

新春ご挨拶

SPECIAL TOPICS

第8貨物ビルを 2024年10月に 供用開始

Contents

特別インタビュー

・成田空港との共創は日本のイノベーションを加速させる
株式会社ヘラルボニー 代表取締役 / Co-CEO 松田 崇弥 氏

NRT APPROACH

・2024年度NAAグループ中間連結決算概要

先生に伺いました

・東京海洋大学 学術研究院 流通情報工学部門 渡部 大輔 教授

協働の現場を訪ねる

・チームラボ×NAA 広報部



『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

2025 Happy New Year

皆さま、明けましておめでとうございます。新年が皆さまにとりまして幸多き一年となりますようお祈り申し上げます。

さて、2024年は、成田空港でも旅客需要が大きく戻ってまいりました。特にインバウンドは、コロナ禍前の水準を上回る過去最高の旅客数を記録し、全体として回復から再成長への移行期となった年でした。

もう一つ、昨年は、7月に『新しい成田空港』構想のとりまとめ2.0を当社から国に報告し、国においても本格的な検討が始められた意義深い年となりました。

いろいろな機関が、今後20年で世界の航空需要が約2倍となり、なかでもアジア太平洋地域の成長率が最も高くなると予想しています。近隣諸国をはじめ各国は、この成長を取り込んで自国の経済成長につなげようと、主要空港の整備、拡張を積極的に計画、実施している状況です。

世界との結び付きを存立基盤とするわが国が手をこまねくことはできません。首都圏空港の容量拡大は必須であり、特に拡張余地の大きい成田空港では、滑走路の新設をはじめとする「更なる機能強化」が国策として進められています。当社は、その着実な推進に注力してまいります。

ただ、成田空港が今後厳しい国際競争のなかで生き残っていくためには、滑走路のみならず、ほかの施設もハード、ソフト両面で新しい時代のニーズに対応して変わる必要がある、との問題意識から検討を始め、有識者、国、自治体の参加を得て取りまとめられたのが『新しい成田空港』構想です。

この構想は、①旅客ターミナルの再構築、②新貨物地区の整備、③アクセスの改善、④地域と空港の一体的・持続的発展、で構成されますが、①から③は当然として、④が非常に重要であると考えています。

成田空港は、その建設の経緯から、地域との間に激しい軋轢を生じ、信頼関係を一から築き直すのに多大な時間とエネルギーを要しました。また、内陸空港であるため、住民の方々の生活環境への影響をで

きる限り軽減する努力は懸命に続けてきましたが、地域の発展への当社の関わり方は、受動的になりがちでした。しかし、長年にわたる関係者のご努力のお蔭で、地域の多大なご理解、ご協力、ご支援をいただいで空港が運営されている現在、この先を見据えれば、当社は一歩踏み出して、より能動的に地域の発展に関わっていくべきだと考えます。

空港の視点で見ると、将来の増加が予測される空港従業員とその家族には、周辺地域に良好な住宅や教育等の環境が必要です。また、貨物地区の国際競争力強化のためには、隣接地と一体的に機能する高い効率性が求められます。さらに、近隣における航空と相性の良い産業の立地や観光の振興は、空港を利用する需要を増大させます。

これらを地域側から見ても、それぞれ大きなメリットがあると考えられ、地域と空港が相互に連携して発展していく好循環が期待されます。しかも、成田空港周辺に広がる豊かな緑や田園地帯と調和し、それらを活用することで特色あるエアポートシティを形成できる可能性があるのです。

本来もっと前に取り組むべきことではありましたが、今からでも遅すぎることではなく、空港の拡張が進められる今は絶好の機会です。今後、県、周辺市町と緊密に連携して取り組んでまいりたいと存じます。

当社は、ステークホルダーの皆さまの発展に貢献できるよう、引き続き全力を挙げてまいります。本年もよろしくお願い申し上げます。

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

第8貨物ビルを 2024年10月に供用開始

昨年7月に国へとりまとめ2.0を報告した『新しい成田空港』構想において、目指す方向性の一つに、「新貨物地区の整備による航空物流機能の集約」がある。それに先駆けて、NAAは成田空港貨物ターミナル地区に第8貨物ビルを新設し、2024年10月より全日本空輸株式会社(ANA)が供用を開始した。この第8貨物ビルの特徴と、供用によって得られる効果について紹介する。



無人フォークリフト(AGF)

貨物を運ぶ自動搬送車(AGV)

貨物ターミナル地区が抱えていた課題と現在

成田空港は1978年の開港以来、貨物施設(上屋)を需要に応じて都度増築し、上屋が必要な各社に施設を分割して提供してきた。それを繰り返した結果、施設は古くなり(老朽化)、各社がオペレーションする上屋が至るところに点在(分散化)し、さらには上屋を増築できる土地もなくなっていた(狭隘化)。こうしたさまざまな課題を解決すべく、既存の貨物地区に隣接するエリアに、最新設備を取り入れた上屋「第8貨物ビル」を新設し、2024年10月より稼働させた。

最新設備でオペレーションを効率化

第8貨物ビルの一番の特徴は「自動化・省人化」。貨物を運ぶ自動搬送車(AGV)を60台、無人フォークリフト(AGF)を5台、自動倉庫システム(CHS)を導入し、人手不足解消の一翼を担う。さらに、「環境への配慮」も大きなポイント。断熱性の高い建材や高効率の空調設備の採用、巨大シーリングファンや有圧扇による空気の循環等を実施。さらに、成田空港初の大規模な太陽光発電パネルを設置し、省エネと創エネを実現した。こうした取り組みが評価され、第三者機関から「ZEB Oriented」認証※も取得した。

また、ESの向上にも注力し、24時間営業のコンビニエンスストアや第8貨物ビル模型、巨大モデルプレーン、多くの植栽の設置など、空港らしさを出しながらも貨物地区を感じさせない、落ち着いたある内装に。従業員が「働きたい」と思える環境を整備した。ほかにも、第8貨物ビルに近接する場所に空港への出入口(ゲート)を新たに整備する等、アクセスも向上させた。

この第8貨物ビルの新設により、ANAは6カ所に分散していた貨物上屋を1つのエリアに集約。最新設備による効率的なオペレーションで多様化する輸送ニーズに対応するほか、貨物取り扱いのさらなる品質向上を目指す。NAAは今後も各社と連携しながら空港のアジアゲートウェイ機能、ならびに貨物の国際競争力を高めていく。

空港の競争力を強化し、さらなる重要物流拠点へ

NAAは『新しい成田空港』構想の一環として、2030年代初頭に成田空港の東側に「新貨物地区」を新設することを公表しているが、新貨物地区は土地の購入・造成からスタートし、数多くの上屋やそれに付随する建物をすべて一からつくることになる。その意味では、新貨物地区を含む『新しい成田空港』構想の実現は、「第2の開港」と呼べるほど壮大なプロジェクトであり、NAAが全社一丸となって進めていくことになる。

航空貨物の分野では、成田空港の国際航空貨物取扱量は、開港から現在に至るまで常に世界の空港のなかでトップ10にランクイン。日本の空港においては約6割前後のシェアを誇る。つまり、成田空港は日本経済を支える重要インフラなのである。新たに完成した第8貨物ビルは、成田空港の航空貨物におけるさらなる競争力の強化に寄与し、航空物流拠点としての価値を高める存在になる一方で、これから進める新貨物地区の構想を深度化するにあたって、まさに試金石となる重要な役割を果たすだろう。

※ZEB(Net Zero Energy Building)は、快適な室内空間を実現しながら、建物で消費する年間の一次エネルギーの収支をゼロにすることを目指した建物。ZEB Orientedは、延べ面積が10,000㎡以上の建物において、基準一次エネルギー消費量から40%以上もしくは30%以上省エネルギーを実現した建物のこと。

成田空港の貨物は開港以来いわゆる「現場力」に頼ってきました。

今後を考えると、大胆な自動化が必要です。第8貨物ビルはその大きな一歩です。今後、検討をさらに進め、将来にわたって持続可能な新しい貨物ターミナルを実現していきます。

成田国際空港株式会社 執行役員 貨物営業部 宇野 茂 部長





成田空港との共創は日本のイノベーションを加速させる

株式会社ヘラルボニー
代表取締役 / Co-CEO

松田 崇弥氏

TAKAYA MATSUDA

双子の兄・松田文登さんとともにヘラルボニーを設立。ヘラルボニーのクリエイティブを統括。Forbes JAPANが選出する30組の文化起業家「CULTURE-PRENEURS 30」受賞。

NAAは、『新しい成田空港』構想の実現に向けて、空港全体の機能強化や空港内の空間演出を含むさまざまな取り組みを着実に進めている。今回は2021年と2022年に空港内の空間演出を手掛けた株式会社ヘラルボニー代表取締役の松田崇弥氏に、成田空港との共創の効果や新たな空港づくりについて伺った。

空港での常設展示で、会社の知名度がアップ

—— 2021年に第1ターミナルで「UPCYCLE ART MUSEUM in NARITA AIRPORT」を開催(同年9月に終了)、2022年には第3ターミナルで“Make Terminal 3 Vivid”をコンセプトにした空間演出(常設展示)を手掛けられています、その反響はいかがでしたか？

第3ターミナルの空間演出が始まってから3年弱経つのですが、いまだにご覧いただいた方から会社のSNSに頻繁に投稿をいただきます。投稿いただいたメッセージの一つに、「海外に一人で行くのは不安だったけれど、背中を押してもらった気持ちになりました。ヘラルボニー、ありがとう!」というようなコメントがあったと記憶しているのですが、私も19歳の頃一人旅で海外へ行ったときはすごく緊張したので、日本を発つ前にアートを見てきれいと感じたり気持ちが高揚したりする感覚を生み出せていたらとてもうれしいですね。

また、このNAAさんとの共創(コラボレーション)が弊社の代表的な製作事例となり、さまざまな企業さまからも空間装飾やインスタレーション(空間全体を作品として表現するアート)のお話をいただいています。実際にある会社さまの拠点には、成田空港のようにモニュメントを設置させていただきました。

空港は海外で挑戦する人や余暇を楽しむ人など、いろいろな背景を持つ人の出発地や玄関口になります。しかも、成田空港というブラ

ンドには信頼性と力がある。そんな空間の演出に関わらせていただいたことは、弊社にとって大きな実績になり、これをきっかけに会社の知名度がぐっと高まったと感じています。



(上左) 作家:南保孝氏
作品名:「無題」
(上右) 作家:佐々木早苗氏
作品名:「無題」
第1ターミナルでは、壁面を彩るアートとともに、耐久性の高いターポリン素材を使用したバッグやケースが展示され、展示終了後にアートプロダクトとしてアップサイクルされた。



第3ターミナルへのアクセス通路の入り口に設置されたモニュメント。



八重樫季良氏「(無題)(家)」
アクセス通路を歩くと、八重樫氏をはじめ、複数の作家による多彩なアートが楽しめる。

—— 第3ターミナルの空間演出は、2022年に「日本サインデザイン賞」「日本空間デザイン賞」にダブル入選しました。それについてはどう受け止めていますか？

弊社のアートは日本全国に在籍する、主に知的障害のある作家が製作したものなのですが、それをアートとして純粋に美しさやデザイン性で評価していただけたのは、とても励みになりますね。そして、アートを見た後に、“ヘラルボニーがプロデュースしている”という背景が分かって、作品の意図や意味が伝わったんだろうと感じました。障害について段階的に知っていくそのプロセスは、きっと人の価値観を変えるきっかけになるんじゃないかなと。そういう力を秘めた弊社のアートが公共性も認知度も高い成田空港という場所に、常設展示で当たり前のように存在し、景色になっていることが非常にありがたいです。

—— 空港の空間演出において、最もこだわられたのはどういうところでしょう？

NAAさんからめったにないチャンスをいただいたので、作家の作品をできるだけ多く世に放つことで、圧倒的なクリエイティビティを披露する場をつくりたいと思いました。第3ターミナルには、休憩スペースやベンチスペース、通路などさまざまな場所があるので、それぞれに合うアートを起用しながらも、それを鑑賞していく連続した体験が一つのアート体験となるよう落とし込みました。

ここまで各所で異なるアートの使い方をしたのは弊社にとっても初めての経験でしたが、新しい気付きを得たと同時に、表現の幅を広げてくれた場所だと感じています。

“異彩を放つ”空港に進化するためには？

—— 新たな空港づくりの一つとして、成田空港が“通過点”ではなく“目的地”となることを目指していますが、空港に求める機能や期待することはありますか？

2024年7月、弊社がパリに子会社を設立したこともあって、私自身、出張が増えて、いろいろな空港に立ち寄るのですが、空港はその国に最初に触れる場所なので、降り立ったときにどんな感情になるかがすごく重要だと思うんです。海外から来る人にとっては、日本の入り口として最高の体験ができるといいですね。例えば、海外の人から人気の温泉があるとか、障害のある方が案内カウンターに立って、困っている旅行者に対して案内をすとか。一方、日本側から見ると、空港はたくさんの国の人が訪れる場所なので、国際色豊かな保育園や小中高一貫教育の学校があると、子どもたちにとっても肌で海外から来る人との交流ができていいんじゃないでしょうか。そんな、ある種街のような機能があると面白いし、刺激も大きいと思います。

—— 今後、成田空港内で取り組んでみたいことがあれば、教えてください。

たくさんありますね。その一つは空港内に outlet すること。そうそうたる海外ブランドが並ぶなかに、ヘラルボニーのアートを扱う店舗を出せたらいいと思います。弊社のミッションは「異彩を、放て。」で、そのコンセプトに「“普通”じゃない、ということ。それは同時に、可能性だと思う。」という言葉があるのですが、もしそんな形での outlet が叶って、店舗としてはバラバラな価値観が集まっているけれど、むしろ調和が取れている、というような空間ができれば、成田空港はすごくインクルーシブで、いろいろな人が訪れやすい場所な



んだとメッセージとして発信できるんじゃないかと思います。

ほかに、空港内の設備を弊社の作家のアートでラッピングしたり、アートを通じて新たな観光資源をつくったり、周りの市町村を巻き込んだ取り組みをしたり。そんな部分で今後一緒にできたら理想的だなと考えています。

—— 成田空港との共創で生まれる効果とは？

NAAさんが弊社に最初にお声掛けくださったのは、コロナ禍で空港の利用者や店舗が一時的に少なくなっていたとき。弊社のようなスタートアップ企業の夢や思いを理解してくださって、一緒に空港を盛り上げられないかと声を掛けていただきました。弊社としても大手の企業さまとの共創がまだ始まったばかりで知名度も低いタイミングでしたので、すごくワクワクしてお会いしたのを鮮明に覚えています。実際に一緒するなかで、NAAさんには空港を改革していこうという意気込みがすごくありますし、企業が自分たちの夢や本気の思いを伝えれば、それを懐深く受け入れて実現するパートナーになってくださる方々だと感じました。

NAAさんと共創したという経験は、きっと企業の夢や想いを日本中に伝播させていくことになると思います。それと同時に、成田空港がスタートアップ企業やモノづくりのショールームとなって新しいことををどんどん仕掛けていくと、日本でいろいろなイノベーションが加速するのではないのでしょうか。日本の将来のためにも、ぜひそれが実現されることを願っています。そして私たちヘラルボニーも、昨年の「LVMH Innovation Award 2024」で世界1,545社から日本企業で初めてファイナリスト18社(「Employee Experience, Diversity & Inclusion」のカテゴリ)に選出されるなど、大変光栄な機会をいただきました。これからは日本のみならず、NAAさんのように世界を舞台に「異彩」をさまざまな形で社会に送り届け、80億人の異彩がありのままに生きる社会の実現を目指していきたいですね。



工藤みどり氏「(無題)」
盛岡市内にあるHOTEL MAZARIUM(マザリウム)の1室



盛岡市内を走行する循環バス、通称「ヘラルボニーバス」

■ 株式会社ヘラルボニー

「異彩を、放て。」をミッションに、障害のイメージ変容と新たな文化の創出を目指すクリエイティブカンパニー。国内外の障害のある作家とIPライセンス契約を結び、ライフスタイルブランド「HERALBONY」の運営をはじめ、さまざまな形で異彩を社会に送り届ける多様な事業を展開。

株式会社ヘラルボニー公式ホームページ



NRT APPROACH

成田空港の最新の取り組みを紹介する

上期として民営化以降、最高の営業収益

2024年度NAAグループ中間連結決算概要

■航空機の発着回数・旅客数や貨物量が増加

航空機発着回数・航空旅客数ともに前年同期と比較し増加が見られ、引き続き、回復傾向にある。特に、外国人旅客数は上期として初めて1,000万人を超え、最高値を更新した。国際航空貨物量は、2024年4月以降、前年同月を6カ月連続で上回り、好調に推移している。これらの結果に加え、円安の効果により物販・飲食収入が好調であったことなどから、営業収益は前年同期から278億円増の1,276億円となり、4期連続の増収、コロナ禍前の2019年度同期(1,267億円)を上回り、上期として民営化以降の最高値を更新した。

営業費用においても売り上げに連動する費用等の増加があったが、引き続きコストマネジメントの徹底に努めた結果、営業利益は前年同期から185億円増の228億円、親会社株主に帰属する中間純利益は前年同期から158億円増の195億円となった。

■2024年度連結業績予想

2024年5月30日に発表した2024年度の航空取扱量見通しについては、全体としては概ね想定通りに推移しており、当初の航空取扱量見通しは据え置くこととした。一方で、当期の通期業績予想については、主にリテール事業において物販・飲食収入、構内営業料収入が上振れている状況等を踏まえ、予想を見直すこととした。以上の結果、当期の通期業績予想は、前期比増収増益となる見通しである。

なお、実際の業績はこれら航空需要など経営環境の変化により大きく異なる結果となる可能性がある。

●2024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)			
	2023年度	2024年度	増減	
	実績	実績	数量	%
航空機発着回数(万回)	10.5	12.2	1.6	116.0
国際線	7.9	9.5	1.5	120.0
国内線	2.5	2.6	0.0	103.5
航空旅客数(万人)	1,657	1,992	335	120.2
国際線	1,266	1,601	335	126.5
国内線	390	390	△0	99.9
国際航空貨物量(万トン)	91	97	6	106.5

※単位未満は切り捨てて表示

財務部 土屋伸一郎長より

当中間連結決算は、成田空港をご利用いただいた多くのお客さまや航空会社をはじめとする関係企業の皆さまのご支援により、前年同期比で増収増益を達成いたしました。特にリテール事業が好調であることを受け、通期の業績予想も上方修正しております。

セグメント別損益の状況

┃空港運営事業

コロナ禍後の正常化に向かう動きに伴い、国際線旅客便発着回数および国際線旅客数が前年度を大幅に上回ったことから、空港使用料収入は前年同期比14.4%増の171億円、旅客施設使用料収入は前年同期比41.1%増の213億円となり、営業収益は前年同期比23.4%増の516億円、営業損失は前年同期から104億円改善の30億円となった。

┃リテール事業

航空旅客数の増加に加え、円安効果もあり、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40.8%増の459億円、構内営業料収入は前年同期比47.5%増の62億円となり、営業収益は前年同期比41.8%増の598億円、営業利益は前年同期比69.9%増の196億円となった。

┃施設貸付事業

航空旅客数の増加に伴う駐車場使用料収入の増加等から、営業収益は前年同期比3.1%増の147億円、営業利益は前年同期比0.6%増の59億円となった。

┃鉄道事業

線路使用料収入等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となった。

●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)			
	2023年度	2024年度	増減	
	実績	実績	金額	%
営業収益 ※1	997	1,276	278	127.9
空港運営事業	418	516	97	123.4
リテール事業	422	598	176	141.8
施設貸付事業	142	147	4	103.1
鉄道事業	14	14	0	100.3
営業費用	954	1,047	93	109.8
営業利益	43	228	185	528.2
空港運営事業	△135	△30	104	-
リテール事業	115	196	80	169.9
施設貸付事業	58	59	0	100.6
鉄道事業	3	3	△0	94.9
経常利益	34	220	185	641.6
当期純利益 ※2	36	195	158	530.8

※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て表示

一方で、為替変動や物価上昇など不透明な状況もございますが、今後も各事業の確実な推進を支えるため、財務経理の面から引き続き全力で取り組んでまいります。

先生に伺いました

【今回お聞きしたいこと】

物流滞留などが指摘される「2024年問題」が顕在化するなかで、成田空港が取り組むべき課題は何ですか？

国内最大の国際航空貨物取扱量を誇る成田空港。

一大物流拠点として、時代や社会の潮流に即して変化をしていく必要があります。

『新しい成田空港』構想の柱の一つとして新貨物地区の整備を進めていく上で、対応すべき課題やビジョンを伺いました。

日本の貨物を取り巻く環境が将来どう変化していくかが気になります！



貨物営業部
上西 由夏さん

自動運転トラックの実用化への対応が必要

近年、全国的に持続可能な物流システムの構築に対するさまざまな取り組みが進められています。そのきっかけとなったのが、物流の「2024年問題」です。これは、昨年からのトラックドライバーの時間外労働の上限規制に伴う働き方改革関連法により、ドライバーの拘束時間の減少などに伴う輸送能力の不足によって生じる諸問題を表します。

成田空港は、わが国の国際航空貨物の約68%(2023年実績、金額ベース)を取り扱う国内最大の空港です。主に航空で輸送される半導体製造装置や医薬品といった戦略物資を扱う拠点となっており、空港への航空貨物の搬出入のために多くの大型トラックが出入りしています。つまり、航空貨物は空港内で完結するのではなく、全国の荷主や物流事業者などさまざまな関係者との調整が必要となります。そこで、成田空港における同問題の対応として、成田国際空港株式会社は昨年2月に「2024年問題対策協議会」を発足させ、関係者と改善案を議

論してきています。

長期的に取り組むべき課題として、2030年代を目途とした自動運転トラックへの対応が挙げられます。近年、トラック輸送の省人化を目的にして、2026年度以降の自動走行技術を用いた幹線輸送の実用化・社会実装を目指して、大型トラックの自動化に向けた実証実験が進められています。それに対応し、自動運転トラックを運行するためのインフラとして、高速道路の本線やインターチェンジと直結した専用ランプウェイを有する物流施設の開発計画が全国で進められています。

新貨物地区の充電インフラの整備を

成田空港の将来構想として、昨年7月に発表された『新しい成田空港』構想

とりまとめ2.0」によれば、2030年代初頭には新貨物地区を供用することが想定されています。そのなかで、同地区と圏央道は新規インターチェンジで直結されることが構想されており、新貨物地区への自動運転トラックの直接乗り入れが可能となっています。さらに今後は、大型トラックの電動化が進むことも想定されていることから、新貨物地区における充電インフラの整備が必要不可欠となると考えられます。

このように成田空港は持続可能な物流システムの構築に向けて、着実に準備を進めていると言えます。2030年代に向けて新たな航空貨物の物流システムに関して、「2024年問題」への対応と同様に、成田空港が主体となって関係者とともに未来像を示すことが非常に重要かと考えています。



航空貨物だけでなく、

物流の上流から下流までを
広い視野で捉えて課題解決を
することが重要です



答えてくれた先生は —— 渡部 大輔さん

東京海洋大学学術研究院流通情報工学部門教授、博士(工学)。海上技術安全研究所などを経て現職。専門は、物流システム工学。近著に『トラック輸送イノベーションが解決する物流危機』(成山堂書店、共著)がある。

すべての人の 快適な空港体験をサポートするサイトへ

成田空港の公式WEBサイトが昨年2月に全面リニューアル。お客さまの利便性向上のため、「より見やすく、使いやすく、便利なサイトに！」をコンセプトに、モバイル端末で使いやすいレイアウトやユニバーサルデザインを考慮したシンプルなデザインになった。リニューアルにおいて重視した点や新しい機能などについて、制作に携わったチームラボの雪下氏と、NAA岩岡氏に伺った。

公共インフラである空港のサイトとして 分かりやすいデザインや導線を重視

岩岡: チームラボさんといえばよくテレビやSNS等で目にするデジタルアートミュージアムが印象的ですが、会社としてはアート事業だけでなく、WEBサイトやスマホアプリなどのソリューション事業も手掛けられていて、今回タッグを組んで約7年ぶりとなる空港公式WEBサイトのリニューアルを行いました。進めるにあたって、課題整理やゴール設定、リニューアル方針の検討のほか、レスポンス対応※1やアクセシビリティ対応※2など、実施すべきことが山積みでしたが、適切なノウハウやスキルをお持ちのチームラボさんにアドバイスをいただき、スムーズに進めることができました。

雪下: 私はプロジェクトのハブ役として進行管理等を担当していたのですが、キックオフ後やリリース前など多いときは週4〜5回会議をしていましたよね。私自身さまざまな業種の企業のサイト構築に関わってきましたが、空港のサイトを手掛けるのは成田空港さんが初めて。空港や航空に関する専門用語や業界ならではの考え方など、一から学ぶことが多くありました。ただチームラボはユーザーが使いやすいものを提供することを最も大切にしているので、これまで制作した国内外のサイトの事例やチームラボのユーザビリティに関する知見などをもとにエンジニアやデザイナーなどを出し合った意見はNAAさんとの会議で率直にご提案して、意思決定をサポートさせていただいていました。

岩岡: 今回のリニューアルで弊社が一番重視したのは、公共インフラである空港のサイトとして、誰もが簡単に情報にアクセスできること。視覚や聴覚が不自由な方でも必要な情報を得られること(ユニバーサルデザイン対応)に加え、情報の粒度や構成、導線を意識してユーザーが迷うことなく、ほしい情報に一直線にたどり着けることにこだわりました。ですので、雪下さんから、固定観念を持たず、フラットに“ユーザーがどう感じるか?”を軸にたくさんのご助言をいただけて、非常に勉強になりました。

雪下: ユニバーサルデザイン対応については、目が不自由な方が使われるツールを私たちも実際に使って、サイト内で動きやすいか、読みやすいかを確認し改善を進めていきました。リリース前にUD推進委員会のメンバーの方にサイトをチェックいただいたところ、「こんなに使いやすく、整理されているサイトは初めて」というお声をいただけて、安心しました。

※1 デバイスの画面サイズに応じてデザインやレイアウトを最適化して表示させる技術 ※2 サイト内情報へのアクセスのしやすさ



NAA 広報部

岩岡 隼平さん

チームラボカリストチーム

雪下 海香さん

新機能の搭載で 空港利用をより安心、スムーズに

岩岡: 今回、新機能としてインタラクティブマップを搭載しました。Googleマップのようにユーザーの位置情報表示やルート検索ができるマップで、国内でもこれを取り入れている空港はまだ少なく、最先端の取り組みとなっています。また、知りたいフライトの時刻やゲートの変更情報、搭乗手続き開始案内などの通知を受け取れる「マイフライト機能」も導入しました。ただ、こうした機能をまだご存じない方も多いので、成田空港に案内を設置するなどして、これからアクセス数が伸びていくことを目指しています。

雪下: レストランやショップにおいてはデザインや導線の変更にとどまらず情報なども拡充し、その結果、それらのページ閲覧率が向上していますし、公開後は「すぐ見やすい」という声もいただいています。引き続きサイトの計測・分析をし、改善を続けていきたいですね。

岩岡: 外国圏のお客様が安心して成田空港を訪れることができるよう、対応言語数を増やすことなども含めて、PDCAを回しながらよりよいサイト作りを継続していきます。



空港内でのよりスムーズな移動を実現するため、施設の場所だけでなく、どのように行けるか、どれくらい時間がかかるのかを調べることでデジタルフロアマップを構築した。

