京）と同8月25日からの東京2020パラリンピック競技大会の開催にあたり、NAAは“空港サービス”のカテゴリーでオフィシャルパートナーとなった。

成田空港は日本の空の表玄関として、1978年の開港以来10億人以上のお客さまにご利用いただいております。2018年度は4000万人以上のお客さまにご利用いただいた。2020年には今まで以上に多くの訪日客を見込んでおり、お客さまに快適に空港をご利用いただけるよう、整備を行っているところである。

NAAは東京2020大会に向けて、世界各国からお越しになる選手・関係者・観客の皆さまに、安全かつ円滑にご利用いただけるよう、4つの基本方針として「安全・安定運用の徹底」「選手・関係者の安全確保やスムーズな移動の実現」「ユニバーサルデザインのさらなる充実」「おもてなしの心でお迎え」を掲げて、ハード・ソフトの両面でさまざまな取り組みを進めている。

東京2020オフィシャルパートナーとして、引き続きこれら4つの基本方針に基づいた取り組みを着実に進め、東京2020大会を万全の態勢で迎えるとともに、東京2020エンブレム等をターミナル内の装飾や掲示物などをはじめ、デジタルメディア媒体も活用して、大会開催の機運醸成を図り、成功に貢献していく。

「開会式1年前イベント」なども実施

この一環として3月12日には、東京2020オリンピックの開会式から数えて500日前であることを記念して、第1・第2ターミナルで「開会式500日前記念装飾」を開始。ターミナル内の各所で東京2020大会名や東京2020エンブレム、東京2020マスコット等のお披露目を行い、大会の選手・関係者・観客を迎え入れる表玄関の空港として機運を盛り上げていく取り組みを本格的にスタートさせ、5月31日まで実施した。

出発階では、改修工事エリアに施される仮囲いの壁面を活用して、東京2020大会名や東京2020エンブレム、東京2020マスコット等を大きく掲出。記念写真を撮影できるよう設置したフォトスポットでは、エンブレムやマスコットと日本文化のコラボレーションを実現させ、日本人のお客さまだけでなく、外国人のお客さまにも興味を持って撮影していただけるようにした。さらに到着階では、お客さまが必ず目にするアライバルバリアに大きく、大会の周知を図る装飾を実施した。

これらの装飾は成田空港をご利用いただいているお客さまにとどまらず、空港で働くスタッフにも東京2020大会の開催が近づいていることを実感させる効果があり、成田空港全体が一つになって、その機運醸



NAA
NARITA AIRPORT



東京2020オフィシャルパートナー（空港サービス）

©Tokyo 2020



成に取り組んでいる。

さらに7月24日には、東京2020オリンピックの開会式1年前を記念するイベントを第1ターミナル南ウイングで開催。ゲストに、体操競技女子のオリンピック元日本代表で東京2020組織委員会の理事を務める田中理恵氏を招いてのトークショーや、千葉県（幕張メッセ）が競技会場となっているフェンシングのデモンストレーション、空港を訪れていた子供たちが参加できるフェンシングの体験イベントなどが行われた。

また、成田空港のターミナル間の移動にご利用いただいている、無料のターミナル連絡バスの車体も、東京2020エンブレムや東京2020マスコット等をあしらったデザインに変えて、東京2020大会終了後の来年9月末まで運行する。

車体のメインカラーが黄色の車体には、東京2020マスコットであるミライトワとソメイティ、桜の花などを描いたほか、車体の下部にミライトワの紺色、後部にはソメイティのピンク色でペインティングした。この成田空港により一新された最初の東京2020応援デザインのバスは6月27日から運行を開始。順次、全14台（一般エリア・制限エリアを含む）のターミナル連絡バスのラッピングを変更して走らせて、オリンピック機運を盛り上げる。

安全・安定運用の徹底を強化

東京2020大会の開催期間は、いわゆる夏季繁忙期とも重なることから、通常時を大きく上回るお客さまの利用が見込まれる。そのような状況の中でさらに重要となるのは安全・安定運用の徹底であり、NAAは東京2020大会の開催を重要な契機と捉え、保安検査体制の強化に向けた取り組みを進めている。

保安検査場に最新の技術を備えた新しい検査機器を導入し、2019年度末までに順次運用を開始する予定である。

このほか、警備体制の強化として、関連機関と連携し、CBRNE※テロ等に対する体制構築や、混雑時にお

ける選手・関係者動線の確保など、大会に向けて警備体制を強化する。施設面では、第1・第2ターミナルの保安検査場を拡張するとともに、最新の保安検査設備であるスマートセキュリティレーンを順次導入しており、2019年度末までに完了する予定。これらの整備により取り扱い処理能力が約1.5倍に向上し、お客さまの待ち時間やストレスの軽減を図っていく。

さらに、日々増加するサイバー脅威から空港事業を守るため、重要インフラとしての各種取り組みを推進するなど、サイバーセキュリティ対策を強化する。

“おもてなしの心”での空間演出も

東京2020大会の関連を含め、成田空港をご利用される海外からのお客さまは今後も増加が見込まれることから、お客さま満足度の向上のために、日本らしい映像でおもてなしをする空間演出を3月からスタートした。到着コンコースの長く延びる空間を利用し、プロジェクターや液晶ディスプレイで、訪日歓迎ムードや日本らしさを表現している。第1・第2ターミナルの到着コンコースの計9カ所で、日本の魅力を表現した映像や、2020年9月6日までミライトワとソメイティが東京2020オリンピック・パラリンピックの各競技にチャレンジするアニメーションムービーを上映し、これから始まる日本の旅への期待感や、間もなく開催する東京2020大会への機運醸成を行っている。



NAAは、東京2020大会に向けたこれらの取り組みをレガシーとして引き継ぎつつ、観光先進国の実現を目指す日本の表玄関として、東京2020大会後も継続してお客さま満足度の向上、世界最高水準と評される「高品質な空港」を実現していく。

※化学 (Chemical) ・生物 (Biological) ・放射性物質 (Radiological) ・核 (Nuclear) ・爆発物 (Explosive)



7月24日には開会式1年前イベントも実施



ターミナル連絡バスのデザインも変更して機運醸成

ファストトラベル推進で利便性をさらに向上

OneID導入などで手続き所要時間を短縮

成田空港では、ファストトラベル推進を目標に掲げ、さまざまな取り組みを実施している。

2019年9月から自動手荷物預け機の本格運用がスタートしたほか、

2020年には、顔認証技術を用いた世界最先端の搭乗手続き「OneID」がスタートする。

ファストトラベル推進の新たな取り組みとして、全てのターミナルに順次、自動手荷物預け機を本格導入する。これは、お客さま自身で手荷物タグを発行し、ベルトコンベヤーとモニター付きの操作画面等を備えた機器を利用して手荷物を預けるもので、「セルフバッグドロップ」とも呼ばれる。導入に先立ち、第1ターミナル北ウイングで2017年3月から実証実験を重ね運用状況を検証してきた結果、お客さまの待ち時間の短縮、チェックインカウンター周辺の混雑緩和など導入効果が大きいことが実証された。

これを機に自動手荷物預け機の本格導入の運びとなり、2019年9月17日に第1ターミナル南ウイングで導入したのを皮切りに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会までに、全ターミナルに合計72台が順次導入されることとなった。

また、自動チェックイン機と自動手荷物預け機を利用したセルフサービス型の搭乗手続きを「Smart Check-in」と名付け、出発ロビーの中でも自動チェックイン機と自動手荷物預け機を集中的に配置するエリアを「Smart Check-in」ゾーンと位置付けた。さらに、お客さまへの案内表示もリニューアルして、「Smart Check-in」によるお客さま動線の円滑化を図るとともに、航空会社の限られた人的リソースの最適化も促進していく。

自動手荷物預け機の本格導入により、空港の自動チェックイン機でチェックインし、同時に手荷物タグを発行する。それを自身の手荷物に付けて自動手荷物預け機を利用する。かつてのように搭乗手続きカウンターに並ぶ必要がなくなることから、手続き時間・待ち時間が短縮できる。

自動手荷物預け機については、9月17日の第1ターミナル南ウイングDゾーン（E側）に続き、10月28日には第2ターミナルに導入した。第1ターミナル北ウイングならびに第3ターミナルでも順次導入する予定。また、このサービスへの参加航空会社は現時点で15社を予定しているが、今後、順次、取り扱いを拡大していく。なお、国際線の搭乗手続きに自動手荷物預け機を本格導入するのは国内の空港では成田空港が初めてとなる（第3ターミナルでは国内線でも利用できる）。

保安検査の所要時間も短縮・効率化

国際線の保安検査場では、効率性および快適性を追求した保安検査の新コンセプトである“スマートセキュリティ”と、検査高度化に対応した先進的な保安機器を順次導入していく。保安検査場エリアを従来の約2倍に拡張し、機内持ち込み手荷物検査を行う最新式保安検査レーンを設置。これにより、複数のお客さまが同時に検査を受けるための準備ができるほか、再検

OneIDの手続き（イメージ）

最初の手続き時に、パスポート及び搭乗情報を顔情報と紐付ける

チェックイン

顔認証後、手荷物の預け入れ

手荷物預け

ウォークスルーで通過

保安検査入口

顔認証のみで搭乗

出国審査

搭乗ゲート

ウォークスルーで通過

「OneID」の手続き（イメージ）。お客さまのスムーズな搭乗とスタッフの省力化・省人化が実現する



査が必要な手荷物だけを自動的に仕分ける仕組みを備えることで、再検査の必要のないお客さまはスムーズに先に進むことができる。こうしたことから、処理能力は最大50%アップすることが見込まれる。さらに、荷物を載せるためのトレイは自動で入り口に戻されるため、保安検査員の負担が軽減されるといったメリットもある。



これらの取り組みにより2019～2021年度の中期経営計画では、お客さまの手続き所要時間の短縮を目指している。チェックイン時、セルフサービスの場合は7分以内、有人カウンターの場合は20分以内。保安検査では10分以内に短縮することを目指している（目標は混雑時間帯〔夕方における平均〕）。また、入国審査で、外国人の待ち時間を20分以内にすることを目標にしている。徹底したお客様第一主義に根ざした世界最高水準の旅客体験価値の創造の実現を図る。

世界最先端のシームレスな空港手続き

顔認証による個人識別技術が実用化したことを受けて成田空港では同技術を用いた新しい空港手続き「OneID」を導入する。お客さまが最初に立ち寄る空港のタッチポイント（自動チェックイン機など）で、画面のガイダンスに従って、顔情報の登録に同意した場合、①お客さまの顔写真情報、②パスポート情報、③搭乗券情報—が紐づけられ、認証用IDが空港システムに登録される。その後のタッチポイントでは、顔認証により、本人確認が行われ、パスポートや搭乗券などの提示を省略することが可能となる。

お客さまにとっては、パスポートや搭乗券などをいちいち提示する必要がなくなり、立ち止まることなく“顔パス”で航空機に搭乗できるようになる。成田空港では、まず、第1ターミナル南ウイングを使用する全日本空輸、第2ターミナルを使用する日本航空の協力を得

てOneIDの運用検証を実施。その後、順次参加する航空会社と導入するターミナルを拡大していくことにしている。

同様のシステムはシンガポール・チャンギ空港や米国・アトランタ空港で本格導入が始まっているが、成田空港ではさらに一歩進んだ技術を導入。保安検査場の入り口と搭乗ゲートでは、歩きながら自動的に手続きが行われ、ウォークスルーで通過できる仕組みとなる。

これによりお客さまは、搭乗までの煩わしい手続きが軽減され、スムーズに搭乗できるようになるとともに、チェックポイントでの待ち時間が短縮されることになる。また、航空会社にとっては、手続きの自動化により省力化・省人化が図られるのに加えて、本人確認の精度が向上してテロ等の未然防止にも一層万全を期すことができるようになる。OneIDは東京2020オリンピック・パラリンピックまでに導入することとしており、最先端技術によるイノベーションのショーケースとなる。

なお、システムに登録された顔写真やパスポート等のデータは、24時間以内に消去されるため、個人情報漏洩する恐れはない。

参加予定航空会社（全15社）

第1ターミナル 南ウイング (4社)	全日本空輸
	ニュージーランド航空
	スカンジナビア航空
	エチオピア航空
第1ターミナル 北ウイング (3社)	KLMオランダ航空
	エールフランス航空
	アリタリア-イタリア航空
第2ターミナル (6社)	日本航空
	キャセイパシフィック航空
	アメリカン航空
	カンタス航空
	エミレーツ航空
	フィンエアー
第3ターミナル (2社)	ジェットスター・ジャパン
	ジェットスター航空



第1ターミナル南ウイングに設置された自動手荷物預け機

イノベーションの推進で生産性を向上

デジタル技術でスマートオペレーション

NAAグループは、2019～2021年度の中期経営計画の中で、
3つの主要テーマの1つに「デジタル・イノベーション」を掲げている。

アジアの主要空港との競争が激化する中、
デジタル化や最先端技術の活用によりイノベーションを推進して効率化や新たな付加価値の提供を行って、
アジアのリーディングエアポートを目指す。

世界の航空需要は、今後もアジア地域を中心にさらなる増加が見込まれており、アジアの主要空港では取扱能力拡大に向けた施設の大規模拡張プロジェクトが進行している。中国では今年9月に北京新空港（北京大興国際空港）が開港した。これらアジア主要空港との間で激化する路線獲得競争、サービス競争に勝ち抜くために必要不可欠となっているのが、イノベーションの推進による生産性革命であり、デジタル技術を活用して生産性向上（省力化・省人化）を図る「スマートオペレーション」の実現である。

ターミナル巡回警備にロボット導入

その一環として6月3日から、旅客ターミナルの巡回警備の一部に、最新の自律走行型巡回監視ロボットを導入した。国内の空港では初めての取り組みで、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、より高度で効率的な館内警備を実現した。

今回導入した警備ロボット「セコムロボットX2（エックス ツー）」は、レーザーセンサーにより自己の位置を特定しながら敷地内の巡回ルートを完全自律走行し、搭載したカメラを使ってさまざまな場所で画像監視を

行う。ルートの巡回後は定められた立哨ポイントで停止して、周囲の状況の監視を続ける。

ロボットの上部には、熱画像センサーを内蔵したアームを搭載、ルート上に置かれたゴミ箱にタバコのポイ捨て等による熱源がないかを点検することができる。また、緊急時にはロボットに装着したマイクとスピーカーを介して、お客さまと監視室との遠隔通話も可能となっている。

警備ロボットは第1・第2ターミナルにそれぞれ2台ずつ導入した。両ターミナルの警備はこれまでもセコムの常駐警備員が担当してきたが、これからは人とロボットの力を融合させて、より高度で効率的な館内警備が行われていく。

路面点検には赤外線カメラ搭載車

空港運用業務の生産性を向上させるため、滑走路・誘導路の点検業務に赤外線カメラを搭載した路面点検車両を導入した。NAAのグループ会社であるエアポートメンテナンスサービス（AMCO）の協力のもと、安定的な点検作業が可能になるとともに、作業の大幅なスピードアップが図れる。

アスファルトまたはコンクリートで舗装されている滑



ターミナル内を自律走行する巡回警備ロボット



地上3.6mの高さに赤外線カメラを設置した路面点検車



走路や誘導路については、日常の点検と予防保全としての修繕作業が空港運用業務の中で必須となっている。成田空港では制限区域内の基本施設舗装面（走路・誘導路・エプロン）の日常点検はAMCOが実施しており、約410万㎡にわたる点検エリアを24時間365日点検している。今回導入した赤外線路面点検車はその作業に活用され、赤外線カメラで舗装の温度差を測定することで、従来目視では確認できなかったアスファルト舗装内部の変状を可視化することができる。これにより、30km/hで走行しながら横幅3.5mの舗装面を測定することができ、作業スピードは従来の人力による目視点検と比較して約4倍に早まる。

これまでの点検は、徒歩による目視に加えて、劣化や損傷が疑われる場合は点検車から降りて、点検ハンマーによる打音点検を実施するものであった。一方、今回導入した赤外線路面点検車では、赤外線カメラにより舗装内部の変状をダイレクトに検出することができるほか、測定機器を車両に搭載したことによる点検の高速化（省力化）、および変状評価をシステムが自動判別することによる高度化が図れるメリットがある。

制限区域内で自動走行実証実験も

地上支援業務の省力化・自動化では、空港制限区域内での車両の自動走行実証実験も実施している。成田空港では初めてとなるこの実験は昨年12月と今年1月に行われ、グランドハンドリング業務スタッフを乗せた自動運転車両がエプロン内を走行した。発着回数や航空旅客数が増加の一途をたどる一方、労働力不足も懸念される中で、業務の省力化に向けた新技術の活用は国土交通省などと共に官民で取り組んでおり、将来的には、航空機とターミナル間の乗員・乗客や、グランドハンドリング業務スタッフなどの移動手段として、自動運転車両の活用を目指している。

実験では、グランドハンドリング業務スタッフを後部座席に乗せた実験車両が空港制限区域内を、延べ6日

間にわたって走行。万一に備えて運転手も乗車した。

この実験の実施母体である官民共催の「航空イノベーション推進官民連絡会」では、今回の実験結果なども踏まえてさらなるレベルアップを目指す。目標としては2020年までに、「万一に備えて運転手も乗車するが、運転はシステムが行う」形で、空港制限区域内でグランドハンドリング業務スタッフを輸送する自動走行の実現を目指しており、NAAもこれに積極的に協力していく。

“チャットボット”で訪日客をガイド

今後もさらに増加が見込まれる海外からのお客さまへの対応では、チャットボット(chatbot)を使ったガイドサービスに取り組んでいる。チャットボットは「対話(chat)」と「ロボット(robot)」とを組み合わせた造語で、スマートフォンを通じてのさまざまな質問等に、AI(人工知能)が対話形式で次々に答えていく。

以前は、「成田コンシェルNariCo」という名称のコンシェルジュアプリを開発し、成田空港で利用できる施設やサービス、フライト情報などについて案内してきた。しかし、海外からのお客さまの増加に伴い質問の内容も多様化・複雑化してきたことなどから、インバウンド向けAIソリューションの開発等を手がけるビースポークと提携。同社が提供する「Bebot(ビーボット)」に、成田空港に関する案内機能の一部をアウトソーシングした。

Bebotは、AIを使って24時間・365日、英語・中国語(繁体字・簡体字)により無料に対応する。AIでは回答が難しい質問が寄せられた場合にはオペレーターが対応するなど万全の態勢を敷いている。また、AIが満足度アンケートを自動で実施することから、イノベーションの推進による省力化・省人化の効果だけでなく、お客さまの声を広く取り入れたサービス向上への活用も期待が寄せられている。



自動運転車両の運転席。万一に備えて運転手も乗車



「Bebot」の利用を呼びかけるポスター

第3ターミナルの1階到着ロビーを拡張

動線分離で混雑緩和、利便性も向上

第3ターミナルは、約1年をかけての増築工事で1階到着ロビーを拡張、9月5日から供用を開始した。

これにより出発と到着のお客さまの動線が分離でき、2階出発ロビーの混雑緩和が図れる。

さらに、関連設備の再配置等によるお客さまの利便性向上にも力を入れた。

第3ターミナルは、2015年4月のオープンから4年以上が経過し、予想を上回る各社の事業規模と需要の成長により、年間取扱能力として当初想定していた750万人を超えるお客さまにご利用いただいている。そのため、出発されるお客さまと到着されたお客さまが同一の動線で往来することになる2階出発ロビーでは、お客さまの集中する時間帯にチェックインカウンター付近などで混雑が発生していた。

これは、限られた敷地面積の中で、できるだけコストを抑えて整備するという、LCC専用ターミナルとしてのコンセプトを踏まえた結果、1階の手荷物受取場を通過された到着のお客さまが、ターミナル外に移動する場合は、2階の出発ロビーエリアを通過する必要がある構造となっていたため。今回はその混雑緩和を図る抜本的な解決策として、出発と到着のお客さまの動線分離を実現した。

第3ターミナルのオープン以降、最大規模となった今回の工事では、建物の西側の一部を外に張り出す形で約1600㎡を拡張し、到着ロビーを設けた。これにより到着したお客さまは、1階到着ロビーからそのままターミナルの外に出て2階に上がり、第2ターミナルやバスターミナル等への動線に合流することになる。出発ロビーを通らずに済む新たなルートで、出発動線とは移動経路が完全に分離された形となった。これにより、2階出発ロビーの混雑が緩和され、より便利で快適にお客さまにご利用いただけるようになった。

なお、フードコートや物販店舗等を利用されるお客さまのために、到着ロビーから外には出ずに、すぐに2階の出発ロビーフロアに上がれる動線も、引き続き確保している。

到着ロビーの設備も充実

今回の改修では混雑解消と同時に、施設環境とお客さま満足度（CS）向上にも取り組んでいる。

これまでの2倍ほどの面積に広がった1階の到着ロビーには、従来2階の出発ロビーにあったバス乗車券の販売カウンターや京成電鉄の乗車券販売機等を移設。これまで第3ターミナルにはなかった、手荷物一次預かりと宅配便の受付カウンターを新設。訪日外国人旅客のニーズに対応するため、Wi-Fiのレンタルカウンターを増設したほか、SIMカード販売機も設置するなど、到着ロビーとしての関連設備をこれまでより充実させている。

さらに、新設したエレベーターはユニバーサルデザイン対応を一層強化。車いすのお客さまでも利用しやすいよう、扉がエレベーターのカゴの幅まで全開し、従来よりもスペースの広い機種を採用した。また国内空港として初めて、エレベーター内部に試験的にテレビ電話用のモニターとカメラも設置。聴覚障害のある方でも、より安心してエレベーターをご利用いただけるよう、『SOS』ボタンを押すと監視室とテレビ電話でつながって、筆談やコミュニケーションボード等で意思



増築した1階到着ロビー



到着ロビーとしての設備・機能も拡充



疎通、情報提供ができるようになった。

なお、到着ロビーの拡張工事はこれで一段落にはなるが、今後もお客さまの利便性向上のため、到着ロビーとターミナル連絡バスの乗降場が直結できるよう、準備を進めていく。

保安態勢を強化、さらなる増築も

第3ターミナルの年間取扱能力拡大など機能強化を実現するためのもう一方の柱に、より高度で効率的な保安検査機器の導入がある。現在、2019年度末までの設置・運用開始に向けて、第1・第2ターミナルとともに、「スマートセキュリティ」と「インラインスクリーニングシステム」の導入準備を急いでいる。

スマートセキュリティは、機内持ち込み手荷物のX線検査を行う保安レーンを従来よりも長くすることで、3人ほどのお客さまが同時に手荷物を流す準備ができるのが特長。また、再検査が必要な手荷物だけを自動的に仕分ける仕組みにより、再検査の必要のないお客さまはスムーズに先に進むことができる。これにより、保安検査レーン1つあたりの処理能力は最大50%アップすることが見込まれる。さらに、荷物を載せるトレイは自動で入り口に戻されるため、保安検査員が運ぶ負担が軽減されるといったメリットがある。

インラインスクリーニングシステムとは、受託手荷物を搬送するバゲージハンドリングシステム(BHS)と検査機器を一体化させて、ベルトコンベヤーによる手荷物の搬送中に、爆発物等の危険物を自動的に検査するもの。

これまで、第3ターミナルでの受託手荷物の保安検査は検査員がX線検査装置で手作業により実施している。このため、数量が増えてくると検査員に大きな負担がかかるほか、検査の処理能力にも限界がある。しか



エレベーター内部にはテレビ電話のモニターとカメラも

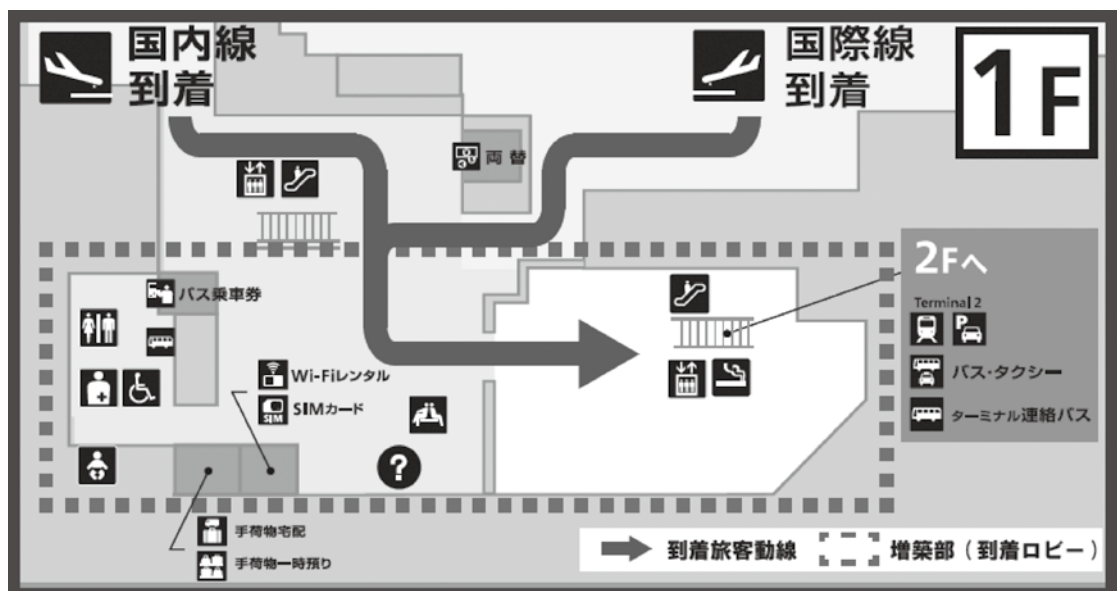
し、このインラインスクリーニングシステムが稼働すれば、チェックインにかかる時間を短縮できるとともに、高度なセキュリティレベルを保ちながら手荷物検査の処理能力を高めることができる。

これらの施策を合わせて、第3ターミナルの年間取扱能力を現在の施設でも900万人まで高められると予測しているが、旅客数はその後も増加が見込まれることから、抜本的な対策としてターミナル本体を増築することで、年間取扱能力を、当初の750万人から1500万人に倍増することを計画している。

これは、第3ターミナルの南側に隣接する第5貨物ビルを撤去して、その跡地(約1万㎡)を活用するもの。現在の第3ターミナルとはほぼ同規模の施設が建設可能となる見通しで、2021年度末の完成を目指し、航空会社等との協議を重ねながらフロアプラン等の検討を進めている。

成田空港にとって、LCCは今後の成長を支える屋台骨のひとつであり、LCCによる拠点化のシンボルともいえる第3ターミナルについて、今後もさらなる機能強化と利便性向上を図っていく。

第3ターミナル到着ロビー略図



世界最高水準の旅客体験価値の創造へ

ユニバーサルデザインをさらに充実

徹底したお客さま第一主義に根ざした世界最高水準の旅客体験価値の創造を目指す成田空港では、2018年度に策定した「成田空港ユニバーサルデザイン基本計画」に基づき、ユニバーサルデザイン（以下UDという）のさらなる充実化に努めている。

成田ユニバーサルデザイン基本計画は、2020年までに実現するものを中心に、それ以降の実施分も含めた多岐の項目にわたる。その中のひとつに「コミュニケーション手段の充実」があるが、2019年5月30日からは3つのコミュニケーションツールを新たに導入してこの取り組みを一步前に進めた。

コミュニケーションのサポートを強化

多様なお客さまのコミュニケーションのお困りごとを支援しようというこのツールは、「耳が聞こえないので言語でのコミュニケーションが難しい…」「こどもに発達障害があるので空港の複雑な行程をこなせるか不安…」など、空港を利用するお客さまが抱くさまざまな不安を少しでも軽減できるようにするためのもの。障害のある方などのご協力もいただき、「問い合わせシート」「保安検査場コミュニケーション支援ボード」「空港予習冊子『なりたこうこうから りょうこうへいこう!』」の3つを制作し、提供を開始した。

このうち問い合わせシートと保安検査場コミュニケーション支援ボードは、日・英・中・韓の4カ国語に対応。空港内の施設や交通アクセス等に関する問い合わせや保安検査場における案内を、ピクトグラムの指さしなどによって簡単にできるようにした。

また、空港予習冊子は、お子さま（特に、発達障害や知的障害の特性のある方）が、鉄道やバスなどで空港に到着してから搭乗・降機するまでの全行程の事前学習ができる冊子。成田市観光キャラクターの「う

なりくん」を起用した親しみやすいデザインとしている（対応言語は日本語のみ）。

さらに、9月5日には第3ターミナルの混雑解消を図るために拡張した1階到着ロビーをオープンしたが、ここに新設したエレベーターも、お客さまとのコミュニケーション対応を強化したものとなっている。国内空港として初めて、エレベーター内部にテレビ電話用のモニターとカメラを設置。聴覚障害のある方も、より安心してエレベーターをご利用いただけるよう、万一の際には『SOS』ボタン（聴覚障害のある方が押しにくい「電話マーク」の非常ボタンから当事者意見を踏まえ変更）を押すと監視室とテレビ電話でつながり、筆談やコミュニケーションボード等を使つての意思疎通、情報提供ができるようになっている。

なお、成田空港におけるUDのさらなる充実の一環として、ターミナル内の全てのトイレに、音声案内・フラッシュライト・L型手すりなどを導入する。このうち第1ターミナルでは、3月25日に北ウイング4階出発ロビーと中央ビル新館3階にUD対応を強化した新たなデザイントイレをオープン。さらに4月3日には南ウイング1階到着ロビーに、衛生陶器メーカーのTOTOとのコラボレーションによるデザイントイレ「experience TOTO」をオープンした。トイレのリニューアル工事については、第2ターミナルでは今年2月までに完了しており、第1ターミナルにおいても2020年3月までに全て完了する予定となっている。



3つのコミュニケーションツール 左/問い合わせシート 中/保安検査場コミュニケーション支援ボード 右/空港予習冊子「なりたこうこうから りょうこうへいこう!」



インセンティブ制度を拡充

「朝発ボーナス」の導入等で新規就航が増加

成田空港における航空ネットワークのさらなる拡充と既存路線の増強に向けて、航空会社への着陸料割引制度である「成田ハブ化促進インセンティブ」を2019年4月から拡充した。

発着枠に比較的余裕がある朝時間帯の就航を優遇するほか、従来の割引率や割引年数も拡大し、その成果が出始めている。

成田空港では2019年4月から、「成田ハブ化促進インセンティブ」を拡充し、航空ネットワークのさらなる拡充と既存路線の増強へ向けた取り組みを強化している。2015年度から2018年度までにおける「成田ハブ化促進インセンティブ」は、既存路線の増便や機材大型化を図るための「増量割引」と、新たな航空会社の成田空港への乗り入れや、成田空港から新たな地点への就航を図るための「ネットワーク拡充割引」からなるもので、2018年度までに国際線77路線、国内線11路線の新規就航をもたらすなど大きな効果を発揮した。

本年4月から拡充した新制度では、「増量割引」を継続しつつ、成田空港の強みである航空ネットワークの多様性をさらに進めるため、従来の「ネットワーク拡充割引」で実施してきた新規就航に対するインセンティブを拡充した。具体的には、新規就航に対する割引率の拡大および割引年数を2年間で3年間に延長したこと、「朝発ボーナス」の導入が新制度の目玉で、「ネットワーク拡充割引」の名称もわかりやすく「新規就航割引」に変更した。

「朝発ボーナス」は、発着枠に比較的余裕がある朝の時間帯の出発便を増やし、お客さまの利便性を高めるのが狙い。国際線は6:00～8:59、国内線は6:00～7:59の出発便を対象に、成田空港から新規路線の場合は着陸料を3年間無料、その航空会社にとって新規路線の場合は3年間半額にする仕組みで航空会社の朝時間帯就航を後押しする。

早朝発なら現地滞在時間がより有効に

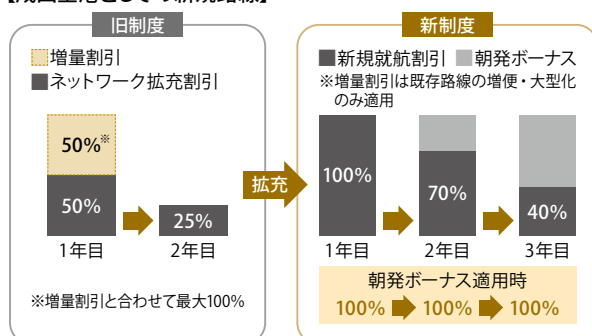
早朝に成田空港を出発すると、お客さまにとっては旅先での滞在時間を長くとれるメリットがある。本年4月からの導入後、朝発ボーナスにおいて国際線適用第1号となったのは、Spring Japanが4月25日から就航した寧波線。さらに、ベトジェットエアが7月12日からホーチミンシティ線を朝時間帯に新規就航するなど、制度導入の効果が出てきている。

今後、国内線でも、「朝発ボーナス」による路線拡充が期待されており、お客さまへの利用促進キャンペーンとして、5月17日から7月21日の間で「朝ナリタ」を実施した。「朝ナリタ」では、早朝便を運航するジェットスター・ジャパンやSpring Japanをはじめ、京成電鉄、京成バスなど関係7社が連携し、通常よりもさらに割安なセール運賃の提供や航空券のプレゼントなどのほか、第3ターミナル国内線出発サテライトで早朝便をご利用されるお客さまに無料でドリンクなどを提供するキャンペーンや、国内空港初となるバゲージ施設内でのスペシャルライブも開催した。

冬期スケジュール期初時点における成田空港からの就航都市数は、海外118都市、国内22都市に達しているが、2019～2021年度のNAAグループ中期経営計画では、2021年度末までに、海外135都市以上、国内27都市以上とする目標を掲げており、新たなインセンティブ制度も最大限に活用して、その目標達成につなげていく。

着陸料割引率

【成田空港としての新規路線】



【航空会社としての新規路線】

