

Green Port Report

Contents

成田空港のESG最前線

- ・脱炭素化推進計画を策定
- ・EV充電サービスを拡充
- ・太陽光発電設備の導入
- ・次世代バイオ燃料の実証実験を開始

NRT APPROACH

- ・手荷物管理高度化のための実証実験を開始

数字で見る成田空港

- ・国内線航空旅客数が開港から累計1億人を達成
- ・33店舗もの新店がオープン

先生に伺いました

- ・東洋大学 国際観光学部 野村尚司 教授

協働の現場を訪ねる

- ・NUBIA社

特集

世界最高水準
「5スターエアポート」
の格付を
獲得！



世界最高水準 「5スターエアポート」の格付を獲得！

成田空港は2015年からスカイトラックス社の監査を受けており、昨年初めて、最高評価である5スターを獲得した。獲得につながった取り組みについて紹介する。



✈ 空港監査の概要とこれまでの評価

スカイトラックス社はイギリスに拠点を置く航空サービスリサーチ会社で、空港や航空会社の格付け品質審査を行う。空港監査は調査員が現地で数日にわたって実施される。チェック項目は最大で800項目にのぼり、施設・サービスなどの各項目および総合評価について旅客目線で監査し、1スターから5スターの格付けを行う。

2022年まで世界各国のハブ空港のうち、総合評価で5スターに格付けされていたのは11空港で、国内では羽田空港のみだった。

成田空港は2015年に初めて空港監査を受け、4スターを獲得。2019年以降はコロナ禍で空港が正常に機能していなかったため、監査を控えてきた。しかしコロナ禍においても東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた対応やコロナ収束後の需要回復を見据えた施設整備に取り組んできたことから、それらが評価され今回の5スター獲得につながった。

5スターを「初めの1歩」として、更なる進化を

今回、5スターを獲得できたことは、これまで取り組んできた施設の整備に加え、成田空港で働くスタッフの皆さまの対応力によるものが大きく寄与しております。皆さまの力で獲得したと言っても過言ではありま

せん。この獲得は「初めの1歩」であり、様々なお客さまのニーズを把握し、空港体験価値を進化、発展させることで、5スターの維持、更には旅客投票による各分野での世界ナンバー1を目指してまいります。



マーケティング統括室
大杉 圭 室長より

✈ 評価ポイント

今回の監査では、先進的な保安機器の導入や保安検査場の拡張、昨年9月にオープンした「JAPAN FOOD HALL」、ユニバーサルデザインへの取り組み、そして空港スタッフのプロフェッショナルな対応などが高く評価された。

一方で、さらなる改善に向けたアドバイスも受けていることから、今後もお客さまやステークホルダーに選ばれる空港であるよう、空港内事業者とも適宜連携を図りつつ、5スターにふさわしい空港施設、サービスの維持・向上に取り組んでいく。



✈ 5スター獲得につながった取り組み例

01 保安検査場におけるFAST TRAVELの推進

全ターミナルの国際線及び第3ターミナルの国内線における出発保安検査場に、最新の保安検査レーンや先進検査機器などの安全性・快適性と旅客処理能力が向上するスマートセキュリティを2020年4月に導入。合わせて検査レーンを増設するなどして、待ち時間短縮・混雑緩和を実現した。



02 JAPAN FOOD HALLの新設

昨年9月、第2ターミナルの出国手続き後エリアにオープン。ジャパニーズモダンをコンセプトとした上質な空間に、日本の食を楽しめる10店舗が並ぶ。国内空港では初となる出国手続き後のテラス席があり、エプロンエリアを一望できるのも特長。



03 ユニバーサルデザインの導入

国籍、年齢、言語の違い、障害の有無や能力差などにかかわらず、多様な人々が安全・安心・快適に空港を利用できるよう、ユニバーサルデザインを取り入れている。そのひとつとして「カームダウン・クールダウン」スペースを各ターミナルに設置している。



04 CX向上の取り組み

顧客体験価値向上のためには、おもてなしの心を持ったスタッフの対応が欠かせない。接客マナーや語学をはじめスタッフ向けのさまざまなセミナーの開催や、素晴らしいサービスを提供したスタッフを表彰する「CS Award」等を通じて、接客スキルやCSマインド（モチベーション）向上に取り組んでいる。



＼旅客投票による国際空港評価「World Airport Awards」／



スカイトラックス社が実施する空港評価には、プロの監査員による空港監査に加えて、全世界の旅客投票によって決まる「World Airport Awards」がある。これは旅客サービスに関する空港評価で、空港スタッフの応対、セキュリティ、ターミナルの設備や清潔さなど、さまざまなカテゴリーでランキングが発表されている。2024年の受賞空港は、4月中旬に発表予定。

●成田空港の直近の「World Airport Awards」受賞歴

2018年	「World's Best Airport Security Processing」 (保安検査部門)
2019年	「World's Best Airport Staff」 (空港スタッフ部門)
2020年	「World's Best Airport Dining」 (飲食・レストラン部門)
2021年	「World's Best Airport Immigration」 (出入国管理部門)

成田空港のESG最前線

Vol. 01

成田空港の持続的な発展に向けて、NAAではESGの取り組みにいっそう力を注いでいる。最新の取り組みを、業界の動向などを踏まえながら紹介する。

Environment 環境

▶脱炭素化推進計画を策定 国土交通省の認定を取得

国土交通省は航空分野の脱炭素化を図るため、2022年12月に「航空脱炭素化推進基本方針」を策定した。これをうけてNAAでは、空港関連事業者・行政などを含むサステナブルNRT推進協議会で議論を重ねて「成田国際空港脱炭素化推進計画」をとりまとめ、昨年12月に国土交通省から認定を受けた。

成田空港の他に、中部国際空港・関西国際空港・大阪国際空港も認定を取得した。



Trend!

各空港の取り組み

【中部国際空港】昨年、空港カーボン認証のレベル4を取得し、「セントレア・ゼロカーボン2050宣言」も改定。
【関西国際空港】第1ターミナルビルの大規模改修にともなって施設を省エネ化し、太陽光発電所を新設。
【大阪国際空港】ビルエネルギー管理システム(BEMS)を導入して省エネ化に取り組む。

脱炭素化推進計画の取り組み

NAAでは2021年に「サステナブルNRT2050」を策定し、2050年にはNAAグループのCO₂排出量をネットゼロにすることを目標に、ステークホルダーと共に取り組んでいるところである。このたびの「成田国際空港脱炭素化推進計画」によって、「サステナブルNRT2050」の取り組みを加速させたい考えだ。

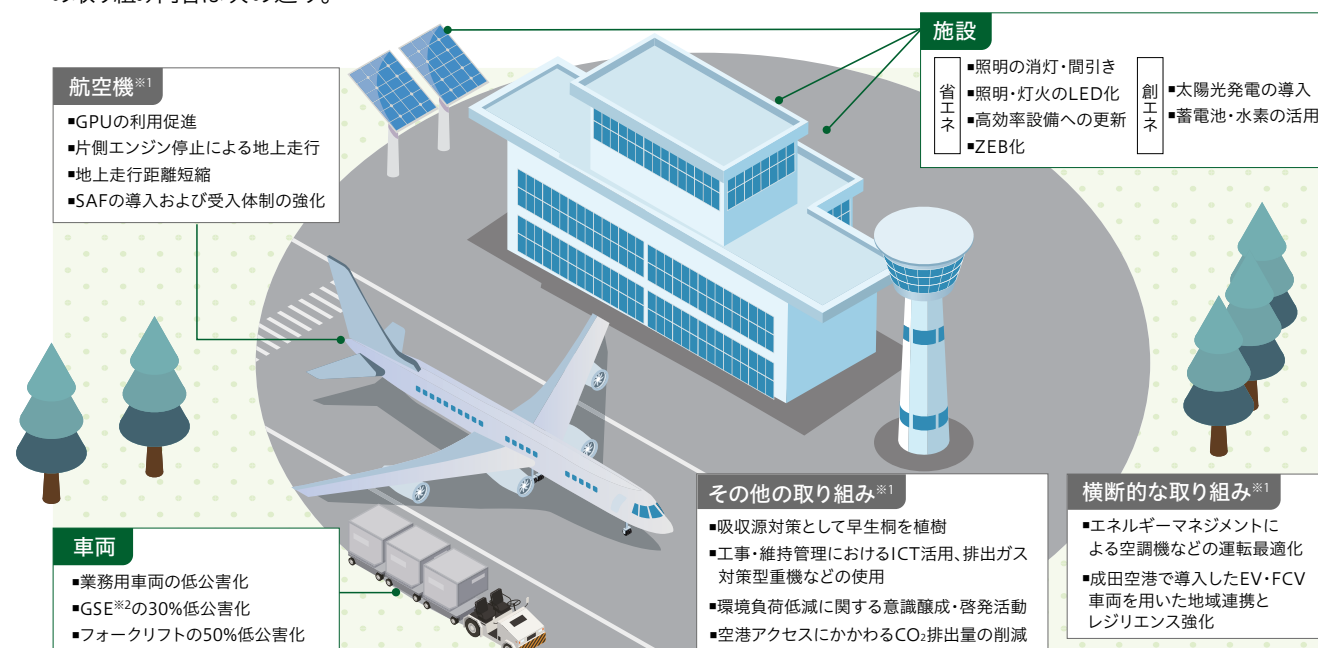
CO₂排出量の削減目標と、それに向けての脱炭素化推進計画の取り組み内容は次の通り。



成田空港を表すブルーと環境を表すグリーンが描く軌跡により、永遠の循環や持続をイメージするインフィニティを形成している。双方が混じり合い1つの形を成す事で、環境にやさしい循環型空港としての姿を示し、飛び立つ飛行機は持続可能な未来2050年を目指す姿を表現している。

CO₂排出量の削減目標

2030年度 2015年度比で50%削減
2050年度 カーボンニュートラル



※1 脱炭素化推進計画では参考の取り組み ※2 Ground Support Equipment の略

● 具体的な取り組み内容

EV充電サービスを拡充

NAAでは車両のゼロカーボン化に向けてEV導入の推進に加えて、旅客やステークホルダーがEVを導入しやすい環境づくりとして、EV充電サービスの拡充に努めている。

旅客に対しては昨年12月、第1ターミナル立体駐車場に、株式会社パワーエックスの蓄電池式超急速EV充電器「Hypercharger」を、国内空港で初めて導入した。高速道路などに設置されている急速充電器は50kWだが、この機種は最大150kWで、わずか10分間の充電で約130kmの走行が可能(対応車種の場合)。成田空港内には以前から設置されていたe-mobility



第1ターミナル立体駐車場の蓄電池式超急速EV充電器



社も含めて、計3台の超急速および急速充電器を供用している。

また、ステークホルダーに対しては2月に貨物地区で初となるEV普通充電器を設置。積極的にEVトラックを導入しているDHLジャパン株式会社との連携によるもので、同社専用として供用している。乗用車のみならず温室効果ガスの排出量が多いトラックのEV化を進めることでより一層、温室効果ガスの排出量削減に寄与していく考えだ。



DHLジャパン株式会社のEVトラック

Trend!

EV充電スポット数

ガソリンスタンドが近年、都市部を中心に減少する一方で、EV充電スポットは増加傾向にある。その数は全国で21,000か所以上で、ガソリンスタンド数の6割以上になるともされ、今後もさらなる普及が見込まれる。

太陽光発電設備の導入

NAAでは第1ターミナルや本社ビル屋上などに120kWの太陽光発電設備を設置しており、空港全体の電力消費量(2015年度)のうち、0.04%を太陽光発電で賄っている。昨年4月には、東京ガス株式会社と共に株式会社Green Energy Frontierを設立。180MWの太陽光発電設備の導入に向けて、今後は空港用地への太陽光発電設備の設置要件の整理を進めていく。



太陽光発電設備の設置イメージ

次世代バイオ燃料の実証実験を開始

車両のゼロカーボン化に向けた取り組みの一環として、NAAは3月から、空港特殊車両に次世代型バイオ燃料としてリニューアブルディーゼル(以下RD)を導入し、実証実験を開始した。

RDはSAFの製造段階で生成される副産物で、SAFと同様に廃食油などを原料とし、軽油の代替燃料として既存車両を改造することなくそのまま使用可能で、軽油に比べて約90%のCO₂排出量削減が期待できる。

実証実験ではNAAの消防車・給水車・医療用機材搬送車、NAAFの給油ローリー車の4台を対象に、車両への影響の確認、供給体制の構築などを行う。本格導入により、年間約1万トンのCO₂排出量削減を目指したい考えだ。



給水車にRDを給油している様子

✈️ 成田空港の最新の取り組みを紹介する NRT APPROACH

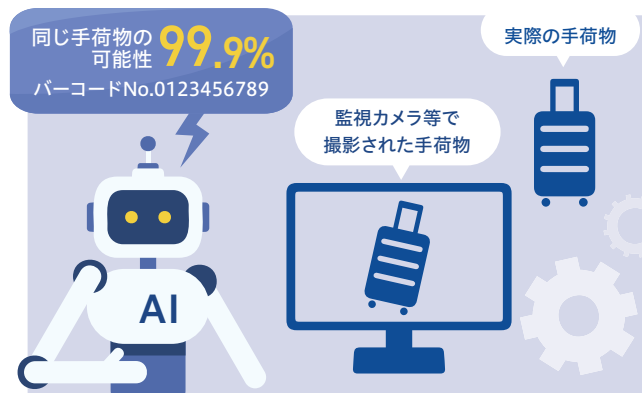
手荷物管理高度化のための 実証実験を開始

NAAでは1月より、AIによる画像解析技術を有するAutomagi株式会社と、手荷物管理高度化のための実証実験を開始した。

手荷物が紛失・遅延などにより旅客の手元に正しく届かない事例は、世界で年間約2,600万個に及ぶとされる^{*}。また、手荷물에 付与したバーコードで読み取り不具合が発生した場合は、人力での読み取りが必要となり、作業負担となっていた。

今回の実証実験は、監視カメラなどで撮影した手荷物の画像と、手荷物のバーコード情報をデータ連携し、AIが画像だけで手荷物を判別・追跡できるようにするというもの。これにより手荷物の紛失・遅延と、作業負担の軽減を目指している。

なおこの実証実験は、昨年6月にNAAが開催したオープンイノベーションの取り組みの一環で、「従業員の生産性向上」



カメラ画像から個別の手荷物を特定できるようにし、きめ細やかな追跡管理を可能とするシステムの実現を目指します。

をテーマに募集した中から採択された第1号案件。NAAでは今後も積極的にオープンイノベーションの仕組みを活用し、サービス向上を図っていく。

※「SITA Baggage IT Insights 2023」より、2022年の事例報告。

先生に伺いました

【今回お聞きしたいこと】

首都圏のさらなる需要拡大につながる、 成田空港における LCCの今後の展望とは？

2015年に供用開始、2022年に拡張・リニューアルした第3ターミナルは、LCC各社の拠点です。成田空港とLCCの今後について、東洋大学教授の野村尚司さんに教えていただきました。

私が気になるのは
成田空港とLCC
はどのように発展
していくのか！



NAA
エアライン営業部
松村 英明さん

これからのLCCは 「賢い旅」がキーワード

これまで航空運賃は下落の一途を辿ってきました。フルサービス型の既存航空は「高品質」「マイレージ・ポイント」をキーワードに収入確保とブランド化を推進する一方で、グループ内にLCCを設立し、顧客ニーズとコストプレッシャーに対応するようになりました。

国内線LCCの運航開始から12年。当初は安いけど座席が狭いといったイメージや、フルサービスと異なる利用ルールへの戸惑いがあったものの、2023年の市場シェアは15%までに拡大しました。しかしその強みは「安いだけ」なのでしょうか。そこで今回提示したいキーワードが「賢い旅」なのです。

昨今は社会的課題解決に向けた意識が向上しており、航空業界も例外ではありません。LCCの座席の高密度配置は、狭さと引き換えに座席当たりの低燃費を実現しました。これは、二酸化炭素排出量抑制も意味しています。

新滑走路・新ターミナル建設が計画されている成田空港は、LCCの未来を

リードする空港です。主要拠点である第3ターミナルの高い機能性と簡素なデザインは、無駄のないサステナブルなイメージを表現しており、LCCにも「安い」を超えた「賢い」イメージを定着させることに成功しているのです。



LCCがさまざまな課題を 解決する切り札に

昨年12月15日は旭川線も開設されるなど、成田空港発着の国内線ネットワークはさらに充実してきました。東京都心から就航都市へのアクセスは、羽田空港発着と比較すると所要時間が若干長いものの、航空運賃は約半額になるなど圧倒的なメリットがあります。今後はこうした成田利用の強みを積極的に発信していく必要もありそうです。

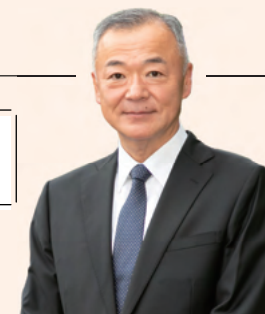
最近では働き方に対する考え方が変化し、週末は地方都市での生活を満喫するなどのライフスタイルも意識されるようになりました。また地方経済活性化の観点から2地域居住の推進に向けて、低運賃かつ「普段使い」の生活インフラとして定着が進んでいるLCCがその受け皿になるでしょう。

安価な交通、旅客数増加と企業の収入最大化、観光収入増による地域経済活性化、二酸化炭素排出削減による環境への配慮、社会に広がる新たなライフスタイル……航空会社は多様なステークホルダーの要請に応えることが求められており、LCCこそそれらの課題を解決する切り札であることは間違いありません。



「安い旅」から
「賢い旅」への転換が

LCCをもっと発展させると
期待しています



答えてくれた先生は —— 野村 尚司さん

東洋大学国際観光学部教授。航空企業、観光系シンクタンクなどを経て現職。また同大学大学院国際観光学研究科長を兼務する。専門は航空マーケティング、ボーダレス時代の旅行業経営。

Number

数字で見る成田空港

成田空港の最新の取り組みや動向を「数字」の動きから紹介する。

国内線航空旅客数が
開港から
累計**1億人**を達成

1億人

1978年5月20日に開港した成田空港は、1月10日で国内線航空旅客数が1億人を達成した。着実に旅客数を伸ばしてきた中でも、2012年のLCC就航を機に急増。2015年にLCCの拠点として第3ターミナルが供用開始したことも追い風になった。今年1月の国内線航空旅客数は、62.9万人(2019年同月比106%)となり、6カ月連続で2019年同月比100%を上回るなど、好調に推移している。



ショッピングエリアに
33店舗もの新店がオープン

「JAPAN FOOD HALL」には、
“日本”を味わえる飲食店
10店舗が集まる。

33店舗

昨年9月にオープンした飲食店フロア「JAPAN FOOD HALL」をはじめ、2023年度は計33店舗の新しいショップ・レストランがオープンした。

お客さまにとって空港で過ごす時間がより楽しいものになるよう、行列ができる話題の店舗や、訪日外国人に人気の店舗などを積極的に取り入れている。今年度も引き続き、魅力ある店舗をオープンしていく考えだ。



日本の技術力とサービスの質で モンゴルの空港を“世界レベル”の空港へ

2021年に開港したモンゴルのチンギスハーン国際空港は、三菱商事・NAA・日本空港ビルデング・JALUXの日本企業4社及び、モンゴルの政府系企業が出資している、NUBIA社※によって運営されている。現地で空港づくりに取り組む、NAAと日本空港ビルデングからNUBIA社に出向中の宮田氏・富澤氏に話を伺った。

※New Ulaanbaatar International Airport LLC

ステークホルダーとも協力して 4スター評価を獲得

宮田: 私は昨年9月にモンゴルへ赴任し、施設の維持管理、改修工事、水・電気・熱源の供給を主な業務としています。施設保全を担う部署であるEGDの現地スタッフは、各々が高いスキルを持つ一方、専門性の高さゆえに個人プレーにならないように、信頼関係を築くことが重要で、管理職として人を動かすことの難しさを感じています。

富澤: 私は2年前にこちらに赴任し、旅客サービスやテナント、駐車場、ラウンジなどの管理・運営を担っています。私も赴任当初は現地スタッフとのコミュニケーションに悩むこともありましたが、今では休日にホームパーティーをする仲になりました。熱意のある人が多いので、皆が同じ方向を向けたら、さらに良い仕事ができるはず。空港内事業者や行政も交えた「CSコミュニティ」を立ち上げたのはそのためで、皆でサービス向上について考え、取り組んできたことで、ずいぶんサービスの質が上がったと思います。

宮田: そしてスカイトラックス社の4スターを獲得することができました。空港監査を受けたのがそもそもモンゴルの空港として初めての試みでした。

富澤: 客観的な評価を得ることで、今のサービスレベルも、次の目標もはっきりしました。引き続き目的意識を共有して、次はぜひ5スター獲得を目指したいですね。

宮田: Wi-Fiや照明・空調などは高評価だったものの、手荷物レーンなどご指摘を受けた設備もあるので、EGDでも順次改善していきたいと思っています。

需要増に対応するため さらなる施設・サービスの充実を目指す

宮田: 旅客数の増加が想定以上に順調なので、混雑緩和も目下の課題です。国際線チェックインカウンターを増設したり、店舗を撤去して出発ロビーを増床したり、旅客ターミナルを管理する部署であるPTDと協働で進めている工事が多いですね。将来的には空港施設の増築という話も出てくるでしょうが、今は既存の施設をいかにうまく使うか工夫しています。PTDのスタッフが一



NUBIA社
Engineering Department (EGD) 部長
宮田 真行さん
(NAAから出向)

NUBIA社
Passenger Terminal Department (PTD) 部長
富澤 修さん
(日本空港ビルデングから出向)

ターミナルビル内を見て回って、気になる点を指摘してくれることも多いです。

富澤: どの部署も人手が足りないもので、そこは助け合いですね。あとは一人ひとりのスキルをどうやって伸ばしていくかも課題です。サービス面で言うと、外国語に習熟したスタッフを増やしたいですし、各店舗の接客レベルも上げていきたい。清潔面もより向上させたく、今でも出勤したらまずトイレをチェックするのが習慣となっています。

宮田: 文化の違いで苦労することは多々ありますが、部署を超え、NUBIA社以外も巻き込んで、より良い空港にしていきたいです。そして、日本ではNAAと日本空港ビルデングが一緒に仕事をするというものもなかなかありませんから、これをきっかけに日本国内でも空港同士の横のつながりを深めていけたらと思います。



①EGDが管理する施設のひとつ、ヒーティングプラント。空港の各施設に温水を供給する、成田空港で言えば中央冷暖房所にあたる施設だが、石炭を熱源としているのが日本の施設にはない特徴。②夕暮れ時の誘導路。ウランバートル市街から約50km離れているため、空港周辺は平原が広がり、遠くには雪山が見渡せる。

