



# Case 1

航空需要の増加に応える

## ターミナル機能強化

日本空港ビルグループは、旅客ターミナルの建設・管理・運営を担う企業グループとして、政府目標である2030年訪日外客数6,000万人など、想定される需要増加への対応を適切に行うため、首都圏空港の機能強化に資する取り組みとして、ターミナル施設の拡張計画を推進しています。

JR東日本羽田空港アクセス線の整備  
東日本旅客鉄道株式会社、国土交通省による



日本空港ビルディングの取り組み

※ その他、外部事業者による取り組みについては、各社公表資料より当社記載

## エプロン耐震化や大型新機材に沿った施設計画

### ②第1ターミナル北側サテライトの新設

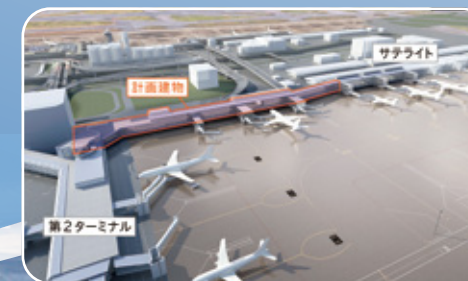
国のエプロン整備に合わせて第1ターミナルの北側にサテライト施設の建設を計画しています。



## 旅客動線最適化・定時運航率の向上

### ①第2ターミナル北側サテライトの本館接続 (2025年竣工予定)

第2ターミナル本館と北サテライトを接続する整備工事を実施し、専用バスでの施設間移動を解消するとともに、搭乗口を3か所新設することで旅客動線の最適化や定時運航率向上を図ります。



第2ターミナル

第1ターミナル

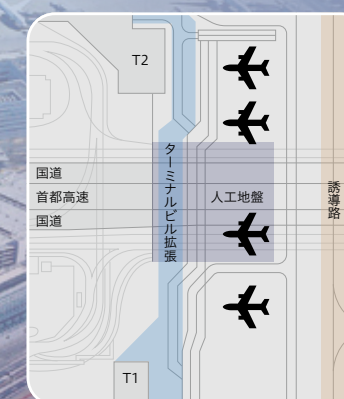
京急引上線の整備  
京浜急行電鉄株式会社、国土交通省による

第3ターミナル

## 国内線・国際線 乗継利便性向上への対応

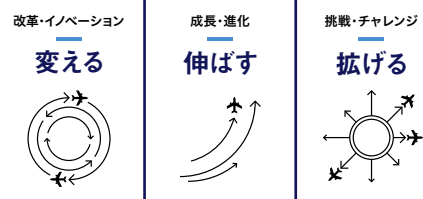
### 国土交通省による人工地盤整備への対応

国土交通省航空局の2023年度予算資料において、羽田空港について「国内線・国際線の乗り継ぎ利便性向上のための人工地盤の整備等を実施します」との記載があり、当社としても羽田空港の指定空港機能施設事業者として、旅客需要の動向に注視しつつ、国の人工地盤整備の検討と連携したT1-T2ターミナル接続(新たな国際線エリアの整備)の研究検討を進めています。



※ 国土交通省東京航空局  
「令和4年度航空局関係予算概要」より  
当社作成

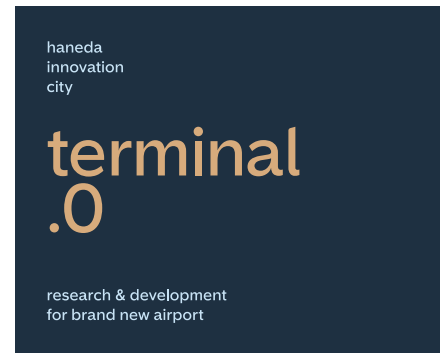




# Case 2

## 空港の課題解決に異業種連携で取り組む研究開発拠点

# 「terminal.0 HANEDA」



当社が構成員(出資会社)として運営参画している、「HANEDA INNOVATION CITY (羽田イノベーションシティ)」に、2024年1月末、空港の課題解決に異業種連携で取り組む研究開発拠点として「terminal.0 HANEDA」を開業します。専門性の高い企業や団体と横断的に連携することで、空港の価値向上に資するソリューションの研究開発を行います。本施設での研究にあたっては、企業間連携の活性化を促すため、参画企業が日常的に利用できるコワーキング機能を整備し、各企業のノウハウや技術を活かして、共に研究開発していく場とします。また、研究開発する場所として、「検証(テストフィールド)」と、「発表(プレゼンテーション)」の場も備え、羽田空港を中心に、世界中の空港への導入を目指して取り組んでまいります。



### terminal.0 HANEDA(ターミナル・ゼロ・ハネダ)

所在地: HANEDA INNOVATION CITY (羽田イノベーションシティ)C棟2-3階  
 交通: 京浜急行電鉄・東京モノレール「天空橋」駅直結  
 用途: 企業参画型コワーキングスペース  
 付帯施設: 企業ブース・個室・会議室・イベントスペースなど

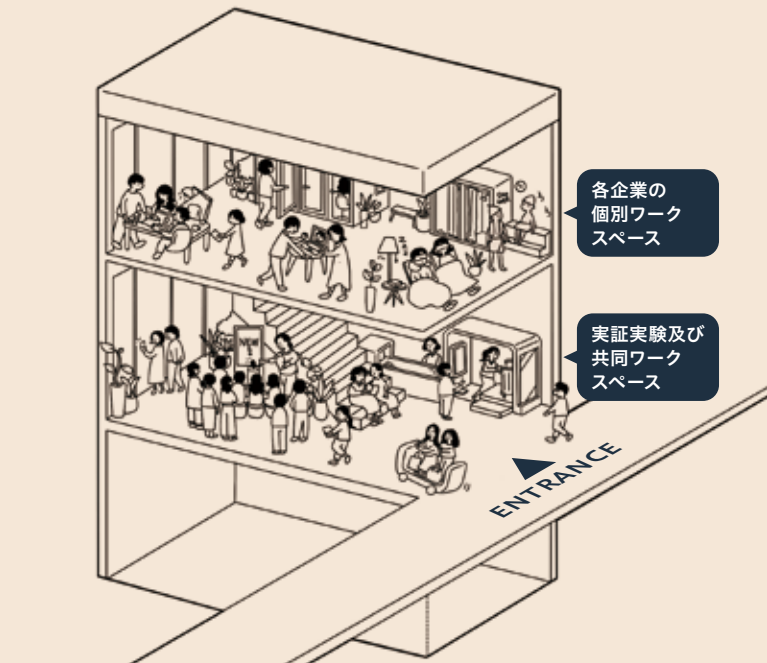
### HANEDA INNOVATION CITY(羽田イノベーションシティ)

羽田みらい開発株式会社と大田区が官民連携で開発する、「先端」と「文化」の2つをコア産業とするまちです。羽田空港に隣接し、国内外への情報発信に優位な立地を最大限に活かし、新たな体験や価値を創造・発信する未来志向のまちづくりを推進しています。

事業主体: 羽田みらい開発株式会社  
 所在地: 東京都大田区羽田空港一丁目1番4号  
 交通: 京浜急行電鉄・東京モノレール「天空橋」駅直結

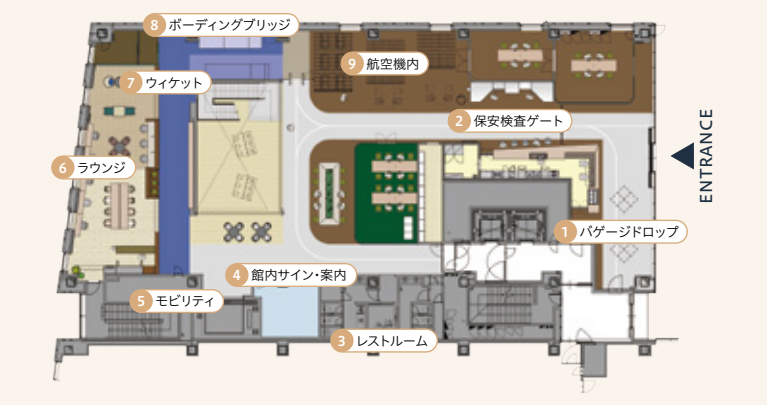


### HANEDA INNOVATION CITY C棟



### terminal.0 2階部分(実証実験及び共同ワークスペース)

空港の設備や機能、航空機内設備を有したモックアップ



### terminal.0 3つの機能

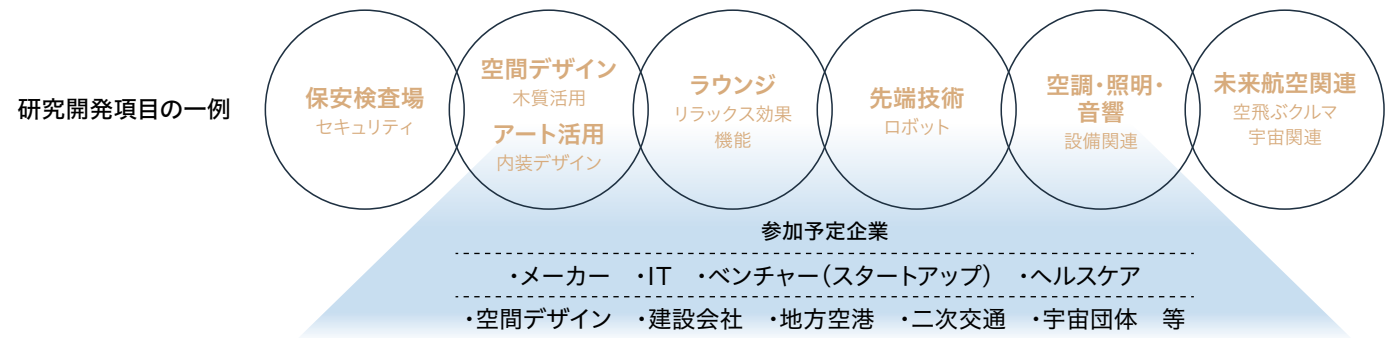
連携・交流	<p><b>当社が主体となり開発テーマを形成し、参画企業同士の情報交換や交流を促進する</b></p> <p>空港の課題やニーズを日々共有</p> <p>当社のグループ会社(空港で施設管理運営、物品販売、飲食業を営む19社)及びエアラインを含めた関係会社とのディスカッション等を開催し、空港の課題を共有いたします。</p> <p><b>terminal.0の運営・共創を促すイベント等の開催</b></p> <p>空港への導入を目指し、より有効かつ活動的な施設団体であり続けるために、各企業からいただいたご意見を反映しながら、当該施設を運営します。また、参画企業同士のコミュニケーション活性化や、情報交換等を目的に、さまざまなイベントを開催いたします。</p>
実証実験(テストフィールド)	<p><b>terminal.0内に、空港の設備や機能、航空機内設備を有したモックアップを整備</b></p> <p>施設内で空港機能・旅客動線を再現し、専門性の高い実証実験が可能</p> <p>参画企業は、より確度の高い実証実験が可能となり、羽田空港への導入を目指します。※セキュリティや安全性を十分に確認したうえで、実証実験を通じて、羽田空港への導入を目指します。</p>
発表・PR(プレゼンテーション)	<p><b>研究した内容、成果を発表する場を創出</b></p> <p>発表の場として実証実験の検証や結果をプレゼン</p> <p>terminal.0での実証実験を当社の運営部門に展開し、羽田空港への導入を目指します。</p> <p><b>専用WEBサイトの開設やアニュアルレポートの発行</b></p> <p>terminal.0専用のWEBサイトを開設、研究成果をアニュアルレポートとして作成し、対外的に展開していきます。</p>

### terminal.0の目指す共創イメージ

terminal.0で研究する機能やサービスは、さまざまな課題解決に向けて、異業種の連携を促し、各社のノウハウや技術を掛け合わせ「共創」することで、羽田空港の新たな価値、ソリューションを創造します。



### terminal.0 研究開発項目



# Case 3

## 顧客体験を向上する

# 空港ならではのリテール事業の実現

### EC事業の進化

#### ECサイトの充実

##### 免税品予約サイト

予約サイト上で免税品の事前注文を受け付け、空港で受け取ることができるサービスです。旅マエでの体験価値向上、搭乗前の利便性向上につながっています。



##### 国内向けECサイト

定番土産や産直商品に加え、羽田空港限定商品も展開するECサイトです。リアル店舗を持つ強みとECサイトを活用することで、お客さまに新しい価値を提供します。



##### グローバル向けECサイト

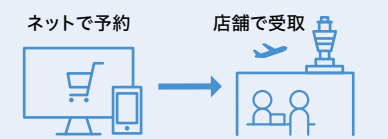
中国向けの越境ECサイト(天猫国際等)への旗艦店の出店をはじめ、今後は、グローバルECの実現に向けた取り組みを推進していきます。



#### 新サービスの開発

##### 商品の店舗受取サービスの開始

従前より免税品事前予約サイト等で実施している、「クリック&コレクト」サービスを活用し、国内向けECサイト「HANEDA Shopping」で注文した商品を羽田空港店舗の専用受取カウンターで受け取ることができるサービス「HANEDA PICK UP」を提供しています。今後も、お客さまの利便性・体験価値の向上のため、新しいサービスを追求していきます。



- 並ばず受取 (No queue pickup)
- 品切れなし (No stock out)
- ポイント倍増 (2x points)



### オムニチャネルへの対応

#### お客さまとのタッチポイントの増加

実店舗に加えて、羽田空港公式アプリやSNS、メールマガジンなどを活用し、お客さまとのタッチポイントを増やすことで、オムニチャネルを構築します。



### 羽田空港内リアル店舗

羽田空港第1・第2・第3ターミナルにおいて、当社直営の国内売店・免税店を約100店舗運営しています。



国内売店

免税店

リアル店舗×EC事業など  
相乗効果による  
リテール事業の成長・活性化

顧客体験価値の最大化

新たな顧客層の開拓  
旅客に依存しない収益の獲得

羽田空港内の「リアル店舗」における顧客サービスを追求するとともに、EC・オンラインサービスを活用・掛け合わせていくことで、双方の価値を向上させ、顧客体験価値の最大化を図ります。また、お客さまとのタッチポイントを増やすことで、飛行機をご利用になるお客さまだけでなく、一般のお客さまにも訴求し、リテール事業の成長・活性化と航空旅客に依存しない収益構造の両立を図る体制を構築します。