



# Our Vision



## 経営理念

**NAAは、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します。**

私たちは、国際交流を支える国際拠点空港として、航空需要の増大への適切な対応、質の高い安全とサービスの実現のため、たゆまぬ努力をしていきます。さらに、グローバルな航空ネットワークの発展に貢献することにより、世界の経済・文化の交流に寄与します。これらの取り組みを積み重ねることにより、すべての方々から「世界トップレベル」と評価していただける空港を目指します。

## 経営ビジョン

- 1 安全を徹底して追求し、信頼される空港を目指します**  
「安全」は基本であり、すべてに優先するものです。私たちは、あらゆることに細心の注意をはらい、空港の安全と安心を徹底して追求します。また、関係者の方々々と手を携えながら、航空の安全の確立に取り組みます。これらの行動を通じて、信頼される空港を目指します。
- 2 お客様の満足を追求し、期待を超えるサービスの提供を目指します**  
私たちは、常にお客様の視点にたち、満足を感じていただけるサービスを提供します。さらに、独自の発想で、お客様に感動やよろこびを感じていただけるサービスの創造を目指します。
- 3 環境に配慮し、地域と共生する空港を目指します**  
私たちは、環境への取り組みを積み重ねることにより、環境にやさしい空港を目指します。また、地域の一員として信頼関係を築きながら、豊かで活力ある地域社会の実現に貢献する空港を目指します。
- 4 効率的で透明性のある企業活動を通じ、健全経営とさらなる成長を目指します**  
私たちは、経営資源を効率的に活用するとともに、法令および社会のルールを守り、公正・透明な企業活動を通じて、健全経営を行います。さらに、現事業を軸としながら新たな事業に積極的に取り組み、成長していく企業となることを目指します。
- 5 鋭敏な感性を持ち、柔軟かつ迅速な行動で、社会の期待に応えます**  
私たちは、一人ひとりが常に感性を研ぎすまし、次代を読む眼を大切にします。また、限りない情熱やチャレンジ精神を持ち、柔軟に発想し、迅速な行動に移すことで社会の期待に応えます。



## CONTENTS

### 当社の考え方

- 01 経営理念・経営ビジョン
- 03 トップメッセージ
- 07 成田空港の歩み
- 09 成田空港施設平面図
- 11 特集：新型コロナへの対応
- 15 NAAのビジネスモデル
- 17 NAAのESG視点と重点課題
- 19 成田空港の価値創造プロセス

### 注力する施策

- 21 **1** 気候変動への対応
- 27 **2** 安全と安定運用の徹底
- 31 **3** 地域との共生・共栄
- 35 **4** お客様に選ばれる空港づくり
- 38 “クローズアップ”現場感覚のデータ化と分析に基づくお客様満足の追求
- 39 **5** 就労環境の向上
- 43 “クローズアップ”新しく生まれ変わる成田空港

### マネジメント体制

- 45 取締役及び監査役
- 47 コーポレート・ガバナンス体制

### 財務情報

- 49 連結財務諸表
- 53 主要財務データ
- 55 主要非財務データ
- 56 会社概要

### 編集方針

本報告書は、成田空港を取り巻くステークホルダーの皆さまに、当社グループによる成田空港の価値創造の全体像と注力する施策についてご理解いただくことを目的に発行しています。本書の編集にあたっては、国際統合報告評議会(IIRC)「国際統合報告フレームワーク」、経済産業省「価値協創ガイダンス」、国連グローバルコンパクトほか「SDG Compass (SDGsの企業行動指針)」等の開示資料を参照し、簡潔でわかりやすい構成を目指しました。

### IRサイトのご紹介

当社ホームページ内の「IR情報」では、各種IR資料がご覧いただけます。



<https://www.naa.jp/jp/ir/index.html>



成田国際空港株式会社 代表取締役社長  
田村 明比古 TAMURA Akihiko



## 成田国際空港の果たす役割

### 国の基幹インフラとして日本の首都と海外をつなぐ

当社は、1978年の開港以来、日本の首都の表玄関である成田空港の運営に従事してまいりました。国土を海に囲まれ、航空が海外との往来の主要な手段である我が国において、成田空港は、国民生活と産業経済活動を支える最も重要な社会インフラの一つであり、日々その安全で効率的な運用に努めております。また、我が国の持続的な成長と競争力向上に不可欠な空港機能の強化に取り組んでいます。

当社のステークホルダーは幅広く、空港ビジネスの主要顧客である航空会社や旅客、貨物フォワーダー(貨物利用運送事業者)はもちろんのこと、成田空港が国の基幹インフラであることから当社株式を100%保有する国、さらには地域コミュニティも重要なステークホルダーです。特に地域コミュニティについては、空港の運用に伴う周辺環境への影響ということにとどまらず、開港に至る歴史的経緯等も踏まえ、空港の存在が地域の発展に結びつく、空港があって良かったと感じていただける共生共栄の実現を目指しています。

空港の基本機能は“飛行機が安全に離着陸できること”にほかなりません。当社はテロ対策も含めた空港の安全とセキュリティの確保を空港運営の第一義とし、それによってすべてのステークホルダーからの信頼を得るための努力を積み重ねるとともに、さらなる顧客満足の追求に取り組んでいます。

### コロナ禍の今だからこそ、先を見据えた事業投資を

成田空港は、海外118都市121路線(41カ国3地域)、国内22都市23路線(2019年冬期スケジュール期初時点)と豊富なネットワークで結ばれ、アジアの拠点空港としての役割を担っています。開港からの順調な航空需要の伸びを背景に、2019年には累計で航空機発着回数600万回、航空旅客数11億人を達成しました。残念ながら、2020年には、世界的な新型コロナウイルス感染症(以下、新型コロナ)の影響に伴う渡航制限等により、航空機発着回数は前年比48%減、航空旅客数は前年比76%減と大幅に減少しています。

世界の航空需要がいつ回復するかはまだ不透明であり、しばらくは我慢の時期が続くと考えています。また、オンライン会議等が増えるなど今後のビジネス需要にも変化が予測されます。しかし一方で、五感で感じる旅の楽しさ・喜びは人間の本源的欲求に根差したものであり、バーチャルな体験だけではその全てを代替することはできません。また、旅客便が大幅に減少した状況にあっても、医薬品、防護服等の医療物資や、世界の社会経済活動に必要な各種部品、完成品等の航空貨物は活発に輸送されています。今後、中長期的に見れば、アジアをはじめとする世界の経済成長を

背景に、人とモノを運ぶ航空需要は確実に回復し、さらに増加していくと予測しています。そうした世界の成長を取り込み、日本が持続的に発展を遂げていくには、国および首都圏の国際競争力を維持、向上するために、首都圏空港の機能強化が必要となります。当社は、感染症対策にしっかりと取り組み、お客様が安心して航空を利用できる環境を常に確保するとともに、中長期的視点に立って必要な事業投資等を継続していくことが重要であると考えています。(コロナ禍への対応についてはP.11特集をご参照)



## 安全性・利便性・快適性向上のために

### 安全な空港運用に不可欠な施設整備

冒頭に申し上げたとおり、私どもの事業において日々の安全な空港運用が全ての基本であり大前提です。旅客便が減少する中でも、貨物需要は旺盛であり、毎日多くの航空機が運航しています。成田空港は、わが国を代表する重要インフラとしての責務をいささかも怠ることなく、安全運航のための“当たり前”を徹底し、万全を期してまいります。特に、2021年に延期となったオリンピック・パラリンピック東京大会については、成田空港が選手、大会関係者等の皆様の安全快適に受け入れ、大会の成功に貢献できるよう、引き続きしっかりと準備してまいります。

空港を安全に運用し続け、その機能を強化していくために重要なのがインフラの整備・更新です。空港のインフラには、大きく分けて、滑走路など飛行機の離着陸にかかわる基本施設と、お客様や貨物を取り扱うターミナル施設があり、当社は国内でも数少なく両施設を一体運営しています。滑走路等の基本施設については、以前から航空会社の需要が大きいピーク時間帯における容量不足が認識されており、新型コロナ収束後のインバウンド需要を再度確実に取り込み国や地域の発展につなげるためにも、着実にその拡充に努めてまいります。また、現在の旅客・貨物ターミナル施設は建設から50年近く経ち、老朽化が進み、更新時期が近づいています。今後とも空港として安全かつ安定的に機能していくために、基本施設と同様に、地域のご理解をいただきながら、再整備を進めてまいります。さらに、都心から遠いといわれる空港アクセスについては、お客様の利便

性を向上し、成田空港の競争力を保つためにも非常に重要な課題であり、将来を見据えてその改善に計画的に取り組んでまいります。

### 先進技術を活用し、現場を進化させる

最先端技術を活用し、空港運営の効率化や新たな付加価値の提供を実現するスマートエアポート化も急務です。成田空港では、2019年から、入国審査後の税関検査において顔認証システムを活用した非接触型の本人確認を行っており、利便性が向上しただけでなく、感染症対策としても力を発揮しました。また、チェックイン時に顔写真を登録すると、その後の手続き(手荷物預け、保安検査場入口、搭乗ゲート等)において、搭乗券やパスポートを提示することなく通過いただけるOneIDサービスの本格運用を2021年7月に開始する予定であり、今後さらに空港全体でのスマート化を進めてまいります。

一方で、2020年11月には社長直轄の組織としてマーケティング統括室を新設いたしました。当社は、従来からお客様第一主義の徹底を図ってまいりましたが、今後は、お客様と接した現場感覚をデータ化して、社内でも共有し、科学的なデータ分析に基づき、空港全体の競争力を高める全社的、部門横断的マーケティング戦略を策定してまいります。

さらに、数多くの空港内事業者との間で日々行われている膨大なやりとりのデジタル化も待ったなしです。コロナ禍は業務のあり方を改めて考え直す機会ともなりました。将来

的にはAI、ロボットをはじめとする最先端技術を活用して業務を効率化、高度化することで、当社グループおよび空港施設関係者が提供するサービスの価値向上、労働環境の

改善、働きがいのある職場づくりへの改革を推進し、魅力ある人材確保につなげてまいります。



## 当社のサステナビリティ経営

### 地球規模の気候変動への対応

世界的な課題である気候変動は、空港運営にも2つの大きな影響を及ぼします。一つは、災害の激甚化による直接的な被害です。当社は従来から、大規模自然災害が発生した際に被害を最小限に止め、早期復旧を果たして安定した空港運用を図るため、事業継続計画(BCP)に基づく取り組みを進めてきました。2019年3月には、事業継続と社会貢献に積極的に取り組む企業として、「国土強靱化貢献団体認証(レジリエンス認証)」を国内空港で初めて取得しました。しかし、2019年9月の大型台風が千葉県を直撃した際には、鉄道や高速道路など成田空港と都心等とのアクセスが丸1日遮断され、最大1万数千人のお客様が空港に留まり、多大なご迷惑をおかけする結果となりました。この時に得られた教訓と、翌10月の台風再来時の経験も踏まえ、より安全かつ円滑に空港機能を復旧するための取り組みを盛り込んだ空港全体のBCPを策定したところです。今後とも災害時においては、停電の際に空港の電気設備の活用、遮断された高速道路の落葉処理に当社保有の除雪車の貸し出し、避難所への物資の配給や人的支援等、空港が有している機能、能力を幅広く活用し地域に貢献してまいります。

空港運営に与えるもう一つの影響は、気候変動への対応として、航空分野の脱炭素化を求める世界的な機運の高まりです。航空業界は、これからも持続的に成長していくために、この課題への取り組みを飛躍的に強化する必要があります。成田空港においては、ターミナルで消費されるエネルギーの削減や地上車両のEV化など、空港で実行可能な低炭素化を一層進めてまいります。一方、空港のCO<sub>2</sub>排出量の中で最も大きな割合を占めるのは航空機の運航にかかるもので、成田空港では全体の約7割に達します。その大幅な削減には、今後の航空機技術の進歩が待たれますが、中期的施策として持続可能なバイオジェット燃料(SAF: Sustainable Aviation Fuel)への転換を進めることが有効と考えられます。2020年10月には国内で初めて全日本空輸株式会社の

当空港便にSAFが導入されました。グループ内に成田空港給油施設株式会社を擁する当社は、関係各方面と連携協力し、この分野での取り組みも一層強化してまいります。そして、空港全体で様々な低炭素化、脱炭素化を進め、2030年までに空港におけるCO<sub>2</sub>排出量を発着回数1回あたり30%削減するとともに、2050年までにNAAグループとしてカーボン・ネットゼロを実現してまいります。

### 国際的な連携でグローバルな課題に取り組む

航空業界では近年、航空会社の空港選別が厳しくなっていることに加え、各国が国際競争力の維持・向上を目指して主要空港の機能強化に努めていること等を背景に、国際間の空港競争が激化してきました。しかしながら、気候変動や新型コロナの感染拡大等のグローバルな問題に対処するためには、業界全体の連携が不可欠です。例えば、コロナ収束後にスムーズに国際間の往来を再開するには、主要国際空港において旅行者に求める手続きや証明書が共通化している必要があります。世界各国の空港会社が加盟する国際空港評議会(ACI: Airports Council International)では、当社からも役員及び委員が参加し、空港業界を取り巻く様々な課題についての議論や空港分野における国際統一基準の策定・普及に向けて必要な提言を行い、その実現に向けて航空会社や各国政府、国際機関等への働きかけを行っています。また、途上国をはじめとする海外の空港インフラ整備や運営にも協力しています。

当社は、こうした活動への積極的な参画を含め、日本、そしてアジアを代表する空港の一つとして、自社の利益だけを求めるのではなく、世界の空港業界、航空コミュニティ、航空を利用されるお客様、そして社会全体にとって何が重要かを常に考え、様々な関係者、関係機関とも連携協力して、グローバルな課題の解決に貢献してまいります。



## ステークホルダーの皆さまへ

### 短期と中長期、2つの視点が求められる空港運営

コロナ禍前の空港運営を振り返りますと、旺盛な航空需要に支えられ、航空機の発着回数、旅客数に加え、商業施設としての売上も順調に伸び、毎期の利益拡大だけに関心が集中しがちでした。新型コロナの影響で世界的に困難な経営環境となったことで、率直に申し上げて、空港運営の原点に立ち返る良い機会となったと感じています。

成田空港がわが国の国民生活および産業経済活動を支える基幹インフラであることに改めて思いを致せば、長期的な視点で持続可能な運営が行われる必要があります。渡航制限が続く現在、空港運営を持続できるのは過去から財務基盤の強化に努めてきたからこそであり、毎期の利益確保を重視するのは、長期的に事業を継続し、様々な突発的事態に際しても成田空港の機能を維持していくためであるということを忘れてはなりません。そうした観点からは、逆にコロナ禍においても、10年、20年、さらにはその先の国と空港の未来を見据えて、必要な事業投資を継続し、長期的にわが国、地域、そして国民一人ひとりの皆様に価値を提供し続けられるよう努めていくことが、当社グループの社会的義務であり役割であると考えます。そのために、日々、社員一人ひとりが何をすべきか考えながら実践する、その姿をステークホルダーの皆様にご理解いただき、より良い共創関係を築いてまいりたいと存じます。

### 統合報告書の作成にあたって

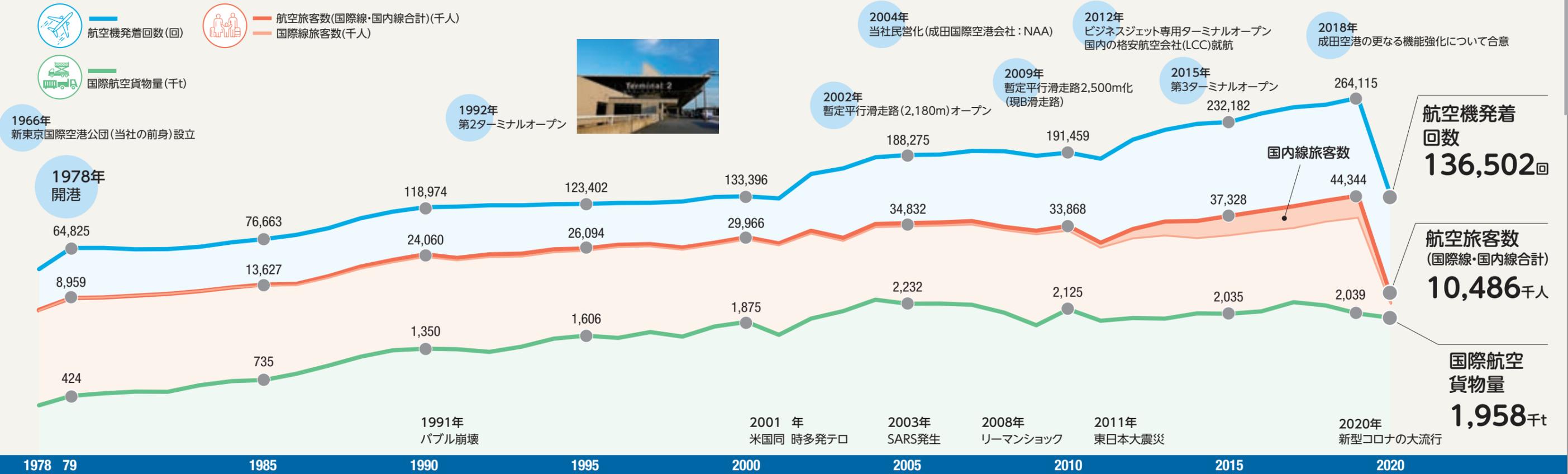
当社は、航空コミュニティに属する者の責務として、航空分野が克服すべき諸課題について、ステークホルダーにも働きかけつつ、必要かつ具体的な施策を積極的、計画的に実施し、持続可能な空港運営への転換を主導してまいります。社会的課題解決への貢献と空港としての経済的価値の実現を両立させることは、これから成田空港が空港間競争を生き残り、中長期的に健全に成長発展していく上で極めて重要なテーマです。今春、新たに策定した脱炭素・低炭素化の取り組みや働きがいのある就労環境の構築など、ESGそれぞれのカテゴリに属する諸課題については、遺漏することなく、定量的・定性的なKPI目標を設定し、しっかりと検証しつつ、取り組みのレベルを向上させるPDCAプロセスを整え、機能させていかなければなりません。本統合報告書は、そうした課題意識に基づき、将来の健全な成田空港像を実現するための道標とすべく、今回、まずは最初の試みとして作成したものです。今後は継続的な統合報告書の作成、ブラッシュアップを通じて、成田空港としての持続可能な運営の方向性をより深く追求してまいります。空港サービスは、様々な関係者の皆様のご協力によって初めて成り立つものであり、当社単独での取り組みには自ずと限界があります。成田空港のステークホルダーの皆様と目線を合わせ、手を携えながら、足元の難局を乗り越え、信頼され、愛される成田空港を創り上げていきたいと考えております。今後ともよろしくお願いたします。

# 成田空港の歩み

成田空港は、地域をはじめとするステークホルダーの皆様のご協力をいただきながら、わが国の空の表玄関かつアジアの国際拠点空港として人々の往来やサプライチェーンを支え、経済の発展・文化の交流に貢献してきました。これからも成田空港は、グローバル化が進む社会の持続可能な発展を下支えするために歩み続けます。

●世界の空港・国際線ランキング(2019年) ※出典:ACI(国際空港評議会)

航空旅客数(国際線):第18位 国際航空貨物量:第10位



## 開港前夜



### 空港建設を巡る反対運動

1960年代、年々増大する航空需要を背景に、首都圏に新空港を建設する構想が浮上。建設候補地の変転を経て、1966年7月、千葉県成田市三里塚への新空港設置が閣議決定されました。しかし、この決定は地域住民の強い反発を招き、激しい反対運動が展開されました。

## 開港～1980年代



### 開港と容量不足の顕在化

1978年5月、反対運動が続く中、成田空港はA滑走路の運用開始により開港。わが国の経済成長や円高基調、海外旅行ブーム等を背景に航空需要は右肩上がりが増大する中、空港容量の不足が顕在化していきました。

## 1990年代



### 地域と共生する空港づくりへ

成田空港問題を話し合いにより解決して空港整備を促進する機運が高まり、成田空港問題シンポジウム・円卓会議が開催。地域と共生する空港づくりの方針整備が確認され、平行滑走路などの空港整備に対する地域の理解が広がりました。

## 2000年代



### 加速する空港間競争

2002年に暫定平行滑走路(2,180m)の運用が開始され、2009年には2,500m化(現B滑走路)。2004年には当社が民営化され、免税店街の充実など魅力向上に努めました。米国同時多発テロなどの影響はありましたが、航空需要の拡大、アジアでの巨大空港建設などにより、世界的な空港間競争が激しさを増しました。

## 2010年代



### 訪日外国人の飛躍的増加

観光立国政策や航空自由化(オープンスカイ)の進展により、インバウンド観光需要が急増。2018年には、地域との協議を経て、C滑走路の新設や夜間飛行制限の変更を内容とする成田空港の更なる機能強化が合意されました。また、成田空港へのLCC就航や羽田空港の国際化などが進みました。

## 2020年代～

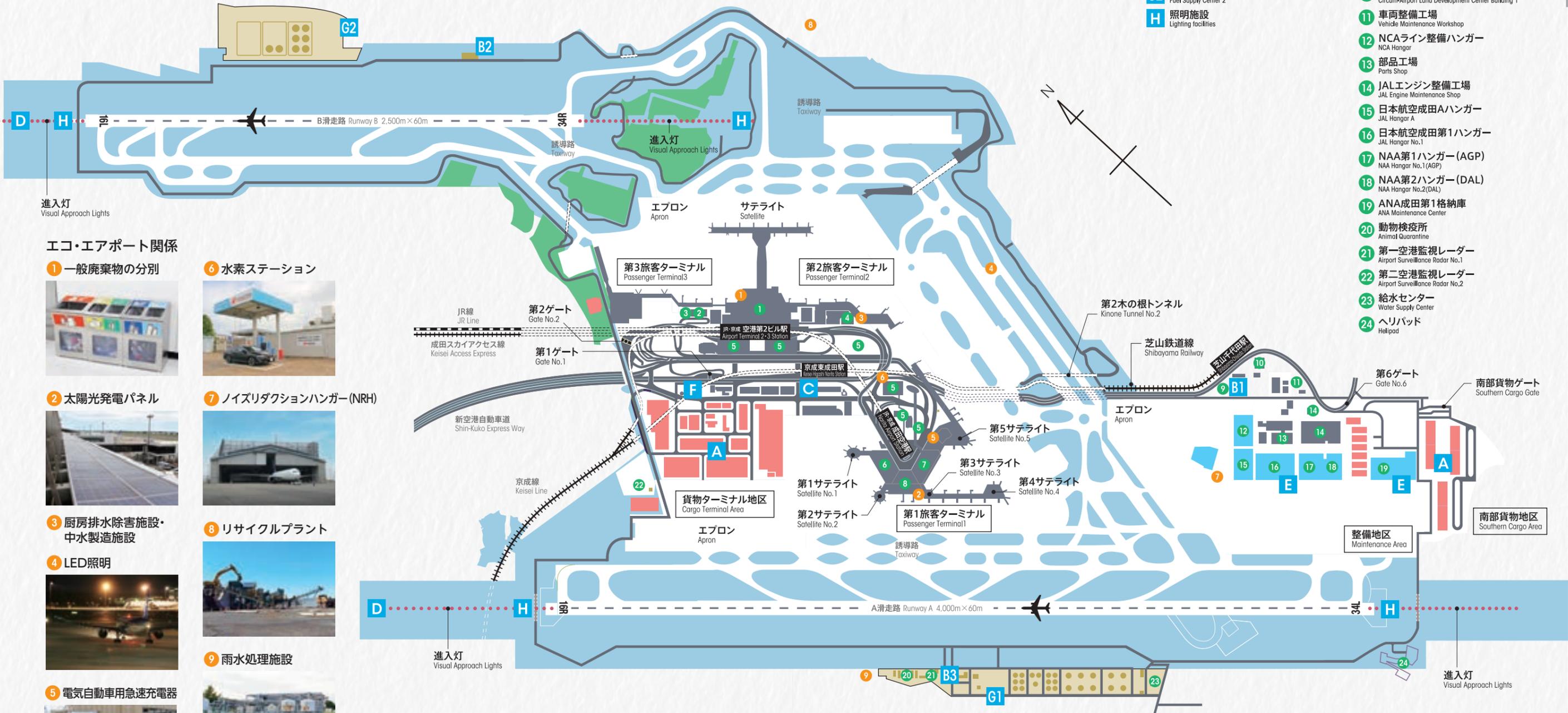


### 新型コロナ克服と持続可能な社会への貢献に向けて

2019年末に発生した新型コロナは、航空旅客の往来に深刻な影響を及ぼしています。当社は航空業界と一丸となって、新型コロナの克服に向けてあらゆる対応を進めてまいります。また、空港の整備運営を通じて持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

# 成田空港の全景 ※2020年9月時点

- A** 貨物上屋(貨物取扱施設)  
Cargo warehouse (cargo handling facility)
- B1** 消防所  
Fire Station
- B2** 消防東分遣所  
Fire Station East Branch
- B3** 消防西分遣所  
Fire Station West Branch
- C** 管制塔/ランプコントロールタワー  
Air Traffic and Ramp Control Towers
- D** VOR/DME(航空保安無線施設)  
VOR/DME (Radio navigation aids)
- E** ハンガー(格納庫)  
Hangar
- F** ドップラーレーダー(気象レーダー)  
Weather Rader
- G1** 第1給油センター  
Fuel Supply Center 1
- G2** 第2給油センター  
Fuel Supply Center 2
- H** 照明施設  
Lighting facilities
- 1** 第2ターミナル本館  
Main Building
- 2** NAAビル  
NAA Head Office Building
- 3** 情報通信センター  
Telecommunications Center
- 4** ビジネスジェット専用ターミナル  
Business Aviation Terminal
- 5** 駐車場  
Parking
- 6** 第1ターミナル北ウイング  
North Wing
- 7** 第1ターミナル南ウイング  
South Wing
- 8** 第1ターミナル中央ビル  
Central Building
- 9** 特殊車両庫  
Special Vehicle Garages
- 10** 臨空開発第1センタービル  
Circum-Airport Land Development Center Building 1
- 11** 車両整備工場  
Vehicle Maintenance Workshop
- 12** NCAライン整備ハンガー  
NCA Hangar
- 13** 部品工場  
Parts Shop
- 14** JALエンジン整備工場  
JAL Engine Maintenance Shop
- 15** 日本航空成田Aハンガー  
JAL Hangar A
- 16** 日本航空成田第1ハンガー  
JAL Hangar No.1
- 17** NAA第1ハンガー (AGP)  
NAA Hangar No.1 (AGP)
- 18** NAA第2ハンガー (DAL)  
NAA Hangar No.2 (DAL)
- 19** ANA成田第1格納庫  
ANA Maintenance Center
- 20** 動物検疫所  
Animal Quarantine
- 21** 第一空港監視レーダー  
Airport Surveillance Radar No.1
- 22** 第二空港監視レーダー  
Airport Surveillance Radar No.2
- 23** 給水センター  
Water Supply Center
- 24** ヘリパッド  
Helipad



## エコ・エアポート関係

- 1** 一般廃棄物の分別  

- 2** 太陽光発電パネル  

- 3** 厨房排水除害施設・中水製造施設  

- 4** LED照明  

- 5** 電気自動車用急速充電器  

- 6** 水素ステーション  

- 7** ノイズリダクションハンガー (NRH)  

- 8** リサイクルプラント  

- 9** 雨水処理施設  


# 新型コロナへの対応

新型コロナの感染拡大により、成田空港では水際対策の強化や感染症対策の徹底に全力で取り組んでいます。当社は、引き続きこれらの対策に万全を期すとともに、事業者の雇用維持を支援しながら、ポストコロナを見据えて、非接触化や電子化の手続きを進めてまいります。

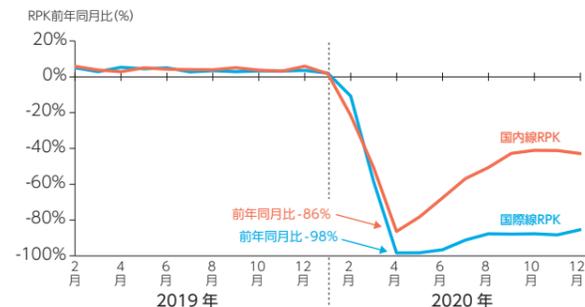
## 世界の動向

### 2020年、世界の航空需要は66%減 IATA予測によると国際航空需要の回復は2024年

新型コロナ(以下、「新型コロナ」)の世界的な感染拡大に伴い、人々の移動は制限され、世界の航空業界を取り巻く環境は一変しました。現在、世界の航空会社や空港会社はかつてない旅客数減に直面しており、IATA(国際航空運送協会)によると、2020年の世界の航空需要(RPK\*ベース)は対前年比で66%減少しました。

IATAは、世界経済が新型コロナの影響を受ける前のレベルに回復するのは2021年中としつつも、航空需要の回復については国内線で2023年、国際線では2024年まで

#### ● 2020年航空需要推移(国際線・国内線)



### 2021年の航空需要は想定より低調に推移

足元の2021年の世界の航空需要は、ワクチン接種の開始により、一定の回復が期待されていましたが、世界各地で発見された新型コロナの変異株の影響を受けて、新規感染者数が増加傾向にあり、IATAは、当初予測されていた2019年比50%程度の回復基調よりも低調に推移(33%~38%程度)する可能性を示唆しています。

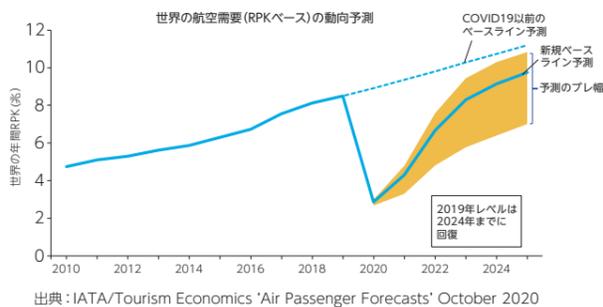
かかる予測しています。

当社は、将来の航空需要について、ビジネス渡航を目的とする需要はオンライン会議等に一部代替され得るものの、観光や友人・親族訪問を目的とする渡航需要は人間の本源的欲求に根差しており、世界経済の立ち直りとともに徐々に回復・拡大していくと考えています。

このため、水際対策強化への協力、感染症対策の徹底に全力を尽くすとともに、航空会社をはじめとしたステークホルダーと手を携え、すべての人が安心して空の旅を楽しめる環境を整えていきます。

\*RPK(Revenue Passenger Kilometers): 有償旅客キロ  
各有償旅客数が搭乗し、飛行した距離の合計 [有償旅客数×輸送距離(キロ)]

#### ● 世界の航空需要予測



#### ● 世界各国の感染症レベル(2021年2月現在)



## 日本国内の動向

### 入国制限などに伴い、訪日外国人は激減 2020年の国際線旅客数は80%減

新型コロナの影響に伴い、日本においても海外からの入国に対する制限や検疫措置が課されたことに伴い、2020年の訪日外国人客数は前年比で99%減少し、成田空港の国際線旅客数についても前年比80%減の727万人(前年実績3,670万人)、国内線旅客数は前年比58%減の322万人(同764万人)と大幅に減少しました。

成田空港では、2020年4月の緊急事態宣言を受けて、感染リスクと運用コスト低減のため、B滑走路やターミナル

施設の一部閉鎖などの対応を行いました。(B滑走路については、7月に運用を再開。一部のターミナル施設については引き続き閉鎖中)



キャンセル便多数のフライト情報

### 貨物輸送は回復・増加傾向に

一方、貨物輸送については、マスクや防護服、検査キット等の医療関連物資の輸送需要増加や旅客便による貨物輸送の貨物専用便への振り替えにより、2020年の国際航空貨物量は前年比4%減の約196万t(同204万t)に留まりました。さらに2020年10月からは自動車部品等の荷動きの好調により、前年同月比で増加に転じています。(前年同月比105~116%)

貨物便発着回数についても、旅客便のキャンセルによって貨物スペースがひっ迫し、貨物便需要が高まったことに加え、貨物量自体が増加したことにより、同年10月以降は前年同月比183~204%で推移しています。

#### ● 国際航空貨物量・貨物便発着回数(前年同月比)



## 安全・安心な旅に向けた取り組み

### 水際対策強化への協力

成田空港では、新型コロナの世界的感染拡大を受けた水際対策強化の一環として、2020年2月より入国者に対する検査検査が開始されました。当初採用されたPCR検査は検査結果の判明に時間がかかることから、入国後に結果を通知する体制がとられていたが、同年9月以降は唾液採取による抗原検査(ルミパルス検査)が導入されて待ち時間が大幅に短縮され、入国前の検査結果通知が可能となりました。

当社は、空港管理者として、関係省庁等と緊密に連携し、検疫検査に必要となるスペース、サービスの提供により徹底した水際対策に貢献するとともに、国際機関の提唱するICTを活用した新たな国際渡航モデルの構築(P.14参照)に積極的に協力すること等



抗原検査機器「ルミパルス」

を通じ、国際間の本格的な往来再開に努めてまいります。また、東京オリンピック・パラリンピック開催国の表玄関として、新型コロナの感染状況や開催の形態に的確に対応し、大会の成功に貢献してまいります。

#### ● 到着時の検疫検査体制のフロー及び処理能力



時期	検査方法	処理能力	備考
2020年8月以前	PCR検査	800件/日	*2PTBIは7月29日まで 1PTBIは8月2日まで
2020年8月	唾液・抗原検査	2,000件/日	ルミパルス(抗原検査機器)9台導入
2020年9~10月	唾液・抗原検査	4,000~5,000件/日	
2020年11月以降	唾液・抗原検査	8,000件/日	スタッフ増強 質問票WEB化など

## きめ細かい感染症対策の実施 日本で初めてACIが実施する感染症対策 の国際認証を取得

当社では、昨年春以降、空港内の清掃・消毒の徹底、検温の実施、ソーシャルディスタンスマーカーの設置等、きめ細かい感染症対策に取り組んでいます。また、政府による「航空分野における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドライン」等に沿い「成田空港新型コロナウイルス感染症対策マニュアル



待ち行列におけるソーシャルディスタンス

」を2020年6月に作成するなど空港内事業者の感染防止のための活動も行っています。(同年12月には空港内従業員の感染状況を踏まえて同マニュアルを改訂)

こうした新型コロナの感染拡大防止策が評価され、成田空港は日本で初めてACIが実施する空港に関する衛生認証プログラム(AHA: Airport Health Accreditation program)の認証を取得しました。これからは全てのお客様の安心、安全のため、国内外の関係機関及び航空会社をはじめとする空港内事業者と連携し、感染症対策に万全を期してまいります。



このプログラムは、ACIが合計122項目における実施状況を客観的に評価するもので、全世界で200を超える空港が取得している国際認証です。

こうした状況を踏まえ、空港内で出発前にPCR検査を受け、短時間で陰性証明書を取得できる体制を整えるため、2020年11月に、日本初となる検査ラボを併設した「成田国際空港PCRセンター」を空港内に開設しました。

同センターは、学校法人日本医科大学の協力により、急な出張ニーズにも対応できるよう、24時間検査を受けられ、最短2時間で陰性証明書を取得できる体制が整えられています。



問診ブース

検査ラボ内の様子

## 安心な海外渡航に向けて空港内に PCRセンターを開設 最短2時間で陰性証明書を発行

現在、多くの国が入国時にPCR検査陰性証明書の提出を義務付けています。各国が求める陰性証明書の有効期限は「入国前72時間以内」等、短く設定されていることが多い状況にあります。また、ICAO(国際民間航空機関)は、昨年11月に改訂されたガイドラインで、感染拡大の防止を図りつつ国際的な人の往来を再開させるために、感染リスク評価に基づいて、出発前の検査と入国後の検査や措置を複合させた効果的な感染防止策の手法を提唱しています。

## 空港内事業者への支援策

### 約400社を対象に、765億円規模の支払 猶予・減免を実施

成田空港のサービスは、空港内に集積する約670の事業者、そこで働く約4万3000人のスタッフの活動に支えられて成り立っています。当社は、空港管理者の責務として、またポストコロナに備えるためにも、空港内事業者及び空港スタッフへの支援を行い、空港内事業者の経営及び雇用環境の維持に努めています。

2020年3月には、緊急措置として航空会社や空港内に入

居するテナント事業者に対して、着陸料・停留料の支払猶予や事務室賃料等の減免による100億円規模の支援策を発表しました。また、同年5月以降には追加措置として、支払猶予期間の延長、事務室賃料等の減免率の拡大、テナントの構内営業料の最低保証額の撤廃などを行いました。(事務室賃料等の減免措置は2020年7月分まで)

さらに、同年10月には、重要な社会経済インフラである航空輸送の運航確保を目的に、成田空港において定期旅客便の運航を続ける航空会社に対し、着陸料と停留料を一時的に減免する措置を実施しました。

この措置により、国際線の定期旅客便については1回の着陸につき小型機で3万円、中型機以上で7万円が着陸料から減免され、国内線の定期旅客便については着陸料・停留料の全額が免除されます※1。

2021年2月には、各種料金の支払猶予及びリテール構内営業料の減免措置の更なる延長が決定しており※2、これらの支援策の対象は約400社に上り、支援規模は累計で765億円となっています。

※1 定期貨物便については、定期旅客便と比べて新型コロナの影響が大きいことから対象外

※2 着陸料・停留料の減免措置は旅客便運航回数が2019年度実績と比較して50%を上回り、定期旅客便運航の回復基調が見込まれるまでの間(国内線、国際線に分けて判断)を対象

	対象料金	支援規模	合計	対象社数
支払猶予	●事務室や空港施設(搭乗橋等)の使用料、リテール構内営業料、保安検査に関する料金等 ●着陸料、停留料	638億円	765億円	約400社 [航空会社 約100社 航空会社以外 約300社]

\*2020年3月以降、2021年2月決定分までの支援措置内容

## 空港関連企業・従業員向け 雇用相談窓口を開設

成田空港関連企業とその従業員の総合的なサポートを行うため、厚生労働省千葉労働局等の協力を受け、成田空港内に職業相談や出向・移籍支援業務等、雇用に関する総合的なサポートを提供する相談窓口、『ナリタJOBポート』を2021年1月に開設しました。

また、2021年2月からは、千葉県商工労働部の協力を得て、県独自の支援制度や生活支援に関する相談などにも対応しています。



空港内に開設した「ナリタJOBポート」

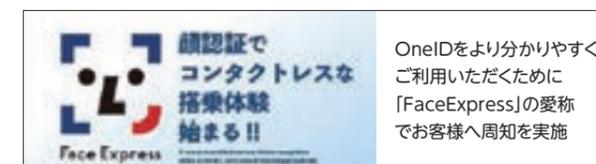
## ウィズコロナ～ポストコロナに向けて

### 顔認証技術で非接触化を推進

今後の海外渡航の本格的な再開に向けて、成田空港では、お客様、空港従業員の感染リスクの低減の観点から、空港内の各種手続きなどのセルフ化、自動化、非接触化を促進しています。

特に、2021年7月には顔認証技術を活用したいわゆる「顔パス」による搭乗手続き(OneID)の本格運用を開始することとしており、各チェックポイント(手荷物預け、保安検査場入口、搭乗ゲート等)で、空港スタッフとお客様が本人確認のために接触することなく、顔認証(非接触)で搭乗が可能となります。

また、各国で入国時に求められるPCR検査陰性証明書については、統一的な基準がなく、空港での手続きにおいて



時間を要するなどの問題が発生しており、今後はワクチン接種証明においても、同様の課題が発生するとみられています。このためICTを活用して、PCR検査結果やワクチン接種証明を世界共通のルールのもとで管理する仕組みや、日々更新される各国の入国要件を自動的に判定する仕組みがIATA等において新たな国際渡航モデルとして検討されており、実用化に向けた実証実験が進んでいます。

当社は、空港内手続きの非対面・非接触化とともに、航空会社や関係機関と連携して、こうした国際的な取り組みにも積極的に協力してまいります。

### ●One IDの手続きの流れ



# NAAグループの事業

当社グループは、お客様のターミナルご利用や航空機への乗降、滑走路や誘導路の整備など、空港に関わる様々なサービス提供と空港諸施設の設置・管理の双方について、成田空港をいわば上下一体的に運営しています。

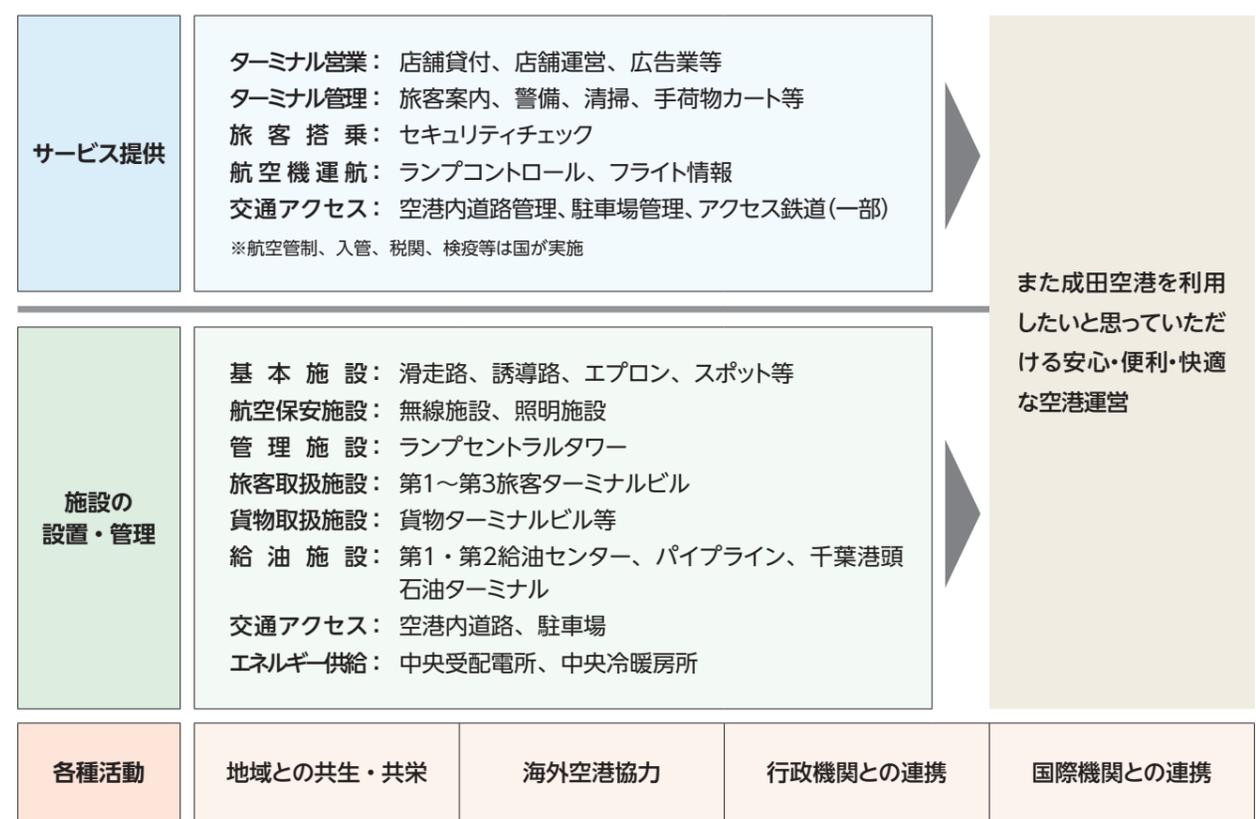
サービス面では、航空会社や店舗等の事業者と連携した様々な取り組みを通じ、全てのお客様に楽しく快適にお過ごしいただける空港を目指すとともに、空港スタッフが働きやすい職場づくりに努めています。また、旅客案内や警備、清掃などのサービスとともに、ランプコントロール(駐機場エリア内の地上管制)やフライト情報の提供等も行っています。

施設面では、全てのお客様、航空会社に安心・安全に空港をご利用いただくため、滑走路、航空保安施設、旅客ターミナルビル、貨物施設、給油施設等の管理や機能強化に向けた計画策定・整備などを行っています。

また、空港外においては、周辺自治体や県、国などのステークホルダーと緊密に連携しながら、地域への環境対策や地域振興策を推進するとともに、ACIへの積極的な参画や提言、途上国をはじめとする海外の空港インフラ整備や空港運営にも協力しています。

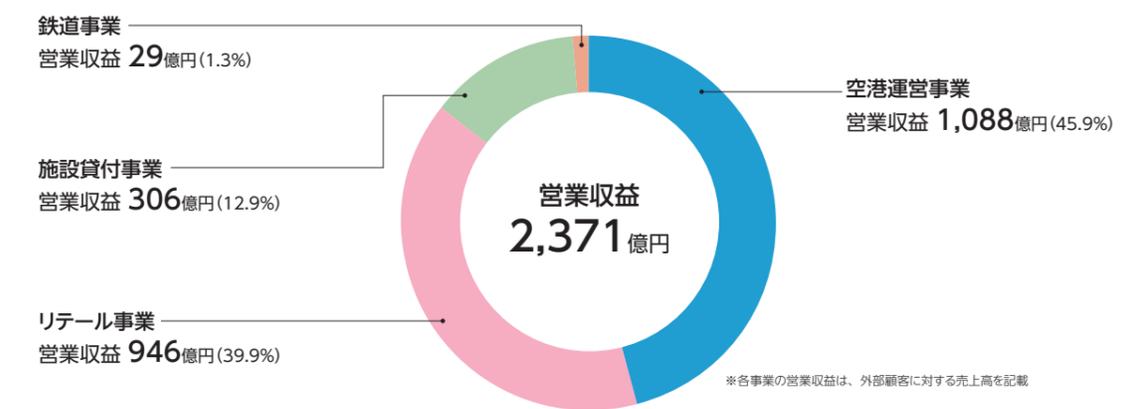


## NAAグループの実施事業



\*当社グループの実施事業を網羅的に記載したものではありません

## セグメント別収益 (2019年度実績)



## 成田空港を取り巻く外部環境の変化

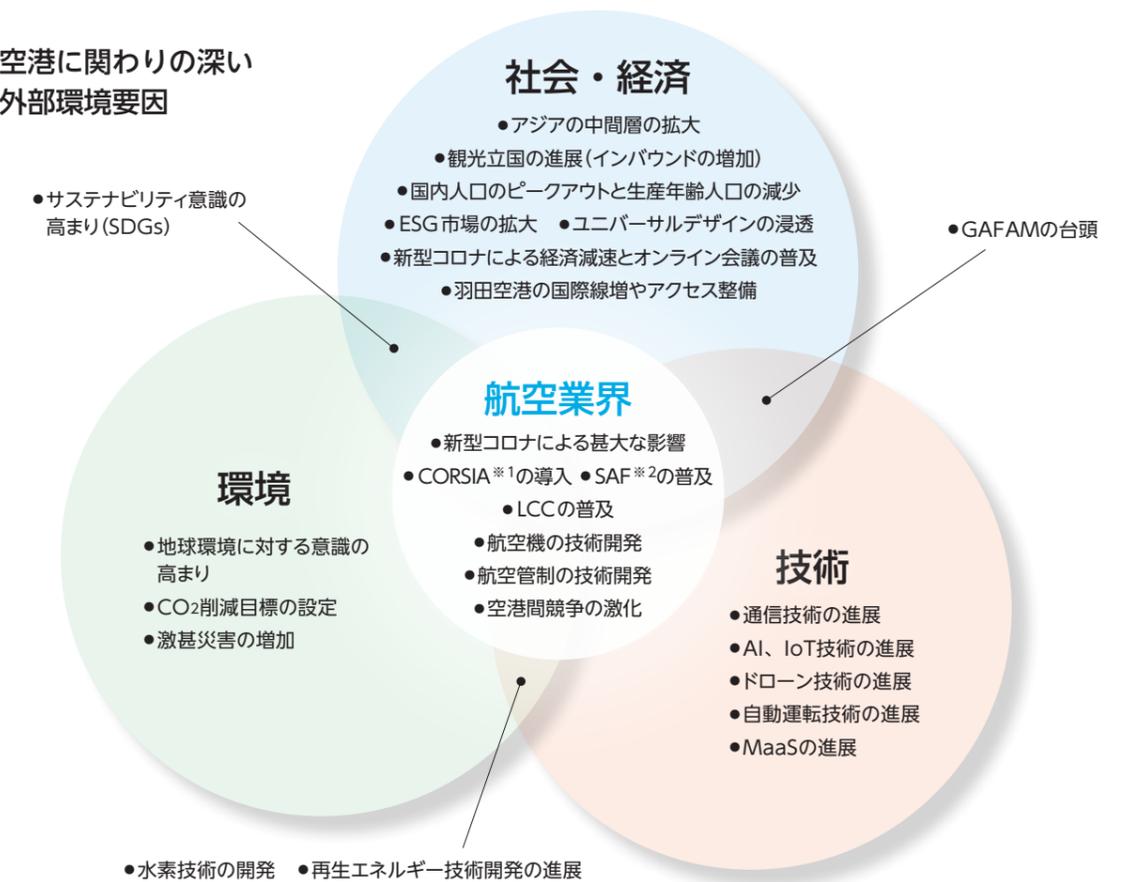
航空業界は、これまでテロや戦争、経済不況などの幾多の困難を乗り越えて発展してきましたが、近年の地球温暖化や持続可能な成長に対する関心の高まり、新型コロナによる甚大な影響、ITをはじめとする技術の進展などにより、大きな意識変化が求められています。

的な航空需要には大きな増加が見込まれており、東アジアでは巨大空港の建設や大規模拡張が相次ぎ、日本でも首都圏空港の機能強化が急務となっています。

当社は、成田空港を取り巻く外部環境の変化に的確に対応し、持続的成長を目指して進化してまいります。

一方、アジアの人口や中間層の増加等に伴い、中長期

## 成田空港に関わりの深い主な外部環境要因



※1 CORSA(Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation 国際航空のためのカーボンオフセット及び削減スキーム)：国際航空のためのCO<sub>2</sub>排出量削減・取引の枠組みで、2021年以降CO<sub>2</sub>排出量の増加を伴わない国際航空の成長を実現することを目的とする  
 ※2 SAF (Sustainable Aviation Fuel)：持続可能なバイオジェット燃料

# 当社の視点と持続的成長に向けた重点課題

当社は、成田空港の持続的成長に向けて、ESG視点を踏まえた空港運営を目指します。

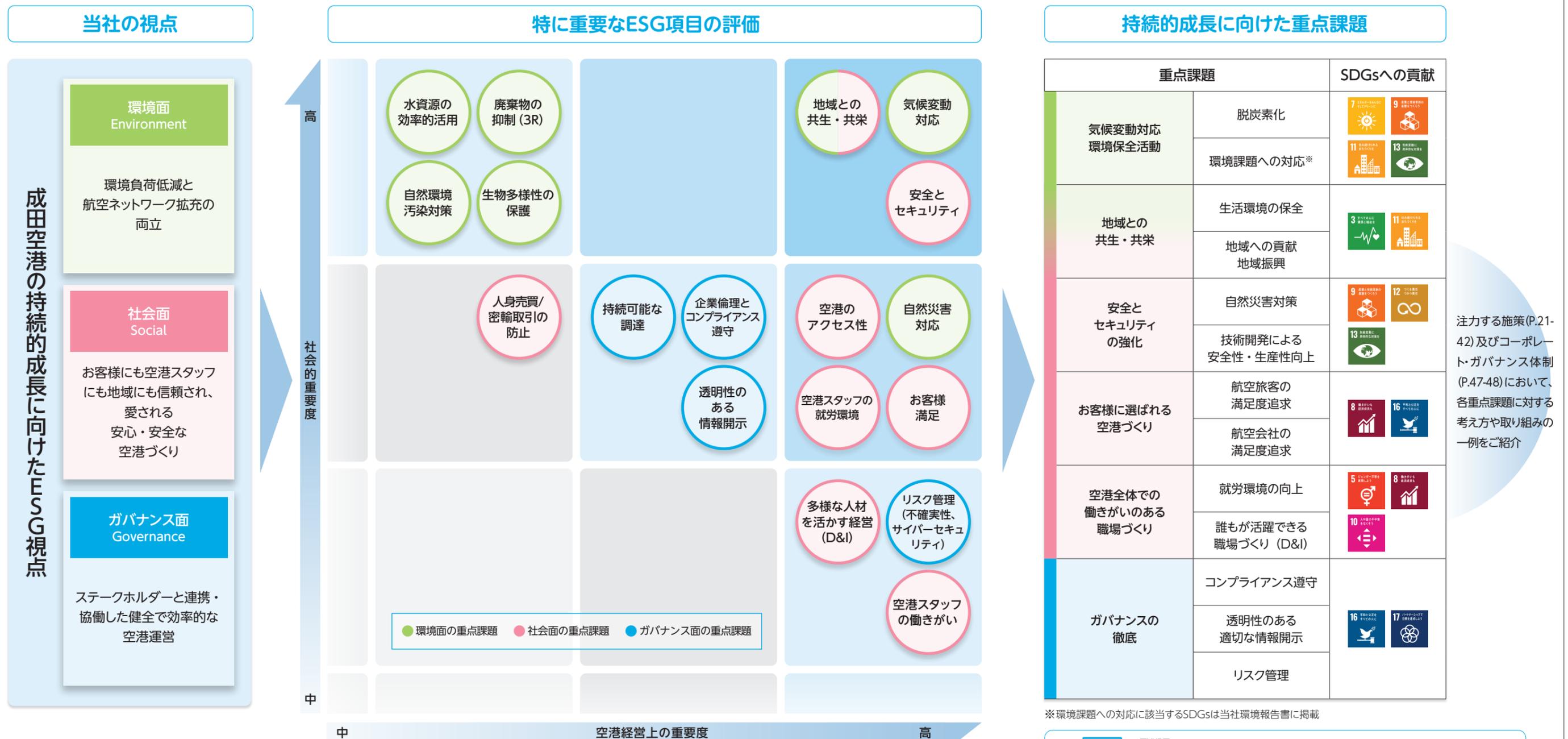
持続可能な空港運営を推進するにあたって、当社はまず、外部専門家レポート(ESG評価機関、NGO/NPO他)や海外他空港の公表資料、メディア記事等を分析し、空港運営上、特に重要な18のESG項目(右表参照)を特定するとともに、その社会的 중요度(縦軸)を設定しました。そして、各ESG項目につ

いて、社内における経営層及びESG施策担当部署社員へのヒアリングに基づき、当社経営上の重要度(横軸)を試行的に評価し、2軸にて整理しました。また、当該評価を基に、持続的成長に向けた重点課題をまとめました。

今後は、これらの重点課題の実効的な取り組みに向けて具体的施策を設定し、各々についてKPIの設定、PDCAサイクルの構築を行うことで、成田空港の価値創造を推進していきます。

## 特に重要な18のESG項目

- **環境**：気候変動対応、自然災害対応、廃棄物の抑制(3R)、水資源の効率的活用、自然環境汚染対策、生物多様性の保護
- **社会**：安全とセキュリティ、地域との共生・共栄、空港のアクセス性、空港スタッフの就労環境、お客様満足、多様な人材を活かす経営(D&I)、空港スタッフの働きがい、人身売買/密輸取引の防止
- **ガバナンス**：企業倫理とコンプライアンス遵守、透明性のある情報開示、持続可能な調達、リスク管理(不確実性、サイバーセキュリティ)



\*同一枠内に記載されている課題の重要度は同一です。

# 成田空港の価値創造プロセス

当社は、安全を最優先にESG視点による持続可能な空港運営を目指すとともに、便利で快適な空港サービスと機能強化をはじめとする空港づくりを通じて航空ネットワークの拡充を図り、社会的・経済的な価値を創造してまいります。

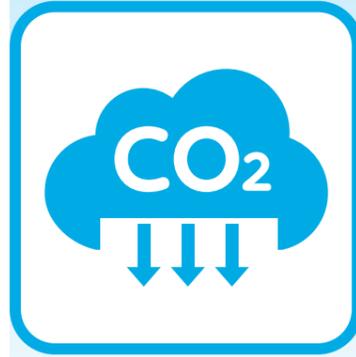


\*国際統合報告フレームワーク(IIRC)に基づき作成  
\*本図は暫定的なものです

# 気候変動への対応

NAAグループは、2030年度までの中期目標と2050年度までの長期目標の2つを掲げて、CO<sub>2</sub>排出量削減を目指していきます。

主な活用資本

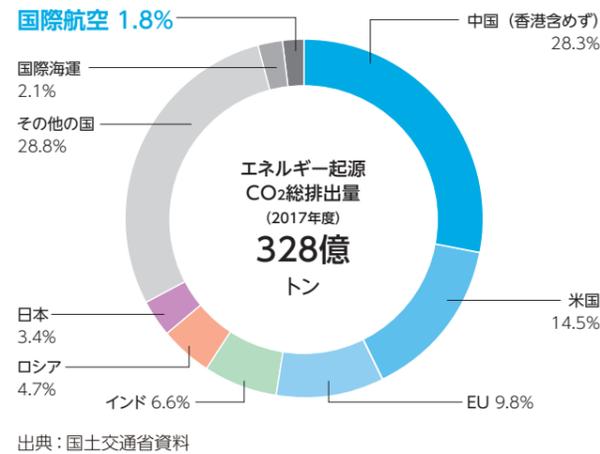


## 航空分野のCO<sub>2</sub>排出量の動向

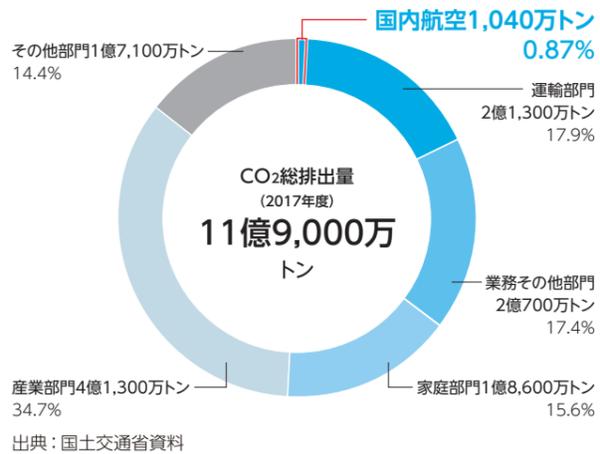
航空分野の脱炭素化を求める機運が世界的に高まる中、気候変動への対応は航空コミュニティが対処すべき喫緊の課題です。

航空分野は、世界全体ベースで2%弱、国内ベースで1%弱(2017年度実績)のCO<sub>2</sub>を排出しており、世界経済の成長、航空取扱量の増加とともにCO<sub>2</sub>総排出量は増加傾向にあります。

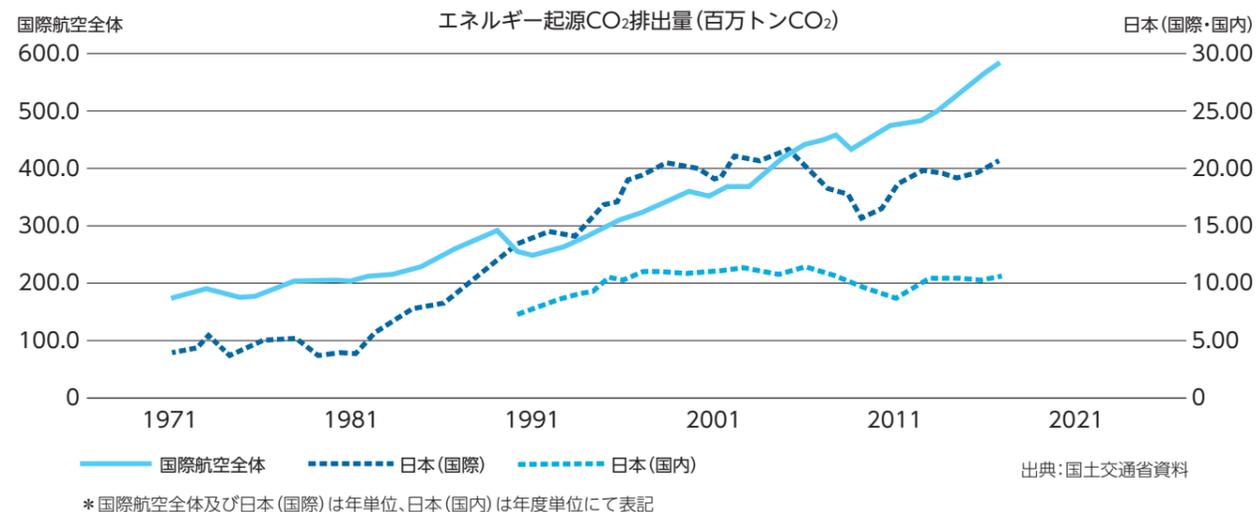
### ●世界のCO<sub>2</sub>総排出量に占める国際航空の割合



### ●国内のCO<sub>2</sub>総排出量に占める国内航空の割合



### ●航空分野のCO<sub>2</sub>排出量推移



## 航空業界の取り組み

ICAO、IATA、ACI等の航空に係る国際機関においては、CO<sub>2</sub>排出量の削減に向けた取り組みを進めています(下表参照)。このうち、ICAOにおいては、2019年のCO<sub>2</sub>排出

量を超過した分についてCO<sub>2</sub>排出権の購入などの義務付けとしてCORSIAという制度を創設し、グローバル削減目標と目標達成の4つの手段を表明しています。

### ●諸外国や航空に係る国際機関の動き

国際機関	年	事項
ICAO	2016	2021年以降、国際線を運航する航空会社に対して、CORSIAを導入することが採択
IATA	2019	ICAOが推進するCORSIAの導入を支持し、CORSIA導入を各国政府に要請するなど、航空業界全体でCO <sub>2</sub> 排出削減に取り組む意志を表明
ACI Europe	2019	2050年までに空港産業からのCO <sub>2</sub> 排出量をネットゼロにする目標[NetZero2050]を採択
ACI World	2019	「カーボンオフセットの前に、排出削減のあらゆる可能性を追求することが重要である」との立場を表明

### ●ICAOの目標値

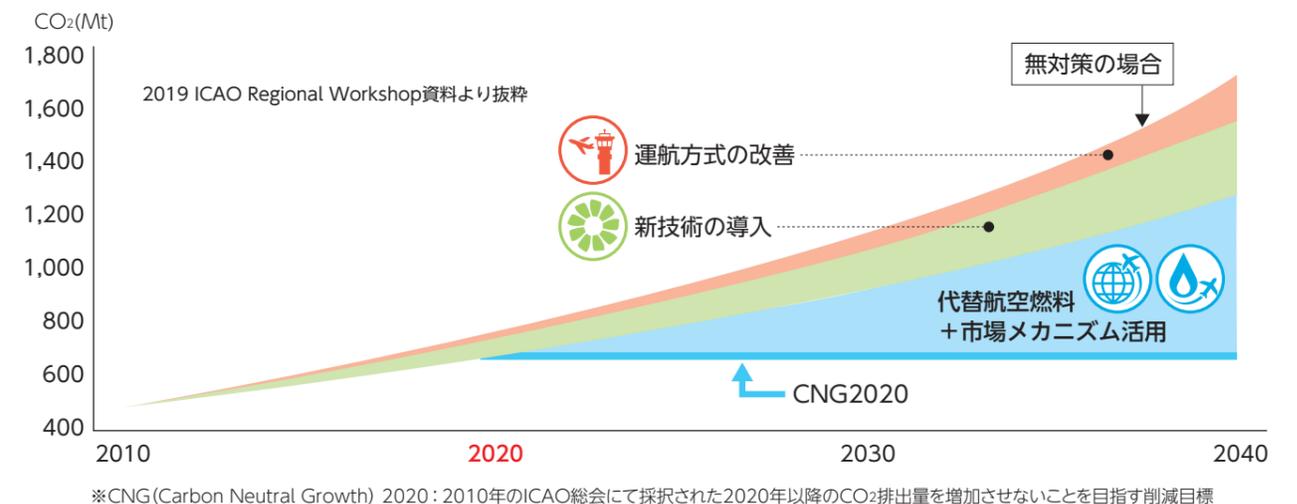
グローバル削減目標

国際航空からのCO<sub>2</sub>排出量は右肩上がり増加

ICAO総会(2010年、2013年)において、国際航空からのCO<sub>2</sub>排出量削減に係る以下のグローバル削減目標を決定、具体的対策を検討

グローバル削減目標	目標達成の手段 (Basket of Measures)
1 燃料効率を毎年2%改善	1 新技術の導入(新型機材等)
2 2020年以降総排出量を増加させない (CNG2020※: Carbon Neutral Growth 2020)	2 運航方式の改善
	3 代替航空燃料の活用
	4 市場メカニズムの活用

### ●国際航空からのCO<sub>2</sub>排出量予測と排出削減目標のイメージ



## 成田空港の取り組み

### 取り組みの背景・意義

気候変動への対応は航空コミュニティ全体にとって、非常に重要な課題です。

成田空港としても、航空が持続的に発展していくために、CO<sub>2</sub>の排出量削減に真摯に取り組まなければなりません。NAAグループは、関係各方面と連携協力し、成田空港における脱炭素化の取り組みをしっかりと進めていきます。

### 2050年度CO<sub>2</sub>排出ゼロを目指して

成田空港では、1) 周辺環境への取り組み、2) 資源循環への取り組み、3) 気候変動への取り組み及び4) 環境マネジメントの4本柱で、環境負荷の低減に取り組んでおり、今般、3) 気候変動への取り組みについて、成田空港における脱炭

素社会の実現を目指す枠組みである「サステナブルNRT2050」を策定しました。この枠組みでは、中期(2030年度)及び長期(2050年度)の目標をそれぞれ定め、2050年度には、NAAグループが排出するCO<sub>2</sub>のネットゼロ及び成田空港全体から排出されるCO<sub>2</sub>の50%削減(2015年度比)を目指します。

### 当社の具体的な取り組み

当社では、成田空港における脱炭素化に向けた当社の取り組みとして、①先端技術の導入、②NAAの「ネクストアクション」、③更なる機能強化における環境負荷低減、の3つに整理しました。2030年度、2050年度の2つの年限を設定し、着実に取り組んでいきます。

## 先端技術の導入

	年限		取り組み
	2030年度	2050年度	
建築物	カーボンニュートラル化	ZEB <sup>※</sup> 化	省エネの推進
		エネルギー供給のゼロカーボン化	諸施設、建築物のカーボンニュートラル化 空調等エネルギー供給のゼロカーボン化
購入電力	再エネ化(20%)	再エネ化(100%)	再生可能エネルギーの順次導入
航空灯火	LED化(80%)	LED化(100%)	航空灯火LED化の推進
業務用車両	特殊車両以外の低公害車化	全車両のゼロカーボン化	業務用車両の低公害車化、ゼロカーボン化

※ZEBとは、Net Zero Energy Buildingの略称。建築設計や自然エネルギーの活用により省エネルギー化した上で、再生可能エネルギーを導入することにより、年間の一次エネルギー消費量の収支をゼロとすることを旨とした建築物

## NAAの「ネクストアクション」

当社独自の取り組みとして、ネクストアクションを定めました。NAA社員の意識啓発を図るとともに、早期に以下の目標を達成します。

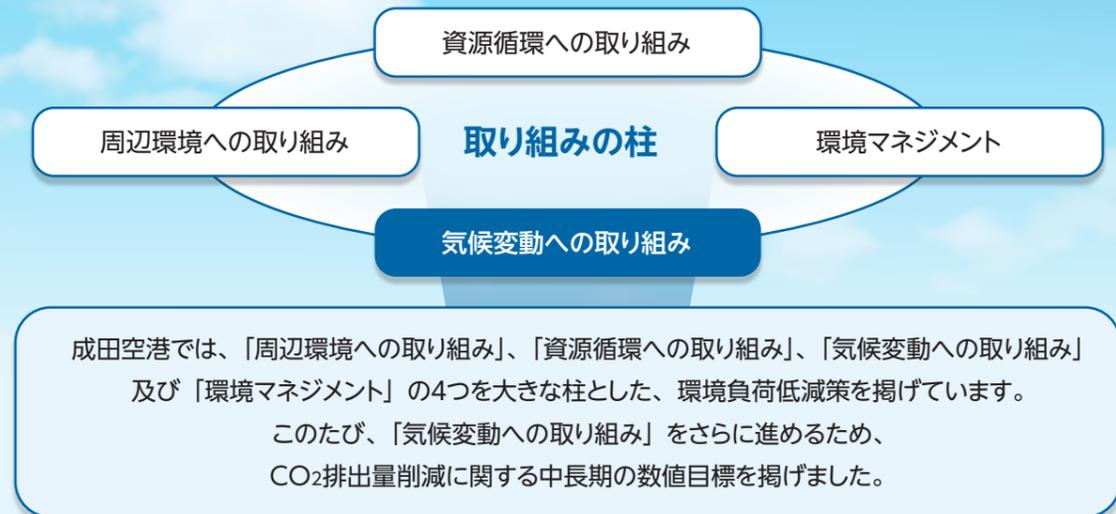
- 1 NAA本社ビルのカーボンニュートラル化
- 2 NAA社員のCO<sub>2</sub>ゼロ出張
- 3 NAA社員の低炭素通勤の推進

## 更なる機能強化による環境負荷低減

成田空港の更なる機能強化において、環境負荷低減の取り組みを推進します。

- 1 航空機地上走行距離の短縮
- 2 工事中の環境負荷低減
- 3 伐採木の有効活用

# 「サステナブルNRT2050」を策定しました ～NAAグループは2050年度CO<sub>2</sub>排出ゼロを目指します～



脱炭素化をはじめとした持続可能な社会の実現に貢献し、世界トップレベルの空港を目指します。

### サステナブルNRT2050

#### 2050年度目標(長期)

- NAAグループが排出するCO<sub>2</sub>をネットゼロにします。
- 成田空港から排出されるCO<sub>2</sub>を2015年度比で50%削減します。

#### 2030年度目標(中期)

- NAAグループが排出するCO<sub>2</sub>を2015年度比で30%削減します。
- 成田空港から排出されるCO<sub>2</sub>を2015年度比で発着回数1回あたり30%削減します。
- NAAの「ネクストアクション」を定めてCO<sub>2</sub>削減を推進します。
- 更なる機能強化における環境負荷低減の取り組みを推進します。

## CO<sub>2</sub> 具体的な削減推進策

### CO<sub>2</sub>排出量の実績

CO<sub>2</sub>排出量は、GHGプロトコル\*に基づき、サプライチェーン毎にScope1、Scope2及びScope3の3つのカテゴリで測定されます。成田空港におけるCO<sub>2</sub>排出量は以下の通りです。当社は、

GHGプロトコルに基づき、当社グループからの直接排出 (Scope1)、間接排出 (Scope2)、空港内事業者 (Scope3) のサプライチェーン毎に、サステナブルNRT2050を実現するための具体的なCO<sub>2</sub>排出量削減策を推進していきます。

排出事業者	排出形態	直接排出 (定義) 自社が所有または管理する施設からの排出	間接排出 (定義) 他社から供給された電気、熱、蒸気の使用に伴う排出	Scope1-2合計
当社グループ		Scope 1: 約 5.9万 tCO <sub>2</sub>	Scope 2: 約 8.2万 tCO <sub>2</sub>	約 14.2万 tCO <sub>2</sub>
当社以外の空港内事業者		Scope 3: 約 103.5万 tCO <sub>2</sub>		
合計		Scope 1-3合計: 約 117.6万 tCO <sub>2</sub>		

\*表内数値は、空港カーボン認証 (レベル3) に基づく算定範囲において算出した 2019年度実績

\*詳しくは、グリーン・バリューチェーンプラットフォーム (外部リンク: [https://www.env.go.jp/earth/ondanka/supply\\_chain/gvc/supply\\_chain.html](https://www.env.go.jp/earth/ondanka/supply_chain/gvc/supply_chain.html)) を参照ください

### Scope 1・2

#### 建築物のZEB化・エネルギー供給のゼロカーボン化

旅客ターミナルビル内等において、空調や照明など省エネルギーの機器やシステムを積極的に導入することで、エネルギー使用量の低減を図ります。併せて、設備更新時にトップランナー\*の機器を採用することで、エネルギー使用量を低減します。この取り組みの一環として、現在、第1・第2旅客ターミナルビル全体の照明更新を進めており、約3,500台をLED照明に置き換える予定です (2021年4月完成予定)。

そのほか、2050年度までに、新たに建設する施設や建て替える建物にはZEBを取り入れ、エネルギー使用量ゼロを目指します。

\*トップランナーとは、エネルギーを消費する機械器具のうち国内で大量に使用され、かつ、その使用に際し相当量のエネルギーを消費する機械器具のこと

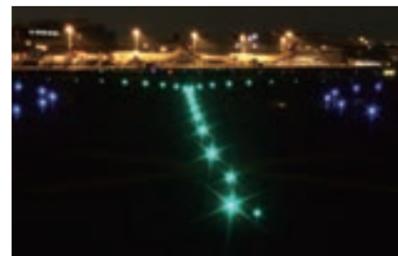
#### 購入電力の100%を再生可能エネルギー化

2030年度までに、購入電力のうち20%を再生可能エネルギーにしていきます。また、2050年度までに、購入電力のすべてを再生可能エネルギーにすることで、CO<sub>2</sub>を2015年度比で発電回数1回あたり50%削減に貢献していきます。同時に、他社からの購入だけでなく、当社自らも再生可能エネルギーの有効活用を進めていきます。



#### 航空灯火の100%LED化

航空灯火のLED化を順次進め、2015年度末には56.5%であったLED式航空灯火の割合は、2019年度末現在、66.5%まで上昇しました。今後は、誘導路灯火以外の進入灯火や滑走路灯火等についても、光源をハロゲン電球からLED (発光ダイオード) に切り替える作業を進めていきます。2030年度までには航空灯火の80%を、2050年度までには100%をLED化していきます。



#### 業務用車両のゼロカーボン化

当社では、空港用化学消防車や除雪車など数多くの特殊車両を保有していますが、低公害車化しやすい特殊車両以外の車両を中心に順次低公害車への切り替えを行い、2030年度までに80%を低公害車化することを目指します。また、2050年度までにはすべての車両についてゼロカーボン化を目指します。



### Scope 3

#### 航空機の脱炭素化に向けての受入体制の整備

2020年10月、成田空港において初めてSAFが導入されました。今後も更なるSAFの導入を目指して、関連事業者等と連携を図り、施設管理者であるNAAとして求められる施設整備や運用方法等を検討し、必要な体制を整備していきます。また、次世代型航空機 (電気・水素) については、技術開発の動向を注視していきます。



#### モビリティの低公害車化

2030年度までに、主に貨物ターミナルなどで使用されるフォークリフトの50%を低公害車化することを目指します。2050年度までには、グランドハンドリング作業に使用するGSE\*車両の共有化やゼロカーボン化を推進し、GSE車両全体の効率化や脱炭素化を図ってまいります。

\*Ground Support Equipment

#### ステークホルダーのCO<sub>2</sub>排出量削減促進策

成田空港では、低公害車の導入促進と低公害車による来港促進を図るため、低公害車向けインフラ整備を行っています。今後は、「EV・FCV認定カード」をお持ちの方を対象に、駐車場料金の割引や駐車場料金をETC決済可能にすることでCO<sub>2</sub>排出量削減と利便性向上を図ってまいります。

## 環境課題への様々な対応

当社は、大規模内陸空港である成田空港の環境負荷を低減し、周辺地域の環境を保全するため、CO<sub>2</sub>削減や航空機騒音対策のほかにも、大気質や水質の保全、生物多様性を育む自然環境の保全、農業の再生、廃棄物3Rをはじめとする資源循環など、様々な取り組みを行っています。当社が進めている環境への取り組みや環境測定結果な

どについては、当社の環境報告書 (下記URL) をご参照ください。



[https://www.naa.jp/jp/issue/kankyo\\_report/index.html](https://www.naa.jp/jp/issue/kankyo_report/index.html)

## News & Topics

### 成田空港に初めてSAFが導入されました!

#### CO<sub>2</sub>排出量削減によるSDGsへの貢献を目指して

2020年10月、成田空港において全日本空輸株式会社 (ANA) により、初めてSAFが導入されました。従来のジェット燃料と同様に、SAFが航空燃料パイプラインにより輸送されることは、国内空港初の取り組みとなります。

気候変動への対応は航空業界全体での取り組みが求められています。航空機の運航にかかるCO<sub>2</sub>排出量は成田空港全体の排出量の約7割を占めており、SAFの導入は、空港としてのCO<sub>2</sub>排出量削減に大きな効果が期待されます。

成田空港では、エコ・エアポート基本計画に基づき、積極的にCO<sub>2</sub>排出量削減に向けた取り組みを実施しています。今後も更なるSAFの導入について検討を進め、NAAグループ中長期経営構想に掲げるSDGsへの貢献を進めていきます。



# 安全と安定運用の徹底

開港以来、NAAグループでは皆様に信頼される空港を目指して、ステークホルダーと連携を図り、空港の安全と安定運用を徹底追求しています。

主な活用資本

人的資本 知的資本 社会・関係資本



## ステークホルダーと連携した安全と安定運用の徹底追求

### 安全に関する基本理念

「安全」は基本であり、すべてに優先するものです。開港以来、成田空港の安全と安定運用を徹底して追求する姿勢は、NAAグループの使命としてDNAに刻み込まれています。皆様に信頼される空港を目指して、関係機関と連携を図り、安全と安定の質をさらに高めていきます。

### 安全推進に向けたステークホルダーとの連携

当社では、安全に係るPDCAサイクルを明確に定めた「安全管理システム(SMS: Safety Management System)」に基づき、安全に関する問題や課題の解決に向けた諸対策の策定や、安全推進活動に取り組んでいます。また、広大な成田空港の安全を保つため、当社、官公署、航空、鉄道及びライフライン事業者等にて構成される「成田国際空港安全推進協議会」を組織し、空港内の安全推進に向けた事業者全体の連携、相互協力の促進を図っています。

### 世界最高水準の安全を維持するための体制整備

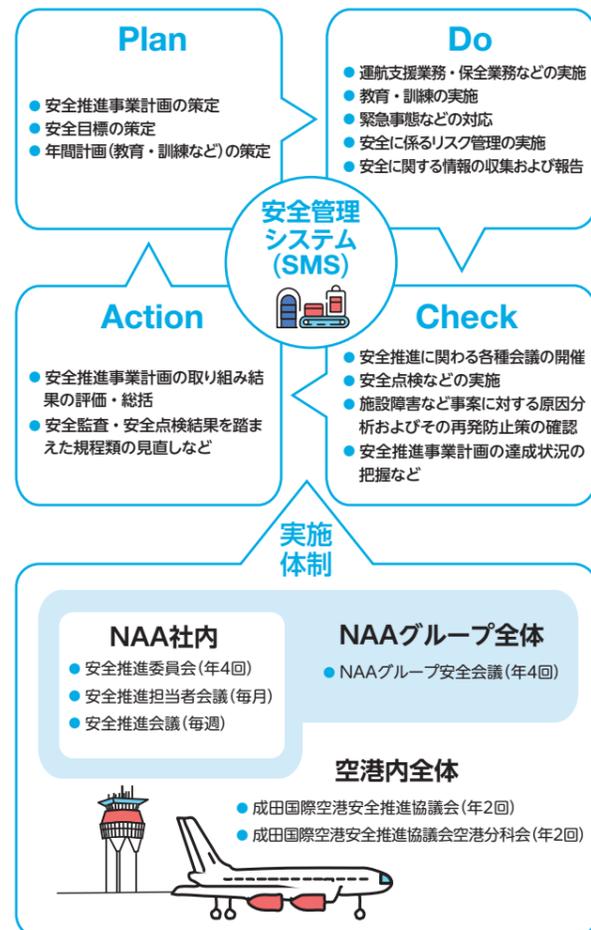
近年、災害が激甚化する傾向にある中、自然災害への対応は、空港インフラとしての喫緊の課題です。当社としては、2018年7月に空港の運用情報を集中管理する「成田空港オペレーションセンター(NOC: Narita Airport Operations Center)」を設置したほか、2019年10月には、激甚災害発生時に空港関連事業者が連携し、迅速かつ的確な対応により「災害に強い成田国際空港」を形成することを目的に、空港利用者の安全・安心の確保、航空ネットワークの維持や早期復旧、地域貢献を目指すための各事業者の役割等を明記した「成田国際空港BCP(業務継続計画)」を策定しました。また、2020年4月には、関係機関で運航情報・空港運用情報を共有するツールである「成田空港CDM<sup>※1</sup>」の運用を開始しました。こうしたソフト面・ハード面の体制を整えることで、有事・

平時を問わず、常に世界最高水準の安全を空港利用者に提供できる成田空港へと進化していきます。

また、関係機関と連携しつつ、空港全体での運用を最適化するTAM<sup>※2</sup>体制の構築を目指します。

※1 Collaborative Decision-Making: 空港運用に係るステークホルダー間の協力的意思決定を実現するためのシステム  
 ※2 Total Airport Management: 一元管理された空港運用に係る各種データを基に、空港運用の最適化を目指すマネジメント体制

### ●安全管理システム(SMS)のPDCAサイクルと実施体制



## スタッフ・エンゲージメントを推進し、航空保安の向上につなげる

### 安全・安心な空港運用を支える「人」の力

航空機をテロ・ハイジャック等から守る航空保安の分野は、ICAO及び国土交通省がその基準を厳格に定めており、成田空港では、当社をはじめ航空会社、保安検査会社及び官公署等の関係者が緊密に連携することで高い保安レベルを確保しています。また、最近ではファストトラベルのコンセプトを踏まえた旅客の快適性・利便性向上と安全性追求との両立を図ることのできる施設展開が求められています。

当社では、中長期的に安定した保安検査を推進していくため、①円滑化、②高度化、③高質化及び④安定化の4つの柱で、様々な取り組みを推進しています。例えば、保安検査場の大幅拡張に合わせたスマートセキュリティ<sup>※</sup>の導入や高度な爆発物検知能力を有する先進的なX線機器の導入等を他空港に先駆けて進めています。こうした保安検査の円滑化・高度化に加えて極めて重要なことは、安全・安心な空港の根幹を支えていく中心的存在は「人」の力であるということです。

当社は、最前線の現場で働く保安検査員の方々が一層誇りをもって働けるよう、国や航空会社など関係機関とともに、待遇改善や人材確保に取り組んでいきます。

※スマートセキュリティとは、先端技術を活用しながら、高い次元での安全性と快適性の両立を目指す保安検査の新しいコンセプト

### 保安検査員とともに目指す高いセキュリティレベル

保安検査員には、厳格な基準に基づいた保安レベルと高い接客スキルの双方を高次元で両立させることが求めら

### ●航空保安検査業務 成田空港における4本の柱



れ、そのためには、当社と保安検査員との強固なエンゲージメント構築が不可欠であると考えています。このため、関係者を交えたワーキンググループを2016年に立ち上げて以降、契約単価の引き上げ、採用支援、スキルコンテストなどの様々な取り組みを通じて、検査員の待遇改善、モチベーション向上や人材確保に取り組んできました。

また2020年4月には、国のガイドラインに沿い、現場検査員への丁寧なヒアリング・分析をもとに、より実効性の高い取り組みを目指す「保安検査員の待遇改善・人材確保のためのアクションプラン」を独自に策定しました。具体的な取り組み例としては、「保安関係者共通のサービスレベル目標の設定」が挙げられます。①保安品質(保安検査の質の確保、確実性の追求)、②ファストトラベル、③旅客体験品質(礼儀正しさ、親切さ、快適性等)の3つの評価カテゴリーで定められた計10項目を共通目標(KPI)として設定し、

航空会社や検査会社とともに達成状況を定期的に検証していくPDCAサイクルを2021年4月から運用していくこととしています。このサイクルを継続することで、保安検査員がより一層誇りとやりがいをもって働ける職場環境を創っていきます。

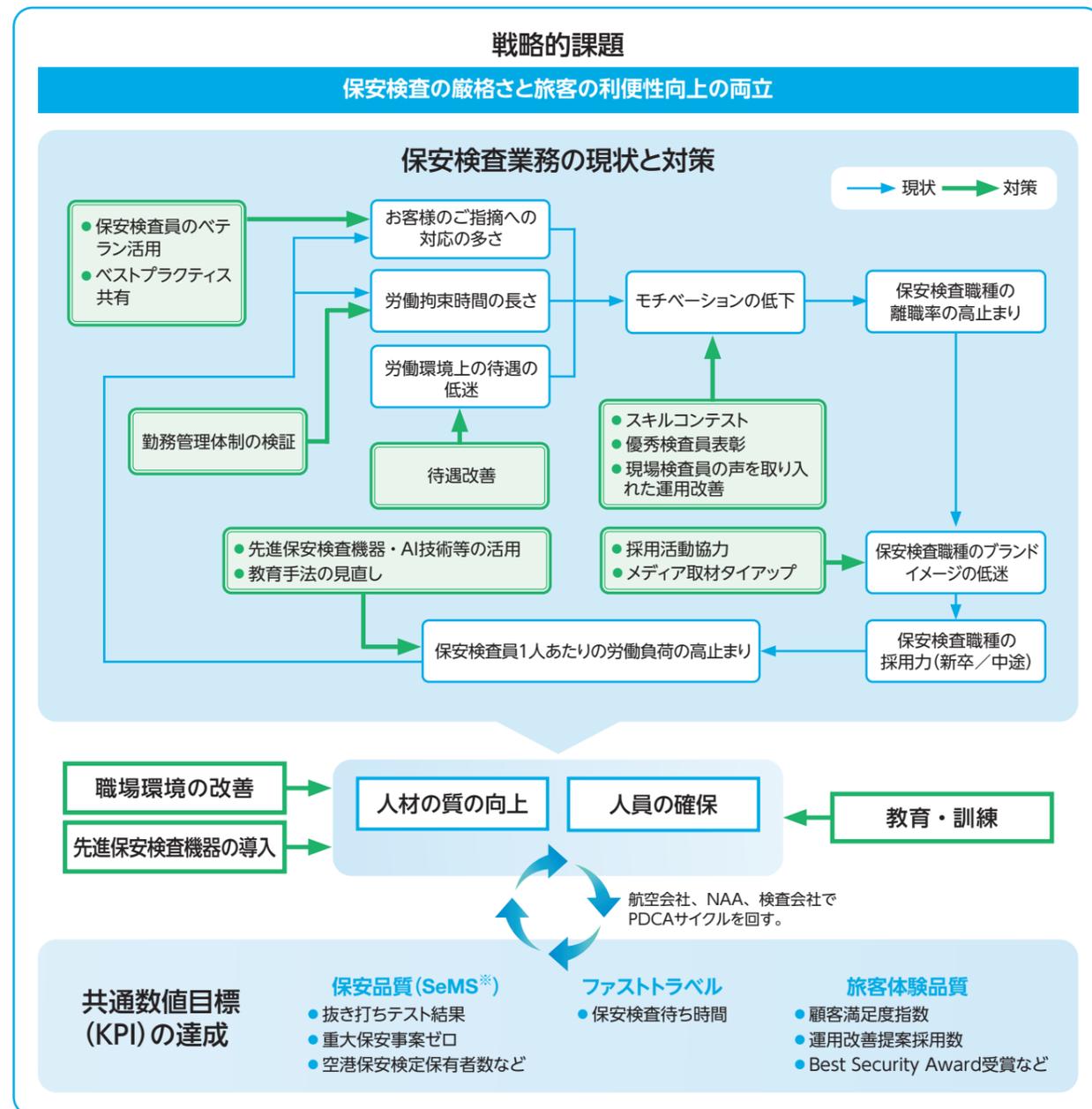
ステークホルダーとの更なる連携強化に向けて

これからもお客様に信頼される安全・安心な成田空港であり続けるためには、保安検査員一人ひとりが高い保安意

識を持つことが重要ですが、当社は、最前線で働く保安検査員の待遇改善を含む良好な労働環境を整備するとともに、強固な航空保安体制の構築につなげてまいります。

今後は、より働きやすい職場環境実現につながる提案を柔軟に取り入れ、また、検査会社同士でのベストプラクティスを共有するなど、航空保安に関わる関係者間の連携を更に強化し、経験豊富で優秀な人材の確保につなげ、保安品質を更に強固なものとしていきます。

●成田空港における保安検査業務の課題と対策



\*上図はすべての要素・因果関係を考慮したものではありません  
※ SeMS (Security Management System): 保安品質管理システム



デジタル・イノベーションによる安全性と生産性の向上

高度なオペレーションの実現を目指して

わが国全体で生産年齢人口が減少傾向にある中、労働集約型のオペレーションモデルとともに成長を遂げてきた成田空港が今後とも持続的成長を目指すうえで、人的資本のみに依存することのない安全かつ生産性の高い空港オペレーションの構築は重要な課題です。将来的な航空需要回復に向けて、現段階から当社が主体となって、デジタル技術を活用した高度なオペレーション体制を構築していかなければなりません。このような考えのもと、当社ではこれまでターミナルビルの巡回警備・清掃作業等へのロボット活用、あるいは赤外線カメラを用いた滑走路・誘導路面の点検車両導入等の新技術の採用に取り組んできました。

ニーズに応える製品をメーカーと共同で開発

メーカーと共同で取り組んでいる新技術開発として、ターミナルビルと航空機をつなぐ搭乗橋設備の自動着装についてご紹介します。現状、搭乗橋の装着作業は資格を有する地上運航支援スタッフの運転操作によってなされていますが、当該作業は、暗黙知を含むスタッフの技量や経験に負うところが大きく、1分1秒を争う航空機運航の世界にありながら、作業の迅速性や正確性にバラツキが生じていました。また、熟練度の高いスタッフの平均年齢の上昇や引退等により、技術継承や新たな運転員の養成も事業者にとっての課題として認識されています。

今回の開発プログラムでは、画像認識技術や各種センサーによる航空機駐機位置及び駐機スポット周辺状況を把

握し、搭乗橋を適切に誘導するシステムの開発を目指しています。本開発プログラムを推進することにより、迅速かつ正確な搭乗橋の装着が可能となり、運用の安全性に加えて定時運航率が向上するとともに、作業負担を軽減し、人的資本のより有効で価値ある業務への配分を可能とすることが期待されます。当社としては、空港管理者の立場からユーザーである航空会社や事業者のニーズを把握し、そのニーズに合わせた技術開発を行うことで、より高度かつ効率的なオペレーションの実現を支援していきます。

新たなものを生み出すプラットフォームに

当社は様々なイノベーションを生み出す可能性を秘めた成田空港という広大かつ特殊なフィールドを一元的に管理するという強みを有しており、これまで、この強みを生かし、様々なサービスや製品の実証実験及び総合評価などを行ってきました。今後は、このフィールドを活かして、様々な事業者の研究開発のための「場」を提供することはもちろんのこと、ユーザーと開発事業者との「マッチング」などのプラットフォームとしての役割を果たすとともに、当社自身が積極的に様々な事業者とのコラボレーションを通じて開発事業者として取り組んでいくことを目指します。これらの取り組みを通じて、イノベーションを牽引するラボとしての機能を果たし、成田空港の持続的な発展はもちろんのこと、日本全体の社会的課題の解決にもしっかりと貢献してまいりたいと考えています。



# 地域との共生・共栄

地域との信頼関係を築きながら、地域の一員として、豊かで活力ある地域づくりに貢献する空港を目指します。



## 主な活用資本

- 人的資本
- 知的資本
- 社会・関係資本
- 製造資本



## 経営理念としての地域との共生・共栄

### 地域と共生する空港づくり

当社は、地域との共生・共栄を重要な経営理念として位置づけており、建設時からの歴史的経緯を踏まえて1998年に策定した「地域と共生する空港づくり大綱」において、地域と共生する空港の実現に向けて、共生策、空港づくり、地域づくりをいわば三位一体のものとして進めていくこととしています。

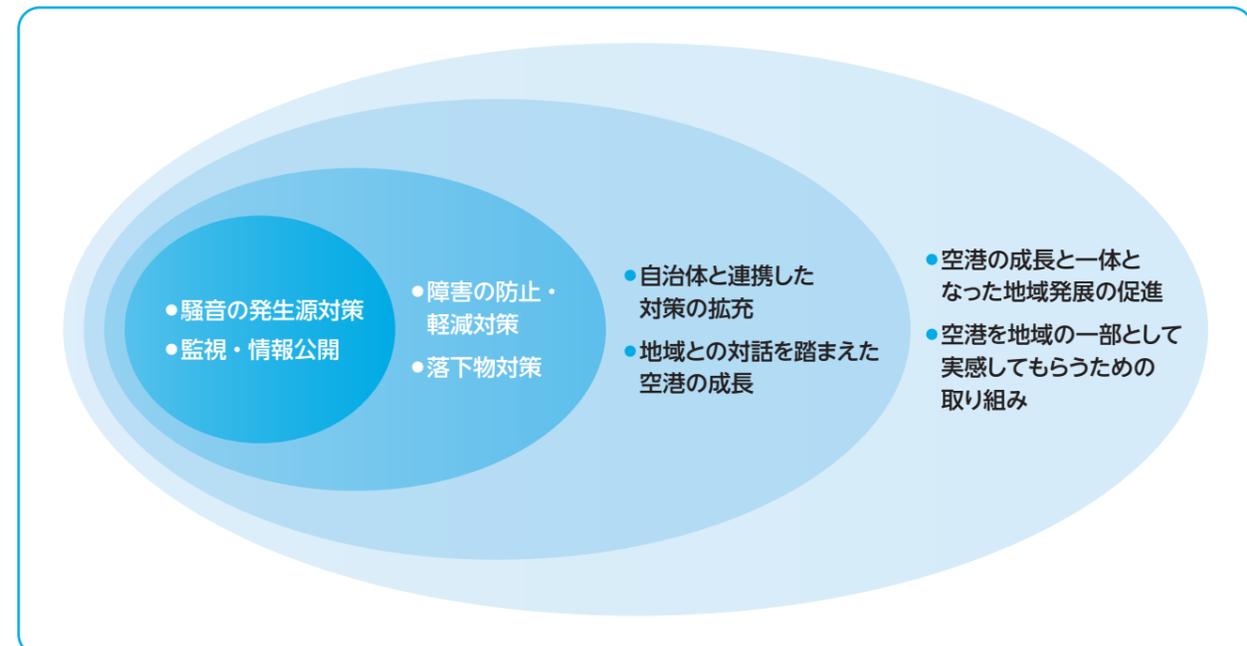
専門組織である地域共生部をはじめ、当社と地域の方々が双方向にコミュニケーションをとり信頼関係の構築を図りながら、地域と空港の共生・共栄の実現に向けた取り組みを進めています。

### 空港周辺地域の発展のために

当社は、地域住民の方々の声を伺いながら、航空機騒音対策や落下物対策など、空港が周辺地域に及ぼすマイナス面の影響を最小限に抑えるための取り組みを着実に進めてまいります。

また、人と物との交流の場である空港は、地域雇用の創出、幹線交通網の整備のみならず、道路や河川、上下水道、教育施設、農業用施設、さらには工業団地の整備など、直接あるいは間接に、周辺地域の社会経済に大きな影響を与えています。当社は、地域に貢献する空港を目指し、地域と一体となって、周辺地域の振興に積極的に取り組んでまいります。

### ●共生から共栄へ向けたスコープの拡がり



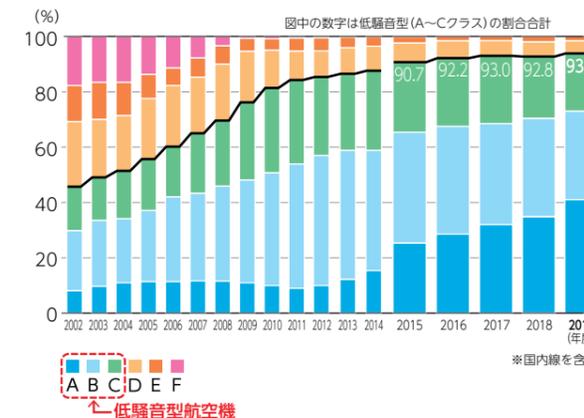
## 航空機騒音対策と落下物対策について

当社は、空港周辺地域への影響が大きい航空機騒音や落下物の問題について、その影響を最小化するため、多角的な取り組みを実施しています。

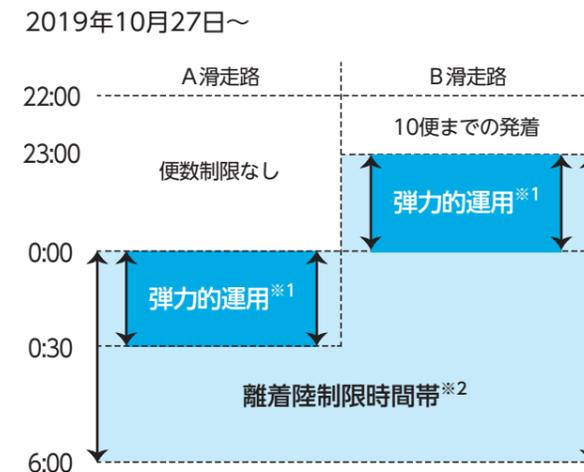
### 発生源対策

当社は、「成田航空機騒音インデックス」に基づく航空機の騒音レベル(A~F)に応じて、低騒音型航空機の国際線着陸料を優遇する料金制度により、航空機の低騒音化を推進しています。また開港以来、深夜・早朝の離着陸については制限を設けています。現在の制限時間は、地域のご理解を得て2019年10月より一部緩和されています。

### ●騒音クラス別運航比率の推移



### ●夜間の離着陸制限 (カーフュー)



- ※1 弾力的運用
  - ・出発空港での遅延(着陸)
  - ・他空港での一時退避による遅延(着陸)
  - ・玉突きによる遅延(着陸)
  - ・成田空港への引返し(着陸)
  - ・やむを得ない理由による遅延(離着陸)
- ※2 離着陸制限時間帯
  - ・[緊急またはやむを得ない事態]のみ離着陸可能 (具体例)
  - ・機体の安全上の異常事態
  - ・急病人の発生等生命に係る異常事態
  - ・捜索、救難
  - ・成田空港での異常気象 など

### 航空機騒音の監視と情報公開

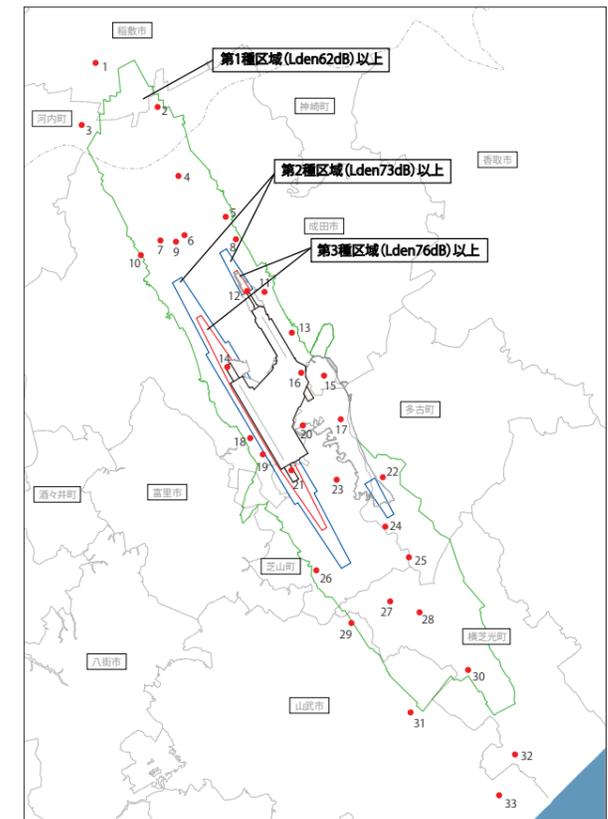
当社は、航空機の離着陸時に発生する騒音の実態を把握するため、通年と短期の航空機騒音測定を実施しています。通年測定は航空機騒音測定局によるもので、年間を通じて24時間連続で33局の測定局で測定し、測定値はウェブサイト※1にてリアルタイムで公開しています。また、短期測定は騒防法※2に基づく区域の検証を目的として、主に夏季と冬季に実施しています。

また、航空機騒音の影響範囲が拡散しないよう飛行コース幅(監視区域)を設定し、合理的理由なく飛行コースを逸脱した航空機については、当該便名を公開し、必要に応じて国土交通省から指導・監督が行われています。

※1 成田空港環境こみゆにてい (下記URL)  
 ※2 騒防法:「公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律」

<http://airport-community.naa.jp/>

### ●航空機騒音測定局位置図



騒音による障害の防止・軽減に向けた対策

当社は、航空機騒音による障害の防止・軽減のため、騒防法に基づき、航空機騒音の影響が著しい地域の住宅や学校、保育所、病院、特別養護老人ホーム、市町の共同利用施設などについて、防音工事や空調機器設置の費用に対する助成を行っています。また、周辺自治体においては騒防法の枠組みを超えた騒音対策が行われており、さらに、騒防法の指定区域に隣接した地域では、千葉県、関係市町及び当社で出捐・設立した(公財)成田空港周辺地域共生財団が対策を行っています。当社は、周辺対策交付金により、これらの取り組みを支援しています。これからも、関係者が協力して、地域の実情に沿ったきめ細かな対策を実施していきます。

また、航空機騒音の影響が特に著しい地域の住宅などについては、騒防法及び騒特法\*に基づいて移転補償を行っています。古くから続く地域社会や集落のつながりにも配慮し、集団移転のご要望にも対応しています。

\*騒特法：[特定空港周辺航空機騒音対策特別措置法]

地域との対話

当社は様々な対話の場を通じて地域との信頼関係の構築に努めています\*1。成田空港に関する四者協議会は、国土交通省、千葉県、空港周辺9市町および当社の四者で構成され、成田空港の機能充実と、地域との共生の推進に向けた課題について協議しています。また、成田国際空港騒音対策委員会は、空港周辺の首長、議長、学識経験者、住民代表、国土交通省、千葉県、茨城県、航空会社および当社で構成され、航空機騒音により生じる障害の防止、または軽減のための措置を定期的に協議しています。

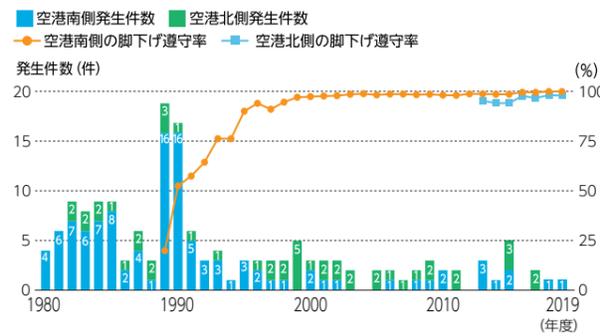
このほか、地域住民からの声を直接伺いするため、千葉県および茨城県内に計5カ所の地域相談センターを設置しています。

2018年3月に四者協議会にて合意された更なる機能強化\*2に際しては、計200回以上、延べ1万人に近い地域住民の皆様に住民説明会等を開催し、機能強化の必要

落下物対策

当社は、離着陸する航空機からの部品や氷塊の落下を深刻な問題と認識しており、原因の調査解明に取り組むほか、国土交通省航空局を通じて航空会社に対して機体の整備・点検の徹底を呼びかけています。また、空港南側から進入着陸する航空機の洋上脚下げ(タイヤを出すこと)の遵守を指導・監視しており、空港北側から進入着陸する航空機についても、住宅などが多い地域での脚下げを避けるよう勧告しています。また、到着機を対象に定期的に機体をチェックするなど新たな対策を行っています。

●航空機からの落下物発生件数と脚下げ遵守率



性や環境対策について説明し、頂いたご意見を踏まえて当初の提案を見直した上で地域合意を頂きました。これからも、空港の整備運営について地域の理解・協力が得られるよう、関係者とともにも出来る限りの努力をまいります。

\*1 成田国際空港に関する経緯と歴史については、当社ホームページ(下記URL)をご参照ください。内容については順次更新してまいります

WEB 

[https://www.naa.jp/jp/naa/naa\\_history.html](https://www.naa.jp/jp/naa/naa_history.html)

\*2 更なる機能強化の詳細については、当社ホームページ「成田空港の明日を、いっしょに」(下記URL)をご参照ください

WEB 

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

地域と一体となった発展のために

地域への貢献

当社は、航空機騒音対策および空港周辺整備の費用に充てるものとして、千葉県、茨城県および両県下10市町に対し、成田国際空港周辺対策交付金を交付しています。開港当初から2019年度末までの交付金総額は約1,343億円で、防音工事を行った公共施設の維持のほか、空港周辺道路、公園、消防施設、コミュニティ施設などの整備のための費用に充てられています。2020年度からは、県や市町が機能強化に合わせたまちづくり整備を先行的に行えるよう、発着容量50万回時の将来予測数値を用いることで交付総額を引き上げるとともに、様々なまちづくりの取り組みを効果的に支援するため「地域振興枠」を創設し、教育・医療・社会福祉などにも使途を拡大するなど、制度の充実を図りました。

また、空港周辺地域には、固定資産税等による税収の面や、空港関連の雇用の創出や産業誘致という面でも貢献していきたいと考えています\*。

また、当社が所有する騒音対策用地が地域に有効に活用されるよう、農用地として周辺農家に貸付を行っているほか、航空科学博物館や市町が整備する多目的広場、消防施設などに対しても貸付を実施しています。

\*周辺自治体の歳入総額および固定資産税額の推移については「成田空港～その役割と現状～2019」P.199(下記URL)をご参照ください。当該資料については当社ホームページにて順次更新してまいります

WEB 

[https://www.naa.jp/jp/issue/yakuwarigenjyo/2019/pdf/data\\_1.pdf](https://www.naa.jp/jp/issue/yakuwarigenjyo/2019/pdf/data_1.pdf)

地域振興につながる取り組み

当社は地域振興策の一環として、空港周辺23市町村にお住いの方を対象に、空港内店舗や周辺施設での割引サービスを提供する成田空港パスポート(N.PASS)を発行するほか、空港のターミナルビル内で周辺市町村が参加して特産品の販売やご当地グルメ、ステージイベントで地元をPRする「AIRPORT MARKET 空市」や「ナリタエアポート・クリスマス」を開催しています。



成田空港を活用したPR活動の様子 出典：成田空港活用協議会事業報告書

マス・フェスティバル」を開催するなど、地域住民の方に空港を身近に感じていただきながら、地域振興につながる取り組みを行ってきました。



インバウンド向け周辺ツアー

さらに2020年2月、関係する行政機関等との連絡調整や観光地域づくりを含む空港周辺の地域資源を活用した地域振興等を行うため、地域共生部に「機能強化・地域振興調整室」を設置いたしました。これからも、更なる機能強化の推進及び地域振興活動を一層強化してまいります。

周辺地域への災害支援

2019年、台風15号により甚大な被害を受けた空港周辺9市町に対し、当社は航空会社等と協同し物資の配布、発電機や電源車の貸し出し、人的支援等を実施しました。その後発生した台風19号対応の教訓も踏まえ、当社と空港関連事業者が連携して大規模自然災害発生時の対応にあたるための成田国際空港BCPを策定しました。その策定方針の3つの柱の1つが「地域貢献」であり、こうした背景から、空港が周辺住民の一時的な避難所になり得ることなど、地域への支援について明文化した「災害時等における協力に関する基本協定」を周辺市町と締結するなど、今後も地域への貢献を積極的に行っていくこととしています。



台風15号発生後の人的支援

地域と空港の発展が好循環する地域づくり

四者協議会では、空港の発展と地域の発展が好循環する地域づくりを目指した「成田国際空港周辺の地域づくりに関する実施プラン」を策定しています。実施プランでは、機能強化の効果を受け止め、地域に波及させることを目指した地域活性化策を示しています。具体的には、「生活環境の向上」、「産業振興」、「インフラ整備」の3つの柱で各者の取り組みを整理し、方向性を共有することで、地域と空港の発展が好循環する地域づくりの早期実現を図ることとしています。

# お客様に選ばれる空港づくり

NAAグループは、経営ビジョン「お客様の満足を追求し、期待を超えるサービスの提供を目指します」を掲げ、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を創造すべく、グループ全体で様々な活動に取り組んでいます。



主な活用資本

人的資本 知的資本 社会・関係資本



## お客様満足の追求

「多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指す

日本の表玄関となる成田空港には、年齢、性別、文化、言語、国籍などが異なる多様なお客様が集います。当社グループは、その運営主体としての社会的責任を果たすべく、「多様なお客様が安全・安心・快適に利用できる空港」を目指します。このため、障害者、有識者、空港関係者などで構成される成田空港ユニバーサルデザイン推進委員会を設立しており、同委員会で策定した「成田空港ユニバーサルデザイン基本計画」に基づき、ハード、ソフト両面で世界トップレベルのユニバーサルデザインを実現すべく取り組みを進めています。

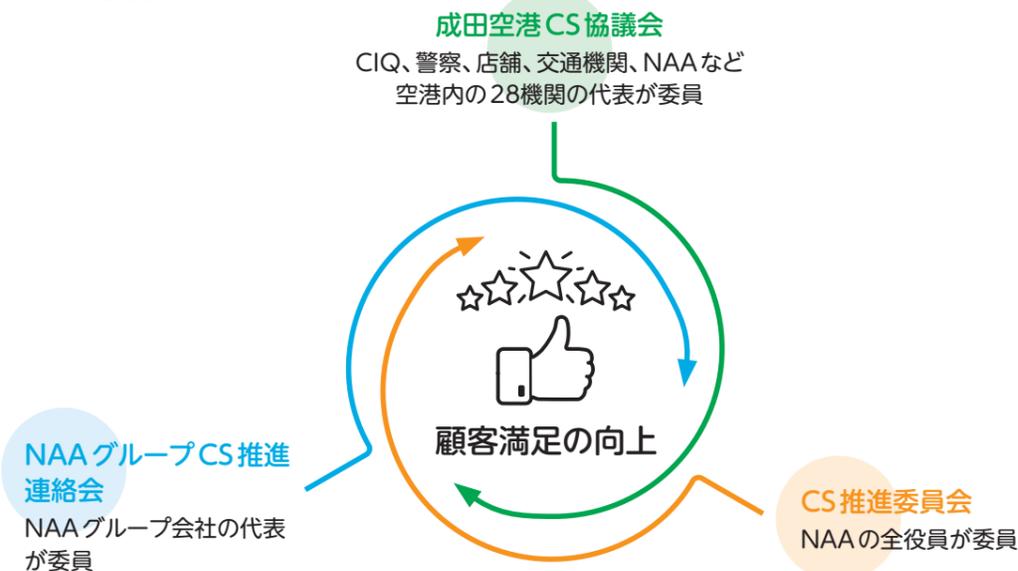
また、成田空港でお客様に対して直接的にサービスを提供

しているのは、航空会社をはじめとする各社の現場スタッフであり、空港施設内におけるお客様の体験価値を高めるには、スタッフのサービス品質の向上・維持は大変重要です。このため、当社グループと空港内の事業者が一体となったサービス向上体制を構築しています。

### 空港内の事業者と一体となった施策の推進

成田空港では、お客様満足(CS: Customer Satisfaction)を向上させるべく3つの組織—当社全役員によるCS推進委員会、当社グループによるNAAグループCS推進連絡会、空港内28機関による成田空港CS協議会—が連携し、取り組みを行っています。

### ●顧客満足を向上させる3つの組織



### CS推進委員会・NAAグループCS推進連絡会の取り組み事例

見やすく分かりやすい案内表示



フロントや表示背景を工夫しユニバーサルデザインを徹底

快適なシーティングスペース



出国手続き後エリアのシーティングを大幅にリニューアル

より快適で使いやすいトイレ



音声案内・フラッシュライト・L型音声案内を導入

大人も子供も楽しめる空港へ



第2旅客ターミナルビルにアニメ特手すりなどのユニバーサルデザインを導入

### 成田空港CS協議会の取り組み事例

#### CS Award

当社に寄せられるお礼のメールや手紙をもとに、お客様に素晴らしいサービスを提供した空港スタッフや、成田空港のCS向上に貢献したスタッフを表彰する制度を設けています。



#### CSセミナーの開催

空港スタッフを対象に、接客マナーや語学、異文化コミュニケーション、多様なお客様への対応など、空港スタッフに必要なセミナーを定期的で開催しています。



## 世界トップレベルのユニバーサルデザインを目指して

### 成田空港におけるユニバーサルデザインの取り組み

成田空港では、ハード、ソフト両面で世界トップレベルのユニバーサルデザインを実現すべく、ダイバーシティおよびインクルージョンの観点を重視した「成田空港ユニバーサルデザイン基本計画」に基づき、問題理解から具体的な対応

策の計画、実行、評価、改善の各段階で、障害のある当事者参加のもと時間をかけて議論を行い、着実に対応策の具体化を進めています。こうした当事者参加のスパイラルアップのプロセスは、成田空港の特色として専門家からも高い評価を頂いています。

### ユニバーサルデザイン取り組み事例

#### 建築デザインの共通ルールを設定

建築空間(床・壁・天井・光等)によっては、不安や誤認、錯視等を誘発することもあります。そのため、公共施設における建築デザインには、直感的にわかりやすい空間作りが求められています。そこで成田空港では、法律・ガイドラインに加え、有識者及び当事者とともに作成した建築デザインにおける共通ルールを設けています。「安全・安心のためのデザイン」、「直感的で分かりやすいデザイン」、「誰もが使いやすいデザイン」を実現することを主軸に、事故を防ぎ、空間認知しやすく、ユーザビリティの高い空間づくりをしています。



床・柱・家具にコントラストを確保



緊急時の聴覚障害者への対応

エレベーターにSOSボタンを設置するとともに双方向コミュニケーションが可能なモニターを試験的に整備しています。また、トイレや救護室など全ての個室空間に光警報装置(フラッシュライト)を設置するとともに、ターミナル内のデジタルサイネージを用いて、緊急情報を文字化して表示するなど、非常時であっても様々な手段で情報をお届けできる体制を構築しています。



エレベーター内のモニター 緊急情報の文字化

発達障害等の特性のある方へ

知的・精神・発達障害等の特性のある方にも安心してご旅行いただけるよう、国内の空港で初めてとなるカームダウン・クールダウンスペースの設置や、空港の行程を事前に学べる冊子の配布などの取り組みを推進しています。



カームダウン・クールダウンスペース

空港予習冊子  
「なりたこうこうからりょうへいこう!」

アクセシビリティの高いウェブサイト

ウェブサイトは、特に障害のある方にとっては事前に必要な設備や支援を調べる上で重要な情報源です。成田空港では、誰もが使いやすいウェブサイトを目指し、音声読み上げソフトや画像の代替テキストへの対応等、わかりやすいページデザインに取り組んでいます。ウェブアクセシビリティレベルは「適合レベルAA\*」に準拠しています。

\*「みんなの公共サイト運用ガイドライン」(総務省、2016年)では、公的機関に求めるレベルを日本工業規格(JIS X8341-3:2016)の適合レベルAAとしています。



Before  
背景色:水色、文字色:白、  
コントラスト比:2.63

After  
背景色:藍色、文字色:白、  
コントラスト比:10.65

スタッフ教育

全空港スタッフを対象にしたユニバーサルデザインセミナーや個別の職種ごとに必要なスキルや知識を習得する研修等を開催しています。また、防災訓練等に障害のある方にもご参加いただくことで、当事者目線からの改善に努めつつ、スタッフ一人ひとりのユニバーサルデザインへの意識と水準を高めています。



サービス介助士の資格取得 障害者参画の避難誘導訓練

News & Topics

「World's Best Airport Staff」部門で第1位を受賞

成田空港では、当社グループと空港内事業者が一体となりCS向上に取り組んでいます。その成果として、2019年にはSKYTRAX社\*が実施する世界の空港や航空会社の旅客サービスを評価する「World Airport Awards 2019」において、空港スタッフのサービスを評価する「World's Best Airport Staff」部門で、第1位を受賞しました。引き続き、体制をさらに強化し、成田空港はお客様の多様なニーズに応じた、快適さや楽しさを感じられるサービスの提供に努力してまいります。

\*SKYTRAX社:1989年創立のイギリスに拠点を置く航空サービスリサーチ会社。



クローズアップ

現場感覚のデータ化と分析に基づくお客様満足の追求

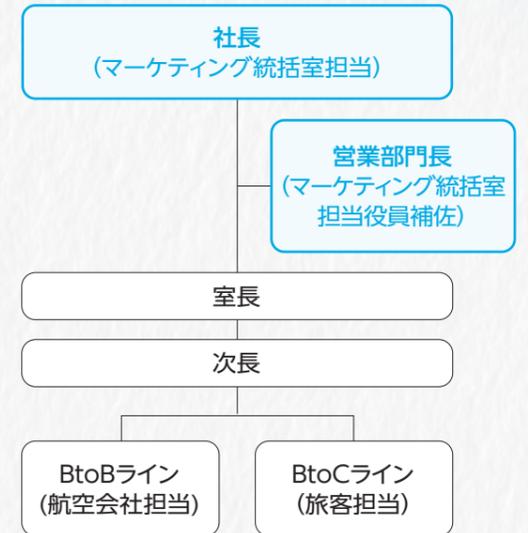
社長直轄のマーケティング統括室を新設

当社は、航空会社や成田空港を利用されるお客様のニーズを的確に把握し、成田空港の提供価値を最大化するための施策につなげるため、2020年11月にマーケティング統括室を新設しました。組織横断的に強いガバナンスを効かせるため、社長直轄の組織とし、営業部門長がその補佐を兼任します。

マーケティング統括室の主な業務と今後の取り組み

マーケティング統括室では、空港に係る様々なデータの収集・分析を行い、全社横断的な目標の設定や施策の立案・推進を行ってまいります。また、データをもとにしたマーケティングアプローチを社内に浸透させるべく、継続的に社内啓発活動を実施してまいります。

●マーケティング統括室体制図



全社横断的な取り組み

- お客様(航空会社や旅客)のニーズや、空港に係る様々なデータの収集・分析・可視化の推進
- データ等に基づき全社共通目標を設定し、その実現に向けて、PDCAサイクルの徹底により、組織横断的に推進していく仕組みの構築



航空会社に向けた取り組み

- 成田空港を拠点とする航空会社との連携強化
- 空港・航空会社双方の計画や目標等の共有と、その達成に向けた連携



旅客等、空港を利用するお客様に向けた取り組み

- 外部評価機関による評価結果、各種データ等に基づく課題の検証、施策検討
- 顧客ロイヤリティの計測

お客様に提供する価値を最大化し、ポストコロナ時代の成長を図る

# 就労環境の向上

成田空港では約670の企業が活動しています。全ての従業員のために、働きがいのある就労環境の整備を推進することも当社の重要な社会的役割です。

主な活用資本



## お客様満足<sup>1</sup>の基盤は従業員満足<sup>2</sup>

約43,000人が従事する空港サービス

空港サービスは航空会社による航空運送、グランドサービス等の航空機サービス、旅客や貨物に関するサービスなど多岐にわたります。成田空港内では、約670の事業会社、約43,000人の従業員が空港サービスを提供しています(2017年11月現在データ)。現在、新型コロナウイルスの影響により成田空港の利用者は一時的に減少していますが、更なる機能強化に伴い、将来的には年間約7,500万人規模にまで増加すると予測されており、空港サービスには約7万人の労働力が必要になると試算しています。一方、生産年齢人口の減少に伴い、空港サービスの人材確保が困難になりつつあり、そのハードルは今後さらに上昇することが懸念されます。

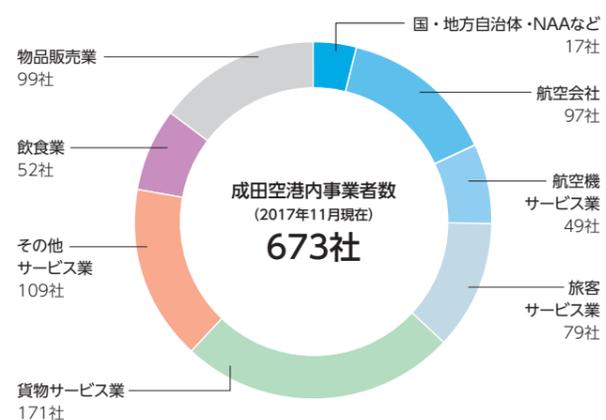
お客様満足(CS)向上の基盤となる従業員満足(ES)

成田空港は日本と海外をつなぐ表玄関であり、その空港サービスの品質維持・向上は不変の重要テーマです。また、CSを実現するには、優れたサービスを提供する従業員の確保・定着と従業員満足(ES: Employee Satisfaction)の維持・向上が不可欠と認識しています。

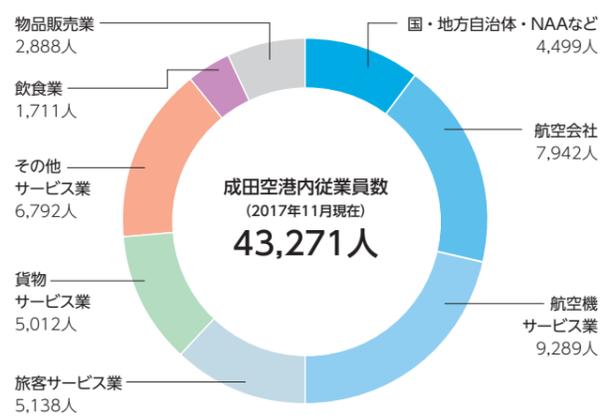
ESについては、現在でも社内で個別に取り組んでおり、どのような取り組みが効果的でニーズがあるかについて調査を行い、実証的な取り組みも始めています。(取り組みの一例として、P.28「スタッフ・エンゲージメントを推進し、航空保安の向上につなげる」もご参照ください。)

今後は、個々の取り組みの情報共有や連携を深め、全社横断的なES推進体制を構築していきます。

●成田空港内事業区分別事業者数



●成田空港内事業区分別従業員数



\*1 成田空港内従業員実態調査(3年に一度実施)

2 2017年11月に調査。調査対象は、成田空港内に事務所・店舗・営業所を有する事業者、及び常時または継続的に空港内に従業員が就業している事業者。

3 事業区分は、兼業種を有する事業者については主たる事業により区分。

## 新規就航獲得の鍵となるグランドハンドリング

空港サービスの中でも従業員数が多いグランドハンドリングを例に、就労環境向上に向けた取り組みを説明します。グランドハンドリング業務は、航空機が空港に到着してから出発するまで行われる空港サービスの総称で、航空機の誘導や客室の整備、旅客の案内、手荷物・貨物の搭降載、燃料の給油など、多岐にわたります。

近年、世界の空港間で新規就航獲得の競争が激化する中、成田空港がインバウンド需要や際際・際内乗継需要を

確実に取り込むためには、グランドハンドリングの態勢を万全にしたうえで、これまで以上に路線誘致を強化する必要があります。

そのため、グランドハンドリングに関する社内体制を強化して窓口を一本化し、関係者と連携しながら、今後の航空需要の回復や更なる機能強化による人材需要を見据えて対策を推進していきます。

## グランドハンドリングの体制強化に向けた4つの施策

人材確保・外国人材受入れのための施策

当社は、航空会社から業務を受託するグランドハンドリング会社の人材の確保を促進するため、厚生労働省千葉労働局等との共催による企業合同説明会や教育機関との連携による職場見学会などを実施しているほか、当社グループ会社で人材派遣・有料職業紹介事業等を展開する株式会社成田空港ビジネスなどを活用し、特定技能制度による外国人材の活用を図っていきます。

改善に向けたフードトラックの手配や食品自販機の新設などのほか、子育て支援策として空港内保育ルーム「たんぽぽ」の保育時間延長を実施しました。また、従業員の交通アクセスについて、夜間飛行制限の変更に合わせた終電後の深夜時間帯の帰宅手段を確保するため、2019年10月から従業員用深夜バス運行の実証実験を行うなど、より働きやすい環境づくりに努めています。

就労環境の改善

空港従業員の目線に立った就労環境の改善にも取り組んでいます。現場のニーズを把握するため、2018年12月に空港関連事業者および従業員を対象に「就労環境についてのアンケート調査」を実施しました。事業者190社、従業員約4,000名からのアンケート結果を踏まえ、2020年までに、休憩所、トイレ・シャワー設備のリニューアル、駐機場場まわりへの休憩用トレーラーハウスの設置、食事環境の



休憩室のリニューアル

従業員用深夜バスを運行



トレーラーハウス内に食品自販機を設置するほか、フードトラックを新たにスタート

空港運用の改善

グランドハンドリング業務等の効率化、円滑化のための運用改善に取り組んでいます。一例として、制限区域での車両運転資格取得のための試験を隔週開催から毎週開催へ、開催頻度を増やしました。また、グランドハンドリング業務に使用するGSE車両の置場不足解消に向け、実態把握のためのヒアリングや実地調査を行っており、今後は関係各所と調整しながら対策を進めてまいります。

貨物地区においては、増加する貨物需要に対応するための機能強化と老朽化した貨物施設の再整備を計画しており、作業を集約・効率化できる建物レイアウトの検討、大型トラックの渋滞を解消し上屋と運送会社の双方の作業効率化につながるトラックマネジメントシステムの導入を進めております。

新技術の活用による業務負担の軽減

空港での手続きを円滑化する“ファストトラベル”は、CS向上とともに、従業員の負担を軽減する施策としても重要です。成田空港では、2020年までに出発手続きにおける自動チェックイン機(CUSS: Common Use Self-Service Checkin)の再配置、自動手荷物預け機(CUBD: Common

Use Baggage Drop)、保安検査場入口における自動搭乗券確認システム、手荷物検査を効率化するスマートセキュリティレーンの導入を行いました。また2019年から到着時の税関検査において携帯品の電子申告と顔認証システムを活用した本人確認が非接触で行われており、さらに出発時のチェックイン、手荷物預け、保安検査場入口、搭乗ゲートについても、顔認証システムによる非接触手続きを利用いただけるOneIDサービスの本格運用を7月に開始します。その他、自動装着機能付搭乗橋の導入、空港内への自動運転車両の導入に向けた環境整備、手荷物コンテナからベルトコンベアへの荷下ろし作業を補助する真空リフターの導入など、空港内業務の軽減につながる様々な自動化・省力化に取り組んでいます。



自動チェックイン機 (CUSS) 自動装着機能付搭乗橋 空港内自動運転車両の導入

News & Topics

世界トップレベルの貨物品質を目指して

航空貨物のハンドリングは、様々な形状・サイズかつ緊急性の高い荷物の形状を整え短時間に航空機内に積み込む、自動化がしにくい業務です。日本の航空貨物ハンドリングは世界的にも高品質を評価されており、コロナ禍でもワクチンや医療従事者向け機器なども含む航空貨物の需要は高水準となっています。

今後単純作業の自動化を進めるのはもちろん、同時に高いハンドリング技術を維持し続けることも重要であると考えています。当社では現場作業の技術を競う競技会を2015年から開催しています。また「成田空港貨物」としてのインナーブランディングにも取り組んでおり、独自のロゴ制作、「現場のプライド」に焦点を当てたポスターや動画の展開など、「働く人のモチベーション向上につながる」と事業者からも好評を得ています。



「第4回 成田国際空港貨物地区フォークリフト&パレットビルディング競技会」 貨物地区インナーブランディングロゴ (上段) と航空貨物PRポスター



当社における就労環境や働き方の向上に向けた取り組み

当社は、市場環境やニーズ等の変化に迅速かつ柔軟に対応するチャレンジ意識の高い組織づくりを目指し、人材育成プログラムも含めた風土改革の取り組み等とともに、就労環境や働き方の向上に取り組んでいます。社員一人ひとりが“健康”で、“いきいき”と働きがいを感じることができる職場環境づくりが重要であると認識し、具体的なテーマとして、「ワークライフバランスの推進および柔軟な働き方の実現」、「業務効率化・業務プロセス改善による生産性向上」、「健康経営の推進」等に取り組んでいます。

「ワークライフバランスの推進および柔軟な働き方の実現」については、ノー残業デーの設定等を通じた時間外労働の削減、計画的な年休取得の推奨など休暇取得の促進、テレワーク勤務の導入、仕事と育児・介護の両立支援に向けた柔軟な就業形態や休暇制度の整備等に取り組んでいます。

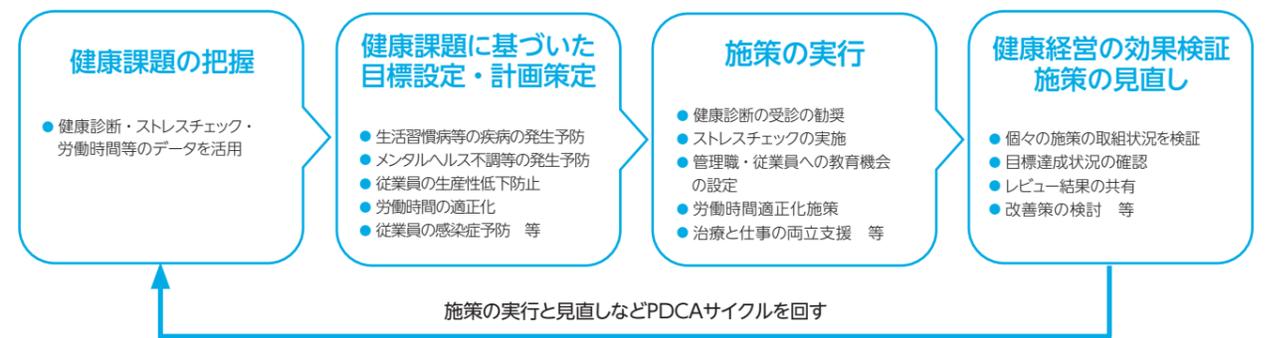
「業務効率化・業務プロセス改善による生産性向上」については、業務の一部を自動化するRPA(Robotic Process

Automation)等の活用、ペーパーレス・ストックレス化に向けた取り組み等を進めています。

「健康経営の推進」については、前述したワークライフバランスの推進に加えて、身体の健康、心の健康の3つをテーマに、自身の心身の健康状態を把握するための健康診断・人間ドック、ストレスチェックの受診率100%の目標設定、健康増進を目的としたWEBサービス「Pep Up」の導入、メンタルヘルス研修、メンタルヘルス相談窓口の設置等を実施しています。

既に健康診断・ストレスチェック・労働時間等のデータを活用した健康課題の把握、課題解決に向けた目標設定等に着手しており、施策の実行と見直しなどのPDCAサイクルを実行することで継続的に健康経営を推進する予定です。並行して、健康経営を実施する目的および体制整備の状況を社内外へ発信してまいります。

●健康経営のPDCAサイクルと主な取り組み



身体の健康	心の健康	ワークライフバランス
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期健康診断の実施</li> <li>● 人間ドック(30歳以上)、婦人科健診、前立腺がん検診等の費用負担</li> <li>● 特定保健指導(健保事業)、産業医面談の実施</li> <li>● 感染症予防策の実施(マスク・消毒液の配布、職場内パーテーションの設置等)</li> <li>● インフルエンザ予防接種の費用負担</li> <li>● 健康増進を目的としたWEBサービス「Pep Up」の導入</li> <li>● 運動習慣の定着に向けた支援</li> <li>● 社員食堂におけるヘルシーメニューの検討及び健康情報の提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ストレスチェックの実施(年2回)</li> <li>● ストレスチェック結果の集団分析による組織的な課題の把握及び改善策の検討</li> <li>● メンタルヘルス産業医面談の実施(毎月)</li> <li>● メンタルヘルス相談窓口の設置</li> <li>● メンタルヘルス研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ノー残業デーの設定</li> <li>● 休暇取得の奨励</li> <li>● 長時間労働者への産業医面談の実施</li> <li>● 退職者復職支援</li> <li>● テレワーク勤務の導入</li> <li>● 仕事と育児・介護の両立支援</li> <li>● 社員同士のコミュニケーション促進のため、同好会への助成</li> <li>● 心身のリフレッシュを目的とした、旅行への費用助成を実施(社員及びその家族が利用可能)</li> </ul>

# 新しく生まれ変わる成田空港

～サステナブル・エアポートを目指して～

持続可能性への社会的要請が高まる中、次の世代の空港にはどのような機能やサービスが期待されているのでしょうか。当社は、すべての前提となる安全・安心の徹底追求に加え、これからはESGに配慮した持続可能な空港づくりを進めていかなければならないと考えています。

現在、当社は、開港以来40年以上使用している施設の老朽化対応や毎日の安定運用、さらには更なる機能強化による年間発着容量の拡大(50万回化)など過去・現在・未来の課題を見据え、旅客・貨物ターミナルなどの再編整備に関する検討を進めています。

こうした数十年に一度の転換点にあるからこそ、内陸空港ならではの自然環境や地域の魅力、また日本の表玄関として最先端のテクノロジーを空港の設計に積極的に取り込むことで、成田独自の特色ある魅力あふれる姿を目指したいと思います。

私たちはこれまで以上に空港内外で様々なステークホルダーと連携しながら、人にも環境にもやさしく、旅をするお客様がわくわくし、空港従業員がいきいきと働ける「サステナブル・エアポート」へと生まれ変わることを目指して、取り組んでいきます。



## 成田空港の更なる機能強化

中長期的な視点でアジアをはじめとする世界の成長力を取り込み、日本・首都圏の国際競争力を強化するためには、首都圏空港の機能強化が必要です。

このため、成田空港については、200回を超える住民説明を経て地域合意を頂き、C滑走路の新設や夜間飛行制限の緩和を内容とする「更なる機能強化」が決定されました。現在、地域との共生・共栄の理念のもとで環境対策・

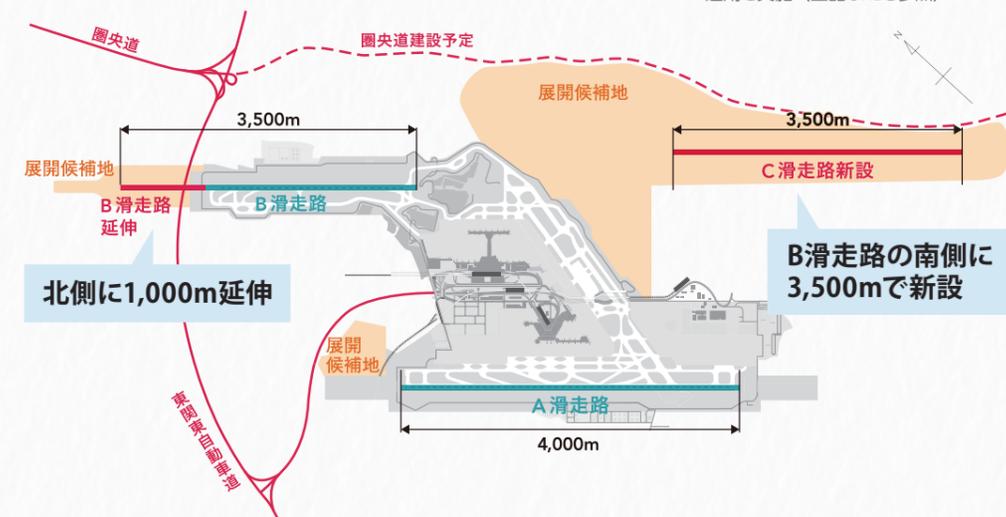
地域共生策をしっかりと実施しながら、必要な測量や調査を進めています。

更なる機能強化の詳細については、当社ホームページ「成田空港の明日を、いっしょに」をご参照ください。(下記URL)


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

- 年間発着枠の増加**  
30万回→50万回
- 滑走路の延伸・新設**  
B滑走路延伸：+1000m  
C滑走路新設：3500m
- 夜間飛行制限の変更等**  
6:00～24:00(2019年冬ダイヤ～)  
5:00～00:30(C滑走路供用後\*)

\*飛行経路下における一定の静穏時間を確保するスライド運用を実施(上記URLを参照)



### 発着回数50万回時に期待される効果





# 取締役及び監査役

## 取締役



代表取締役 社長  
田村 明比古

1980年 4月 運輸省(現 国土交通省)入省  
2012年 9月 国土交通省航空局長  
2015年 9月 同省観光庁長官  
2018年 8月 同省参与  
2019年 1月 株式会社三井住友銀行顧問  
2019年 6月 当社代表取締役社長(現任)



代表取締役 副社長  
椎名 明彦

1978年 3月 新東京国際空港公団入社  
2011年 6月 当社執行役員  
2015年 6月 当社取締役  
2017年 6月 当社専務取締役  
2019年 6月 当社代表取締役副社長(現任)



取締役  
管理部門長  
関 恒明

1986年 4月 新東京国際空港公団入社  
2017年 6月 当社執行役員  
2019年 6月 当社取締役(現任)



取締役(社外)  
甲斐 順子

1992年 4月 弁護士登録(第二東京弁護士会)  
2002年 12月 浜二・高橋・甲斐法律事務所パートナー(現任)  
2010年 4月 東京家庭裁判所調停委員(現任)  
2014年 6月 厚生労働省年金特別会計公共調達委員会委員(現任)  
2015年 10月 国土交通省中央建設工事紛争審査会特別委員(現任)  
2019年 6月 当社取締役(現任)



専務取締役  
経営企画部門長  
濱田 達也

1978年 3月 新東京国際空港公団入社  
2011年 6月 当社執行役員  
2015年 6月 当社上席執行役員  
2017年 6月 当社専務取締役  
2019年 6月 当社専務取締役(現任)



常務取締役  
財務部門長  
長谷川 芳幸

1982年 4月 新東京国際空港公団入社  
2015年 6月 当社執行役員  
2017年 6月 当社取締役  
2019年 6月 当社常務取締役(現任)

## 監査役



常勤監査役(社外)  
山本 光一

1988年 4月 運輸省(現 国土交通省)入省  
2008年 7月 国土交通省航空局技術部運航課安全推進室長  
2009年 7月 同省国土交通大学校教授  
2012年 7月 軽自動車検査協会審議役  
2017年 7月 (独)鉄道建設・運輸施設整備支援機構  
経営自立推進統括役  
2019年 6月 当社常勤監査役(現任)



常勤監査役(社外)  
今泉 光幸

1982年 4月 千葉県入庁  
2019年 4月 同県総務部長  
2020年 4月 当社常勤顧問  
2020年 6月 当社常勤監査役(現任)



常務取締役  
整備部門長  
玉木 康彦

1984年 4月 新東京国際空港公団入社  
2016年 6月 当社執行役員  
2018年 6月 当社取締役  
2019年 6月 当社常務取締役(現任)



取締役  
空港運用部門長  
酒井 洋一

1986年 4月 運輸省(現 国土交通省)入省  
2013年 6月 国土交通省航空局安全部空港安全・  
保安対策課長  
2016年 6月 当社上席執行役員  
2019年 6月 当社取締役(現任)



常勤監査役(社外)  
村田 徹

1984年 4月 日本火災海上保険株式会社(現損害保険  
ジャパン株式会社)入社  
2012年 10月 日本興亜損害保険株式会社(現損害保険  
ジャパン株式会社)岐阜支店長  
2014年 9月 損害保険ジャパン日本興亜株式会社(現損害保険  
ジャパン株式会社)岐阜支店長  
2015年 4月 同社執行役員千葉本部長  
2016年 4月 同社常務執行役員埼玉本部長(兼)千葉本部長  
2017年 4月 同社顧問  
2017年 6月 当社常勤監査役(現任)



監査役(社外)  
石原 宏行

1982年 4月 日本電信電話公社(現 日本電信電話株式会社)入社  
2008年 7月 東日本電信電話株式会社総務人事部担当部長  
(NTT-ME)  
2013年 7月 関東通信輸送株式会社経営企画本部企画部長  
2015年 6月 朝日生命保険相互会社本社営業本部顧問  
2019年 6月 NTT都市開発ビルサービス株式会社常勤監査役(現任)  
2019年 6月 当社監査役(現任)



取締役  
営業部門長  
田邊 誠

1985年 4月 新東京国際空港公団入社  
2016年 6月 当社執行役員  
2018年 6月 当社上席執行役員  
2019年 6月 当社取締役(現任)



取締役  
共生・用地部門長  
岩澤 弘

1987年 4月 新東京国際空港公団入社  
2016年 6月 当社執行役員  
2019年 6月 当社取締役(現任)



# コーポレート・ガバナンス体制



当社では、「事業執行における迅速性と効率性の追求」と「適切な監査及び監督による適法性の確保」とのバランスが取れ、関係者の理解を得られる企業統治の充実を図ることを経営の重点施策として、以下の取り組みを行っています。

## 取締役会・経営会議

取締役会は、代表取締役社長を議長として、原則として月1回開催しており、必要に応じて随時開催しています。法令及び定款に定めるもののほか、業務執行上重要な事項の決定及び業務執行の監督を行っています。全取締役10名のうち、1名が社外取締役です。

また、取締役10名、監査役4名及び執行役員12名をもって構成される経営会議を設置し、取締役会決議事項や経営に関する事項について、原則として毎週審議を行い、迅速な意思決定を図り、効率的な会社運営を実施しています。

## 監査役会

当社は、常勤監査役3名を含む4名の監査役（全員が社外監査役）により監査役会を構成しています。監査役会においては、主に監査方針や監査計画の策定、会計監査人の監査の方法及び結果の相当性に関する審議や監査結果の報告等を行っています。

監査役は、取締役会に出席し、議事運営、決議内容等を監査し、社外監査役の立場から中立的かつ客観的な意見を述べるなど、意思決定の妥当性・公正性を確保するための助言・提言を行うほか、その他の重要な会議への出席や重要書類の閲覧、取締役等との面談、グループ会社を含む当社内からの説明聴取等により、取締役の職務執行、内部統制システムの構築・運用状況、会計監査人の監査の状況等について監査を行っています。また、代表取締役等との定期的な会合を開催し、監査報告や監査所見に関する意見交換を行っています。

## 内部統制システム

当社は、会社法第362条第4項第6号に定められる「取締役の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制その他株式会社の業務並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の業務の適正を確保するために必要なものとして法務省令で定める体制」を同条第5項の規定により2006年5月に制定しており、その後、2018年4月に、従来、当社及びグループ会社の監査役等の連携のため組織されてきた「NAAグループ監査役連絡会」が、一層の活性化を図る観点から「NAAグループ監査会議」として改組されたことを反映させるための改正を行いました。決議内容の詳細は、当社2020年3月期有価証券報告書P.30-32をご参照ください。

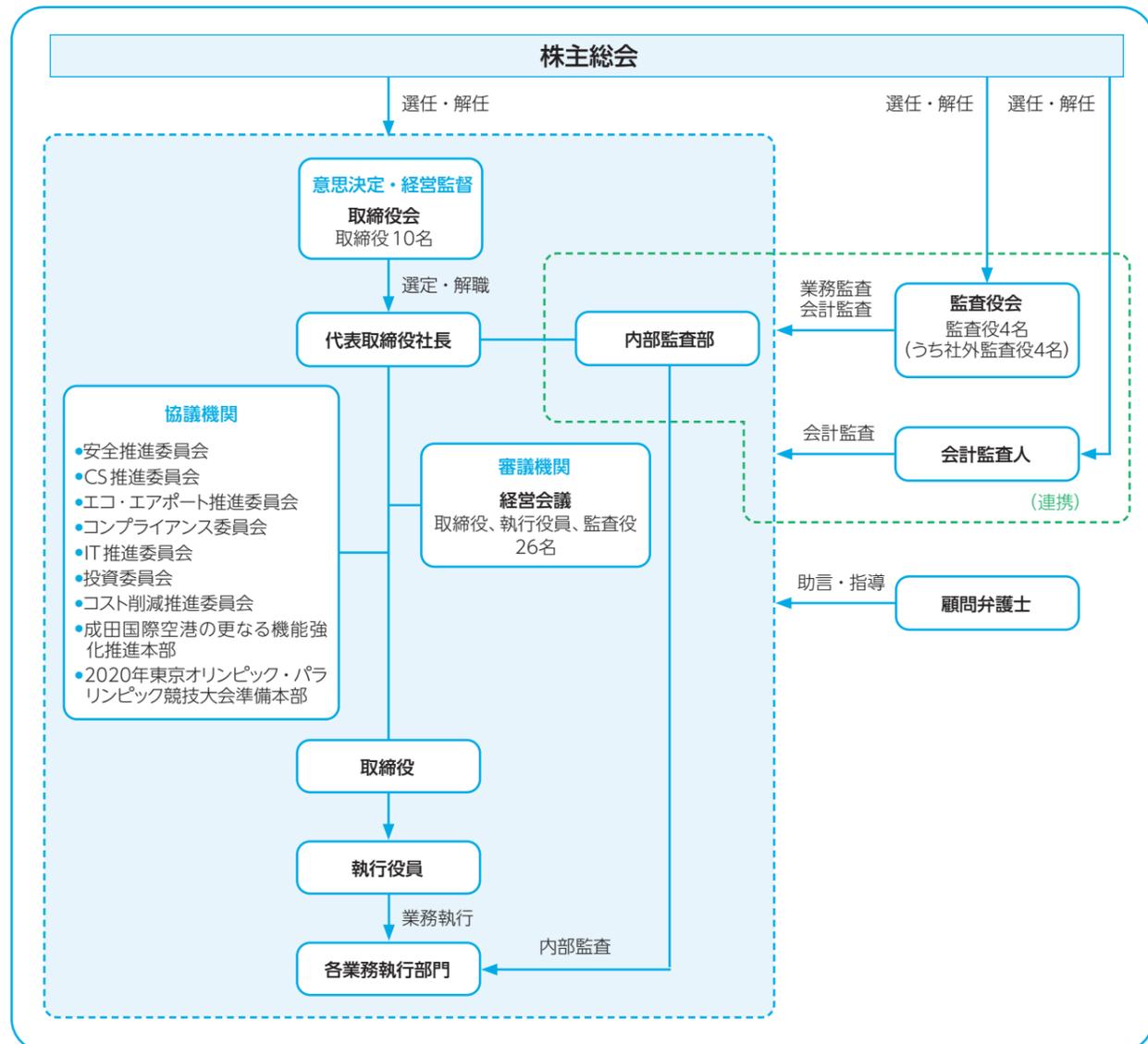
## コンプライアンス

当社では、成田国際空港株式会社行動規範に示された指針を具体的に掘り下げ、基準とすべき事項を掲載した「NAAコンプライアンスマニュアル」を全社員に配布し、周知しています。また、代表取締役社長を委員長とするコンプライアンス委員会においてコンプライアンスの基本的な事項を審議するとともに、NAAグループコンプライアンス推進連絡会を開催し、グループ一体となったコンプライアンス向上のための活動を推進しています。そのほか、NAAグループの役員及び社員を対象とした講演会や研修の開催、コンプライアンス関連の情報発信などによりコンプライアンス意識の向上を図るとともに、NAAグループ内の内部通報窓口「グリーンライン」や外部からの情報受付窓口「談合ホットライン」を設置し、不正行為の未然防止並びに早期発見、再発防止や制度の改善を行っています。そのほか、契約手続きにおける客観性及び透明性確保の観点から、調達部を設置しており、「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」の趣旨を踏まえ、有識者によって構成される競争契約監視委員会を設置し、定期的なレビューを受けています。

## リスク管理

当社は、国際拠点空港という重要な公共インフラの管理者として、極めて高いレベルのリスク管理が求められるものと認識しており、グループ全体で総合的なマネジメントを実施しています。まず、企業として想定される全リスクを対象に、每期リスクマネジメント調査を実施しています。調査によって洗い出されたリスクは、「影響度」及び「発生頻度／蓋然性」の二つの評価軸を用いてリスク量の評価を行っており、「影響度」については、「安全性」、「社会的影響度」、「財務」の観点から評価を行っています。リスク量評価後は、経営会議にて特に重点的に対策をとるべき「重要リスク」を選定し、その対策を取締役に決定したうえで、每期定める当社グループの経営計画に織り込み対処しています。投資者の判断に重要な影響を及ぼす可能性のある事項については、当社2020年3月期有価証券報告書P.12-16をご参照ください。

●ガバナンス図



WEB <https://www.naa.jp/jp/ir/yukashoken.html>





連結貸借対照表

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2019年3月31日)	当連結会計年度 (2020年3月31日)
資産の部		
流動資産		
現金及び預金	35,996	33,646
受取手形及び売掛金	18,185	8,951
リース投資資産	721	681
有価証券	—	5,000
たな卸資産	9,123	10,203
その他	3,124	13,031
貸倒引当金	△305	△259
流動資産合計	66,847	71,254
固定資産		
有形固定資産		
建物及び構築物	1,034,867	1,057,052
減価償却累計額	△669,765	△686,004
建物及び構築物(純額)	365,102	371,048
機械装置及び運搬具	187,844	192,079
減価償却累計額	△156,604	△157,127
機械装置及び運搬具(純額)	31,239	34,952
工具、器具及び備品	67,769	73,046
減価償却累計額	△54,210	△56,027
工具、器具及び備品(純額)	13,559	17,018
土地	297,241	298,314
建設仮勘定	12,651	10,276
その他	589	554
減価償却累計額	△343	△399
その他(純額)	245	155
有形固定資産合計	720,039	731,765
無形固定資産		
ソフトウェア	4,309	4,750
その他	8,717	8,284
無形固定資産合計	13,026	13,034
投資その他の資産		
投資有価証券	2,730	2,936
長期貸付金	1,622	1,621
繰延税金資産	12,653	12,096
退職給付に係る資産	627	435
その他	1,316	1,235
貸倒引当金	△8	△1
投資その他の資産合計	18,940	18,323
固定資産合計	752,006	763,124
資産合計	818,854	834,378

連結貸借対照表

(単位：百万円)

	前連結会計年度 (2019年3月31日)	当連結会計年度 (2020年3月31日)
負債の部		
流動負債		
買掛金	9,495	6,636
1年内償還予定の社債	40,000	10,000
1年内返済予定の長期借入金	10,700	23,700
未払法人税等	11,071	3,965
賞与引当金	2,252	2,335
その他	21,867	52,404
流動負債合計	95,387	99,041
固定負債		
社債	299,000	319,000
長期借入金	32,300	8,300
退職給付に係る負債	15,873	16,867
役員退職慰労引当金	330	271
環境対策引当金	1,084	1,082
その他	10,487	10,409
固定負債合計	359,075	355,931
負債合計	454,462	454,973
純資産の部		
株主資本		
資本金	100,000	100,000
資本剰余金	51,654	51,654
利益剰余金	206,364	220,059
株主資本合計	358,019	371,714
その他の包括利益累計額		
その他有価証券評価差額金	17	5
退職給付に係る調整累計額	△1,651	△386
その他の包括利益累計額合計	△1,633	△381
非支配株主持分	8,006	8,071
純資産合計	364,391	379,405
負債純資産合計	818,854	834,378



連結損益及び包括利益計算書

(単位:百万円)

	前連結会計年度 (自 2018年4月 1 日 至 2019年3月31日)	当連結会計年度 (自 2019年4月 1 日 至 2020年3月31日)
営業収益	249,706	237,145
営業原価	158,402	158,556
営業総利益	91,304	78,589
販売費及び一般管理費	35,486	37,821
営業利益	55,817	40,767
営業外収益		
受取利息及び配当金	92	92
持分法による投資利益	33	10
受取賠償金	118	105
固定資産受贈益	—	113
店舗什器負担金	46	135
コンサルティング収入	74	29
業務受託手数料	3	109
その他	945	275
営業外収益合計	1,314	871
営業外費用		
支払利息	250	92
社債利息	3,069	2,269
その他	188	131
営業外費用合計	3,509	2,493
経常利益	53,622	39,146
特別利益		
固定資産売却益	8	49
鉄道事業補助金	170	170
工事負担金等受入額	21	23
厚生年金基金代行返上益	235	—
国庫補助金	262	119
その他	0	—
特別利益合計	699	361
特別損失		
固定資産売却損	0	0
固定資産除却損	2,046	3,286
固定資産圧縮損	278	139
その他	25	105
特別損失合計	2,351	3,530
税金等調整前当期純利益	51,970	35,977
法人税、住民税及び事業税	16,375	11,478
法人税等調整額	△206	9
法人税等合計	16,169	11,488
当期純利益	35,801	24,489
(内訳)		
親会社株主に帰属する当期純利益	35,756	24,423
非支配株主に帰属する当期純利益	45	65
その他の包括利益		
その他有価証券評価差額金	△15	△12
繰延ヘッジ損益	91	—
退職給付に係る調整額	△1,894	1,264
その他の包括利益合計	△1,818	1,252
包括利益	33,983	25,741
(内訳)		
親会社株主に係る包括利益	33,895	25,675
非支配株主に係る包括利益	87	65

連結キャッシュ・フロー計算書

(単位:百万円)

	前連結会計年度 (自 2018年4月 1 日 至 2019年3月31日)	当連結会計年度 (自 2019年4月 1 日 至 2020年3月31日)
営業活動によるキャッシュ・フロー		
税金等調整前当期純利益	51,970	35,977
減価償却費	38,079	37,635
賞与引当金の増減額(△は減少)	56	83
退職給付に係る負債の増減額(△は減少)	145	2,861
厚生年金基金代行返上損益(△は益)	△235	—
受取利息及び受取配当金	△92	△92
支払利息及び社債利息	3,320	2,361
持分法による投資損益(△は益)	△33	△10
固定資産除却損及び圧縮損	1,999	2,043
固定資産売却損益(△は益)	△8	△48
売上債権の増減額(△は増加)	△633	9,247
たな卸資産の増減額(△は増加)	△981	△1,322
仕入債務の増減額(△は減少)	1,690	437
預り敷金及び保証金の増減額(△は減少)	511	50
未払金の増減額(△は減少)	△835	95
未払消費税等の増減額(△は減少)	△1,329	△895
前受金の増減額(△は減少)	57	263
未収入金の増減額(△は増加)	79	△8,860
その他	696	2,421
小計	94,459	82,248
利息及び配当金の受取額	95	96
利息の支払額	△3,388	△2,399
法人税等の支払額	△12,771	△18,373
営業活動によるキャッシュ・フロー	78,394	61,571
投資活動によるキャッシュ・フロー		
固定資産の取得による支出	△40,100	△26,538
固定資産の売却による収入	23	62
長期前払費用の取得による支出	△267	△305
投資有価証券の取得による支出	△36	△218
貸付けによる支出	△0	△0
貸付金の回収による収入	1	1
定期預金の払戻による収入	170	—
敷金及び保証金の差入による支出	△0	△4
その他	4	13
投資活動によるキャッシュ・フロー	△40,206	△26,990
財務活動によるキャッシュ・フロー		
長期借入れによる収入	9,978	—
長期借入金の返済による支出	△26,827	△11,000
社債の発行による収入	39,870	29,894
社債の償還による支出	△50,000	△40,000
配当金の支払額	△10,776	△10,728
その他	△93	△96
財務活動によるキャッシュ・フロー	△37,846	△31,929
現金及び現金同等物に係る換算差額	△3	△1
現金及び現金同等物の増減額(△は減少)	337	2,649
現金及び現金同等物の期首残高	35,469	35,806
現金及び現金同等物の期末残高	35,806	38,456



## 主要財務データ

(単位: 百万円)

決算期	2011/3	2012/3	2013/3	2014/3	2015/3	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3
<b>事業年度:</b>										
営業収益	187,846	173,513	189,207	199,496	203,153	218,480	217,437	231,288	249,706	<b>237,145</b>
経常利益	23,428	13,144	27,571	33,332	33,344	38,558	37,298	43,247	53,622	<b>39,146</b>
親会社株主に帰属する当期純利益	9,952	3,555	15,324	19,936	19,660	24,254	25,354	35,918	35,756	<b>24,423</b>
包括利益	9,518	3,180	15,348	20,161	20,241	23,235	26,529	35,820	33,983	<b>25,741</b>
営業活動によるキャッシュ・フロー	70,634	52,843	69,653	69,961	62,511	66,237	67,813	66,203	78,394	<b>61,571</b>
投資活動によるキャッシュ・フロー	△ 24,189	△ 17,759	△ 27,065	△ 26,777	△ 26,422	△ 44,613	△ 25,879	△ 21,198	△ 40,206	△ <b>26,990</b>
財務活動によるキャッシュ・フロー	△ 46,088	△ 34,578	△ 40,549	△ 44,768	△ 30,678	△ 24,710	△ 41,262	△ 41,427	△ 37,846	△ <b>31,929</b>
現金及び現金同等物の期末残高	27,765	28,289	30,355	28,803	34,243	31,180	31,867	35,469	35,806	<b>38,456</b>
<b>事業年度末:</b>										
純資産	235,657	236,348	250,806	267,470	278,471	295,490	312,972	341,184	364,391	<b>379,405</b>
総資産	935,553	902,566	881,158	859,400	865,747	854,231	828,986	810,503	818,854	<b>834,378</b>
<b>1株当たりデータ(円):</b>										
1株当たり純資産	113,159.89	113,661.58	120,877.42	129,175.96	134,581.16	143,209.45	152,554.71	166,636.58	178,192.89	<b>185,666.81</b>
1株当たり当期純利益	4,976.16	1,777.72	7,662.49	9,968.42	9,830.06	12,127.18	12,677.01	17,959.06	17,878.28	<b>12,211.69</b>
<b>財務比率:</b>										
自己資本比率(%)	24.2	25.2	27.4	30.1	31.1	33.5	36.8	41.1	43.5	<b>44.5</b>
自己資本利益率(%)	4.5	1.6	6.5	8.0	7.5	8.7	8.6	11.3	10.4	<b>6.7</b>
<b>その他情報:</b>										
従業員数(連結・人)	2,271	2,299	2,257	2,161	2,201	2,192	2,281	2,357	2,451	<b>2,806</b>

\*営業収益には、消費税等は含まれておりません。



## 主要非財務データ

決算期	単位	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3
<b>空港運用データ</b>						
航空機発着回数	千回	235	245	252	256	258
航空旅客数	千人	37,941	39,620	40,939	43,175	41,479
国際航空貨物量	千t	1,981	2,140	2,282	2,129	2,045

## 環境関連データ\*

項目	単位	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3
CO <sub>2</sub> 排出量(発着回数1回あたり)	tCO <sub>2</sub>	4.30	4.16	4.02	4.06	4.09
エネルギー使用量	TJ	4,734	4,723	4,705	4,817	4,732
うち、電気	TJ	3,092	3,061	3,096	3,183	3,112
うち、都市ガス	TJ	1,642	1,662	1,609	1,634	1,620
水使用量	億ℓ	22.0	22.1	21.8	22.9	21.8
うち、上水	億ℓ	15.5	15.6	15.6	16.7	15.6
うち、中水	億ℓ	6.5	6.5	6.2	6.2	6.2
一般廃棄物処分量	千t	22.5	23.6	22.9	23.5	23.8
廃棄物のリサイクル率	%	27.8	26.6	27.8	27.5	29.1

\* 対象は成田空港全体

## 人材関連データ\*\*1

項目	単位	2016/3	2017/3	2018/3	2019/3	2020/3
従業員数**2	人	676	695	699	726	761
平均年齢**2	歳	38.7	38.7	38.8	39.0	38.6
正社員女性比率**2	%	17.6	17.4	18.9	18.3	19.8
管理職女性比率**2	%	8.1	7.8	8.5	7.4	7.5
取締役会の女性比率**3	%	7.7	7.7	7.7	7.7	7.1
新規採用社員女性比率	%	20.8	19.2	40.7	30.6	29.0
育休制度利用者数	人	11	10	6	10	4
うち、男性	人	0	1	0	3	1

\*\*1 対象はNAA単体

\*\*2 各期末時点

\*\*3 各期の有価証券報告書提出時点

成田空港やNAAグループに関する各種情報・データは「成田空港～その役割と現状～2019」P.178-239(下記URL)をご参照ください。



[https://www.naa.jp/jp/issue/yakuwarigenjyo/2019/pdf/data\\_1.pdf](https://www.naa.jp/jp/issue/yakuwarigenjyo/2019/pdf/data_1.pdf)



[https://www.naa.jp/jp/issue/yakuwarigenjyo/2019/pdf/data\\_2.pdf](https://www.naa.jp/jp/issue/yakuwarigenjyo/2019/pdf/data_2.pdf)

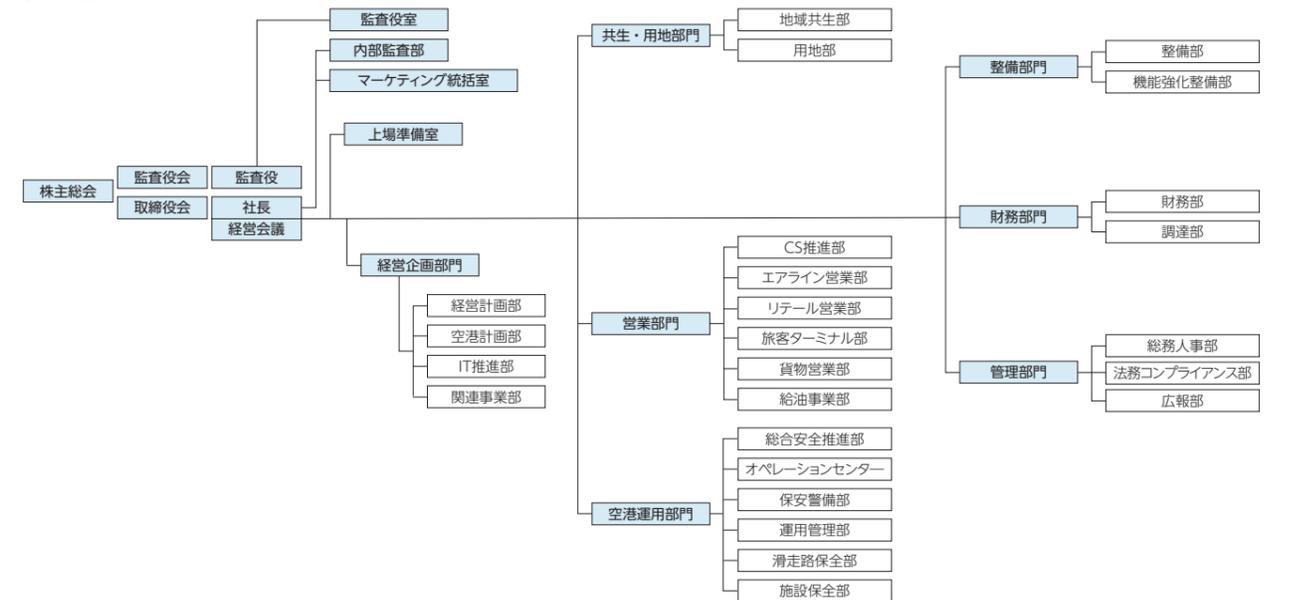


## 会社概要

### 会社情報 (2021年3月現在)

社名	成田国際空港株式会社(略称:NAA) (英文:NARITA INTERNATIONAL AIRPORT CORPORATION)
代表者	代表取締役社長 田村 明比古(たむら あきひこ)
本社所在地	〒282-8601 千葉県成田市古込字古込1-1(成田市成田国際空港内NAAビル)
設立年月日	1966年7月30日 新東京国際空港公団設立 2004年4月1日 成田国際空港株式会社設立
社員数	連結2,999名、単体818名(2020年9月30日現在)
資本金	1,197億3,680万円
発行済株式総数	2,394,736株
目的	成田国際空港の設置及び管理を効率的に行うこと等により、航空輸送の利用者の利便の向上を図り、もって航空の総合的な発展に資するとともに、我が国の産業、観光等の国際競争力の強化に寄与することを目的とする。

### 組織図



### 関係会社(持分法適用関連会社を含む)

会社名	主な事業
エアポートメンテナンスサービス株式会社	空港土木施設、建築施設の保守管理、テナント内装工事
株式会社成田エアポートテクノ	旅客ターミナルビルの付帯設備・特殊設備の保守管理
株式会社NAAファシリティーズ	航空灯火、空港諸施設付帯設備の保守管理
空港情報通信株式会社	空港内ネットワーク、フライト情報提供サービス、無線施設の保守管理、ソフトウェア開発、電話事業
成田空港給油施設株式会社	航空機給油施設の保守管理
NAAセーフティサポート株式会社	成田空港の警備・消火救難、場面管理、空港利用者への案内、警備システムの保守管理
株式会社成田空港ビジネス	旅客ターミナルビル内の手荷物カートサービス、人材派遣及び植栽事業
株式会社NAAリテイリング	旅客ターミナルビルにおける「Fa-So-La」ブランドでの各種免税品、食品、民芸品等ギフト商品、電化製品、旅行用品、医薬品等の販売及び飲食店の経営
株式会社Japan Duty Free Fa-So-La 三越伊勢丹*	市中の空港型免税店における免税品の販売業
株式会社グリーンポート・エージェンシー	海外旅行保険、宅配便サービス、外貨両替、バス乗車券販売等の各種サービス提供、空港内の広告販売、イベントの企画・運営、整備地区の事務所ビルの貸付及び空港周辺の騒音用地等の管理・貸付、自動販売機による清涼飲料水等の販売
芝山鉄道株式会社	芝山鉄道線(東成田～芝山千代田間)の運行
成田高速鉄道アクセス株式会社	成田高速鉄道アクセス線の鉄道施設の保有及び貸付
日本空港給油株式会社*	成田空港を離着陸する航空機に対する給油サービス

\* 持分法適用関連会社



成田国際空港株式会社

〒282-8601 千葉県成田市成田国際空港内 NAAビル

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