




マテリアリティ(重要課題)とKPI(重要業績評価指標)

日本空港ビルグループでは、サステナビリティの推進を戦略の中核と位置づけ、下記表に記載のとおり、当社グループの事業に関連する、8つのマテリアリティ(重要課題)とその解決に資するKPI(重要業績評価指標)を特定しています。事業を通じて、マテリアリティの解決に取り組むことで中長期的な視点での価値創造につなげてまいります。各取り組みの進捗については、半期に1度、サステナビリティ委員会が管理し、必要に応じて見直しを実施する体制としており、適宜、WEBサイトの「サステナビリティ」ページや各種媒体にて情報発信してまいります。

サステナビリティ <https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/sustainability/>



区分	マテリアリティ	取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年	
 E environment	気候変動への対策	CO ₂ 排出量の削減	対2013年度比46%削減(2050年ネットゼロ) ターミナル増築時のZEB oriented取得(T1サテライト)	2030/2050 2025	
	限りある資源の有効活用	環境に配慮した素材・商材の導入	直営物販店舗(自主編集)の全店においてエシカル商品を展開する ※1 ターミナル増築時の木造木質化(T1サテライト)	2025 2025	
		廃棄物の抑制・資源循環	グループ飲食事業における食品廃棄量の低減に向けた課題の特定及び2025年度目標の設定 ターミナルで回収したペットボトルをすべて水平リサイクルする	2023 2025	
			ターミナル機能の強化	SKYTRAX評価「5スターエアポート」継続(ターミナル増築、旅客動線の改善、サイネージの拡充、商業施設の多様化など) ※2	毎年継続
	 S social	安心・快適で先進的な空港づくり	安全・安心の確保	SKYTRAX評価「クリンネスエアポートNo.1」継続 防災訓練等の継続実施(150回/年実施・3,000参加延人数/年)	毎年継続 毎年継続
			ユニバーサルデザインの推進	SKYTRAX評価「ベストPRM No.1」継続 ターミナル内移動電動カート・自動運転車いすの全ターミナルへの導入完了	毎年継続 2025
デジタル技術の活用			5カテゴリ(①清掃②案内/翻訳③移動支援④警備⑤物販/飲食)におけるデジタル・ロボット技術の導入拡充	2025	
地方との交流創出			羽田空港という「場」を活用した地方・特産品の常設プロモーション店舗の2023年度設置、及びイベントスペースでのプロモーション展開を毎年24回以上実施 羽田空港で培ったノウハウや導入製品(ロボット等)を、国内外空港などの施設へ年間50件提供	毎年継続 2025	
地域・地方への貢献		地域社会への還元	地元大田区等の小中学生をはじめとした空港見学・職業体験プログラムの参加人数1,000人以上継続 HICityグランドオープン(医療サービス・賑わい創出・交通結節点の提供などによる地域貢献)	毎年継続 2023	
	人財育成	人財のプロ集団化	多様なスキルを持った人財の積極的な採用・育成 新たな事業の創造・業務改善につながる産産連携、産学連携、外部出向の実施	毎年継続 毎年継続	
		従業員エンゲージメント向上	「自ら考え挑戦する人財」を促進するインナーブランディング活動(プラスワンプロモーション)の全グループ従業員への浸透	2025	
ダイバーシティ&インクルージョンの推進 及び人権の尊重	ダイバーシティ&インクルージョンの推進	男性の育児休業取得率100%、女性管理職比率40%※単体 障がい者雇用率6.6%※単体	2027 2025		
	人権デューデリジェンスの実施	人権リスクの調査と課題・対応策の特定	2023		
	 G governance	公正な事業活動の推進	コンプライアンス遵守の徹底	企業活動における不適切な行動(重大な不正行為違反)発生件数ゼロ	毎年継続
サステナビリティガバナンスの強化			サステナブル調達ガイドラインの策定と取引先への周知 ※3 有識者との対話 年2回	2023 毎年継続	
リスク管理の強化		リスク管理体制の強化	リスク管理委員会の設置と優先リスクに対するPDCAサイクルの確立	2023	
		サイバーセキュリティ対策の強化	サイバーセキュリティ対策不備によるターミナルビル運用への重大な影響発生件数ゼロ	毎年継続	

※1 エシカル商品の定義は、フードロス削減につながる商品、フェアトレード商品、リサイクル素材を使用した商品、認証ラベル・マークを取得している商品、地産地消を意識した商品、オーガニック商品、代替肉商品
 ※2 SKYTRAX: 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。世界の空港や航空会社の評価を行っており、評価の項目は多岐に渡る。「5スターエアポート」(2014年から9年連続受賞)、PRMとは、「Persons with Reduced Mobility」の略であり、高齢者、障がいのある方や怪我をされた方に配慮された施設の評価部門のこと。
 ※3 2022年度に取引実績のある主要取引先

商品・代替ミルク商品等
 「クリンネスエアポート」(2016年から8年連続1位)、「ベストPRM」(2019年から5年連続1位)、その他にも受賞歴あり。



マテリアリティ | 気候変動への対策

マテリアリティについての考え方

異常気象の頻発化など気候変動が当社グループに及ぼす影響は大きい一方、当社グループは、ターミナル運営における電力消費など多くの温室効果ガスを排出し環境に負荷を与えています。社会の持続可能性と両立する環境にやさしい空港を目指して事業を継続していくうえでは、気候変動への対策は重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
CO ₂ 排出量の削減	対2013年度比46%削減(2050年ネットゼロ)	2030/2050
	ターミナル増築時のZEB oriented取得(T1サテライト)	2025

主な取り組み

2050年ネットゼロの実現に向けて

日本空港ビルグループは、365日休むことのない旅客ターミナルを建設・管理・運営する企業グループの社会的責務として、「日本空港ビルグループ環境方針」に基づき、環境負荷の低減に向け、施設面と運用面の双方から温室効果ガスの削減に取り組んでいます。KPIとして掲げる「対2013年度比46%削減(2050年ネットゼロ)」の実現に向けては、まずは主要な拠点である羽田空港において、ターミナルの省エネルギー施策を中心に実施する計画ではありますが、現状期待できる温室効果ガス削減量は限定的であることから、中長期的には再生可能エネルギーや新エネルギーの利活用も想定し、調査・検討を進めています。

省 エネルギー	再 エネルギー	新 エネルギー
エネルギーを効率よく利用する 省エネ設備の更新等	自然エネルギーを活用する 太陽光・地中熱の活用等	未来のエネルギーでネットゼロを実現 水素エネルギーの利活用検討等

環境データ(連結)

2022年度は、航空旅客数の回復にともない、ターミナルにおける活動量が大幅に増加したことから、対前年17.1%(+15,521t-CO₂)の増加となりました。訪日外客数6,000万人の達成に向けて、航空旅客のさらなる増加を目指していくことから活動量の増加が見込まれますが、多角的な視点でCO₂排出量の削減、ネットゼロの実現を目指します。

INPUT(エネルギー投入量)

	2021年度	2022年度
電力	130,922MWh	152,525MWh
軽油	176.6KL	264.3KL
ガソリン	69KL	85.6KL
A重油	2KL	4.6KL
灯油	28KL	36KL
LPG	229t	313.7t
都市ガス	3,768千Nm ³	3,999千Nm ³
蒸気・冷水	401,695GJ	452,803GJ

OUTPUT(排出量)

	2021年度		2022年度	
	Scope1	Scope2	Scope1	Scope2
CO ₂ 排出量	90,729t-CO ₂	80,895t-CO ₂	106,250t-CO ₂	95,353t-CO ₂

・集計範囲:日本空港ビルグループ(連結)
 ・集計対象:事業活動に伴い排出されるエネルギー起源CO₂(Scope1/Scope2)
 ・参考:環境省「温室効果ガス排出量算定・報告マニュアル」算定・報告公表制度における算定方法・排出係数一覧

省エネルギーの推進



自然採光・LED照明

トプライトや調光センサーなどを活用し、自然光を積極的に取り込み、照明にかかる電力量を低減。また、低消費電力のLED照明を採用し省エネルギーに取り組んでいます。



空調設備の効率化

第3ターミナルに設置しているエアブリーズタワー/床吹き出し空調は、人の滞在空間のみ空調することで、効率的な空調を実現しています。



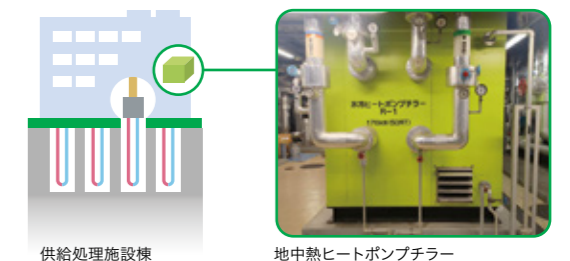
放射冷却素材「Radi-Cool」の導入

エネルギーを使わず室温を下げられる地球環境にやさしい製品として、旅客ターミナルビルのガラス面、ボーディングブリッジほか、駐車場の連絡通路などに導入しています。

自然エネルギーの活用



設置場所
 第1ターミナル(1PTB)屋上4か所
 第2ターミナル(2PTB)屋上2か所
 第3ターミナル(3PTB)屋上2か所
 総発電量
 約2,600,000kWh
 (CO₂換算約1,140t-CO₂)



地中熱ヒートポンプ

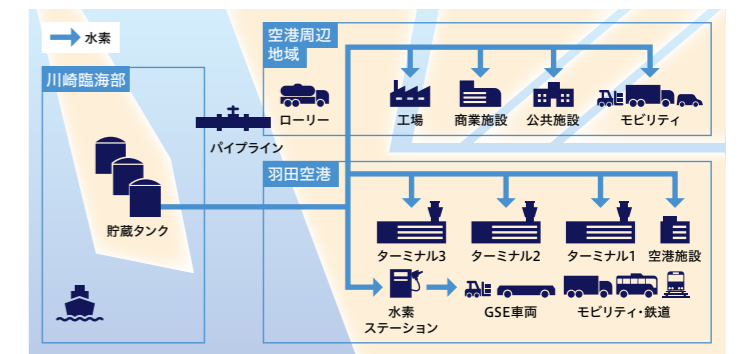
建物の杭基礎内部に地中熱回収配管を埋め込みヒートポンプで地中熱を回収し、冷暖房に有効活用しています。

太陽光システムの導入

ターミナル屋上に、太陽光発電システムを導入しています。

水素エネルギーの利活用に向けた調査の実施

当社及び空港施設株式会社、ENEOS株式会社、大田区、川崎市、デロイト トーマツ コンサルティング合同会社の官民6者の共同で国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構(NEDO)の「水素製造・利活用ポテンシャル調査」委託事業として、2023年9月まで、水素利用に関する調査事業を実施しました。具体的には、川崎臨海部の基地に輸入するCO₂フリー水素を羽田空港及びその周辺地域に供給することを想定し、当該地域での水素エネルギーの潜在的な需要を調査し、その実現に必要な供給方法や設備の導入方針を整理し、経済性や温室効果ガス削減効果の検証を行いました。



VOICE



日本空港ビルディング株式会社
 経営企画部経営企画課
 副課長

今瀨 宏紀

2050年ネットゼロの実現に向け、脱炭素を推進します

激化する自然災害や夏の猛暑日の増加の報道を受けて、地球環境の変化を実感しています。将来の世代に、よりよい地球環境を引き継いでいくために、気候変動対策として、あらゆる可能性を追求しています。具体的には、敷地制約のある羽田空港において、これまでの省エネルギーや太陽光発電の取り組みだけでは、その効果が限定的となることが見込まれることから、自治体等とも連携して、次世代のエネルギーとして注目される水素の利活用に関する調査を実施しました。空港のみに限らず、周辺地域も含めた脱炭素化の実現に向けて、今後も関係者と協力して検討を進めてまいります。

マテリアリティ | 気候変動への対策

主な取り組み

TCFD提言への対応

中期経営計画で掲げる環境にやさしい空港を実現するためには、気候変動への対策は重要な経営課題であり、2022年9月に「気候関連財務情報開示タスクフォース(TCFD)」提言への賛同を表明しました。また、賛同に合わせてTCFDコンソーシアムに加盟し、気候関連の動向を注視し、情報収集を実施する場として活用することで、情報開示の改善・向上につなげていきます。



TCFD提言に基づく情報開示

ガバナンス

代表取締役社長が委員長を務めるサステナビリティ委員会を中心に気候変動関連の取り組み方針の策定や進捗管理を担います。これらは同委員会における審議を経て、経営会議において経営戦略との関係性・整合性を踏まえた審議がなされた後、取締役会に報告、決議されており、計画と取り組みの実行状況について、半年に1回、取締役会に報告し、必要に応じて見直す体制としています。

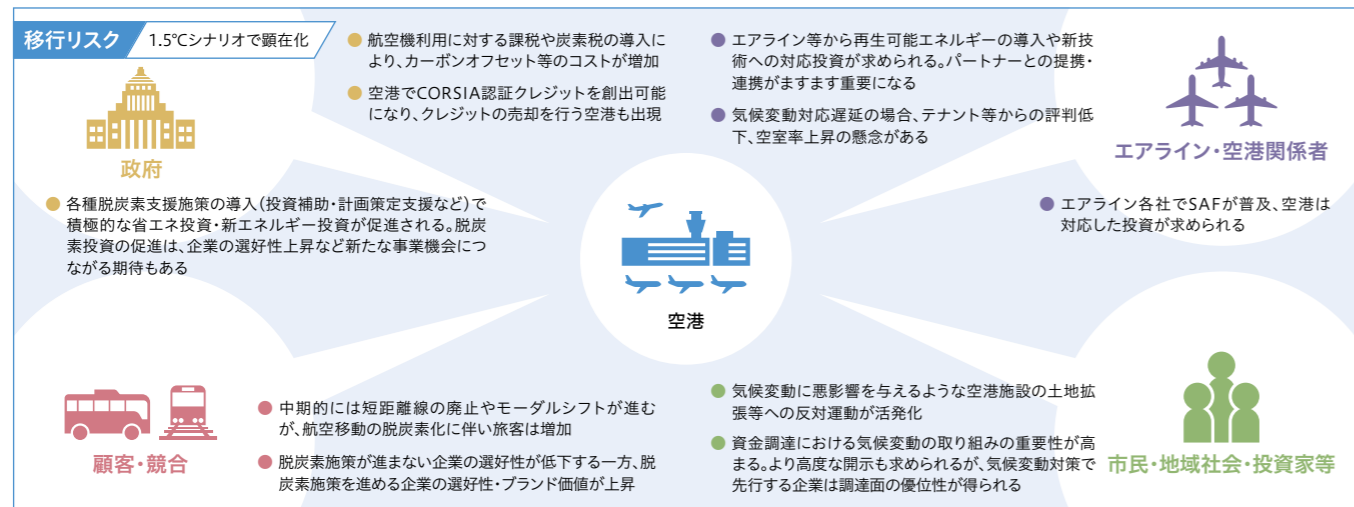
戦略

当社グループの事業に気候変動が与える影響を評価するため、下記の2つのシナリオを用いて分析を実施しました。シナリオの設定においては、IEA(International Energy Agency、国際エネルギー機関)や IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change、気候変動に関する政府間パネル)が公表するシナリオを参照しています。

各シナリオの世界観

1.5°Cシナリオ		4.0°Cシナリオ	
概要	<ul style="list-style-type: none"> 抜本的な施策が機能することにより脱炭素社会が実現、産業革命時期比で気温の上昇が約1.5°C未満に留まる 脱炭素社会への移行に関するリスクが主に顕在化 	概要	<ul style="list-style-type: none"> 現状を上回る施策を取らないことにより地球温暖化が進展、産業革命時期比で気温が約4°C上昇 気候変動による物理リスクが主に顕在化
参照シナリオ	<ul style="list-style-type: none"> WEO^{※1}APS(パリ協定の目標達成シナリオ)^{※2} SSP1-2.6^{※3} 	参照シナリオ	<ul style="list-style-type: none"> WEO:STEPS(現状の政策シナリオ) SSP5-8.5

想定される世界観の詳細(現在~2050年)※抜粋



※1 World Energy Outlook (IEA が発行する調査レポート)

※2 APS シナリオを原則としているが、産業革命時期比で気温の上昇が約 1.5°C未満に留まる他シナリオとして、NZE(Net Zero Emissions)も一部参照した。

※3 SSP1-2.6 シナリオを原則としているが、産業革命時期比で気温の上昇が約 1.5°C未満に留まる他シナリオとして、SSP1-1.9 シナリオも一部参照した。

全文はこちらをご参照ください。 [TCFD提言に基づく情報開示](https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/files/sustainability/tcfdf.pdf) <https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/files/sustainability/tcfdf.pdf>



気候変動に関わるリスク・機会及び影響度 ※一部抜粋

当社グループの主要事業である「施設管理運営業」及び「物販・飲食事業」(「物品販売業」及び「飲食業」をまとめた区分)を分析対象とし、1.5°Cと4.0°Cの2つのシナリオを踏まえたリスクと機会の抽出、影響度評価、リスクへの対応策を定めました。当事業に及ぼすインパクトを大・中・小の3段階で評価し、そのうち、空港運営及びターミナル機能の全体に影響を及ぼす事項を(大)、空港運営における一部業務、間接的な影響を(中)、リスクとして認識はするが影響は微細なもの(小)として定義し、モニタリングを実施しています。

リスク・機会の種類	概要	セグメント		時間軸	主に関連するシナリオ	影響度	
		施設	物販飲食				
移行リスク	GHG排出量削減施策(政策と法律/技術)	カーボンプライシング導入にともなう、ターミナル運営コストや原材料仕入・物流コストの増加	✓	✓	短期~中期	1.5°C	大
		気候変動関連法規制によるコストの増加(環境関連規制にともなう建設コストの増加等)	✓		短期~長期	1.5°C	大
		気候変動関連法規制によるコストの増加(プラスチック等の資源循環や自然資本に配慮した調達等)		✓	短期~中期	1.5°C	中
	再生可能エネルギー及び新エネルギーの導入等による気候変動対策投資コストの増加	✓		短期~中期	1.5°C/4.0°C	大	
その他(市場/評判)	航空需要にネガティブに影響する政策措置による、空港利用者数の伸びの鈍化	✓	✓	短期~長期	1.5°C	中	
	環境対応の遅れによる、テナント・パートナー・顧客・取引先・従業員からの評判低下	✓	✓	短期~中期	1.5°C/4.0°C	中	
物理リスク	慢性	海面上昇による、空港アクセス交通への影響	✓	✓	中期~長期	4.0°C	中
		気候パターンの変化にともなう、感染症発生等による影響	✓	✓	長期	4.0°C	大
	急性	異常気象の激甚化・頻発化による利用者数への影響	✓	✓	短期~中期	4.0°C	大
		異常気象の激甚化・頻発化による設備損壊、浸水被害等	✓	✓	中期~長期	4.0°C	大
	異常気象の激甚化・頻発化によるサプライチェーン断絶		✓	短期~中期	4.0°C	大	
機会	GHG排出量削減施策(エネルギー源)	高効率なエネルギー利用や新技術等の普及によるコストの低減	✓		長期	1.5°C	中
		脱炭素への貢献と新しい収益源の確保	✓		中期~長期	1.5°C/4.0°C	大
	その他(資源効率性/製品・サービス/市場)	脱炭素取り組みを通じたブランド価値向上	✓	✓	中期~長期	1.5°C	大
		低炭素を実現する企業への政策支援の活用	✓		中期~長期	1.5°C	大
	当社を中心とした循環型システムの構築	✓		短期~中期	1.5°C/4.0°C	大	
物理リスク	ステークホルダーや地域との連携によるレジリエンス強化	✓		中期	1.5°C/4.0°C	中	

※ 時間軸の考え方 / 短期:2025年度まで 中期:2030年度まで 長期:2050年度まで

リスク・機会の対応策	概要	
移行リスク関連	GHG排出量削減施策	照明のLED化、空調機器更新、AI空調の導入を含めた省エネ施策 メガソーラー等の再生可能エネルギー導入、調達電源構成の見直し及び熱源使用効率化の推進 施設のZEB化、建物の木造木質化、放射冷却素材「Radi-Cool」の使用等による環境配慮性能向上 新エネルギーの利活用に向けた調査及び検討
	その他	資源の有効活用(羽田空港の資材設備を地方空港や運営参画空港へ提供等)及び廃棄物抑制の事業化(廃油の回収とバイオ燃料への活用等)
	物理リスク関連	東京国際空港A2-BCPへの対応強化、BCP体制構築と定期訓練の実施 感染症対策の徹底、ロボットやデジタル技術を活用した非接触販売の実施 サプライチェーンの冗長化等、調達生産物流の全体最適化

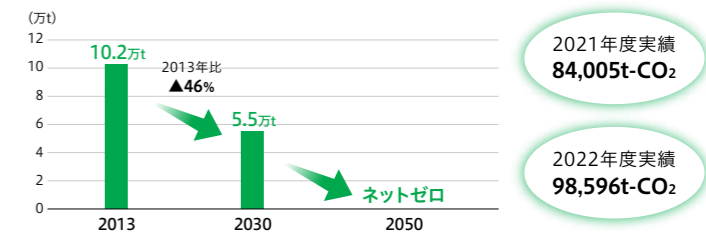
リスク管理

「サステナビリティ委員会」において、気候変動関連リスク・機会の特定・評価、気候変動が当社事業に与える影響の把握やその対応策に関する議論を行っており、サステナビリティ委員会が特定した気候変動関連リスクのうち当社の事業や業績に与える影響の大きいものについては、優先リスクとして、リスク管理委員会において他のリスクと同様に検証・評価され、必要に応じ見直しが実施される体制としています。取締役会は、サステナビリティ委員会及びリスク管理委員会での議論内容について報告を受け、気候変動に関するリスク管理を監督しています。

指標と目標

「気候変動への対策」におけるKPIとして、GHG排出量Scope1及びScope2[※]に関し、2030年度までに対2013年度比46%削減、2050年までにカーボンニュートラルを実現することを長期目標に掲げています。当社はこれまで、国土交通省航空局の「東京国際空港エコエアポート協議会」の枠組みの中で、羽田空港のステークホルダーの皆さまとともに、環境負荷低減への取り組みを進めてきました。短中期的には、ターミナルにおける省エネルギー施策を推進していきますが、その効果は限定的であることから、中長期的には、水素エネルギーの利活用に向けた調査・検討も進めてまいります。

CO₂排出量(Scope1、Scope2)削減目標



※ 対象範囲:羽田空港内における当社グループのCO₂排出量(羽田空港内の当社グループ保有の空港内車両による排出を除く)
対象範囲:事業の運営により自家で消費したエネルギー起源のCO₂



マテリアリティ | 限りある資源の有効活用

マテリアリティについての考え方

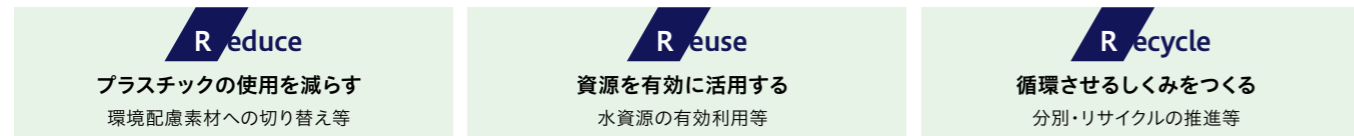
当社グループは、施設の建設、管理・運営や物販・飲食店舗の運営を行ううえで、建材やプラスチック、水など多くの資源を利用し、建設廃材、食品残渣、回収ごみなどの廃棄物を排出しています。サプライチェーンを含めた循環型システムを構築することで環境への影響を最小化すること、環境配慮商品を求める利用者のニーズに応えていくことなど、限りある資源を有効に活用することは、環境にやさしい空港として事業を継続していくうえで重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
環境に配慮した 素材・商材の導入	直営物販店舗(自主編集)の全店においてエシカル商品を展開する	2025
	ターミナル増築時の木造木質化(T1サテライト)	2025
廃棄物の抑制・資源循環	グループ飲食事業における食品廃棄量の低減に向けた課題の特定及び2025年度目標の設定	2023
	ターミナルで回収したペットボトルをすべて水平リサイクルする	2025

主な取り組み

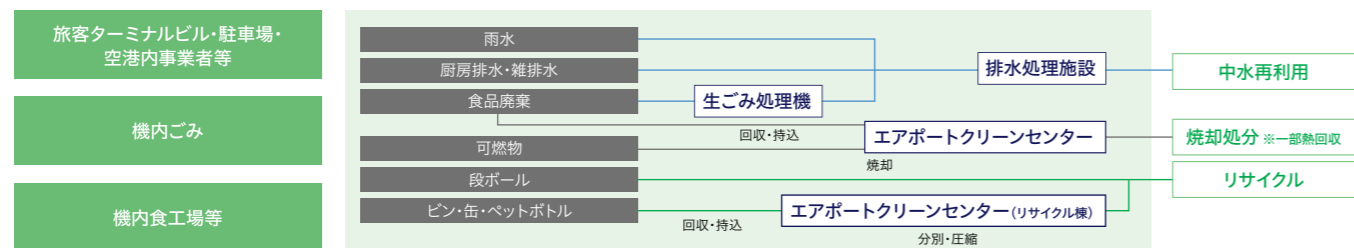
3Rの取り組みによる環境負荷の低減・生物多様性への配慮

当社グループでは、限りある資源を有効に活用し環境負荷を低減するため、3R (Reduce、Reuse、Recycle) の考え方に基づき、資源循環及び廃棄物の抑制に取り組んでいます。また、アップサイクル商品や認証商品など、環境配慮商品ははじめとしたエシカル商品の取り扱いを拡大することで、利用者のニーズに対応するとともに、生物多様性にも配慮した事業運営を目指します。



当社グループにおける資源循環体系図(抜粋)

当社グループでは、下記のとおり資源循環の仕組みを構築しています。ターミナル内で使用した水資源については、排水処理施設で、廃棄物等はグループ会社の櫻商会が運営するエアポートクリーンセンターで処理されています。なお、エアポートクリーンセンターでは、羽田空港のターミナルビルの他、羽田地区のホテル・工場等の各施設から発生する廃棄物も受け入れています。



東京国際空港エアポートクリーンセンター ISO14001取得

グループ会社の櫻商会は、終戦直後の1946(昭和21)年の創設以来、東京国際空港内の廃棄物の収集、運搬、処理業務を行っており、運営する「東京国際空港エアポートクリーンセンター」は、空港内で発生する廃棄物の焼却施設として、空港機能の一部を担っています。廃棄物の焼却によって得たエネルギーを、工場内の動力に補うほか、施設内で有効利用するなど、省エネルギーにも努めています。また、羽田空港内および周辺自治体への配慮を含めた環境対策として、2020年12月より、「東京国際空港エアポートクリーンセンターリサイクル棟」を稼働し、効率的な缶・ビン・ペットボトル等の処理とさらなるリサイクルの促進を実現し、循環型社会の形成にも寄与してまいります。



廃棄物焼却施設



リサイクル棟

リサイクル棟施設概要

施設規模	本体施設600㎡
処理能力	最大4.8t/日(缶・ビン・ペットボトル選別・圧縮)
稼働開始	2020年12月21日

全自動消滅型生ごみ処理機の設置

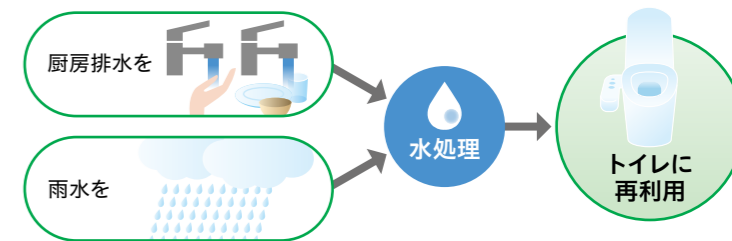
常温で高い処理能力を発揮する微生物を使用し、一定時間をおいてかき混ぜや散水を繰り返し、約24時間で下水(または浄化施設)に排出可能なアンモニア水、炭酸ガスに分解するため、残留物がほとんど発生せず、排水処理施設で中水に処理されます。食品廃棄物の焼却によるCO₂削減に加えて、処理水についてもトイレ洗浄水として再利用しています。



水資源の有効利用

水資源の有効利用を目的として、ターミナルで発生する厨房排水・雑排水及び雨水を水処理し、中水利用を行っています。製造した中水はトイレ洗浄水として再利用しています。

排水の循環再生の流れ



エシカル商品の展開について

日本の玄関口で、物品販売業を展開する企業として、世界各国・日本各地のお客さまにエシカルな商品を提供することは、当社グループに求められる重要な役割であると認識しています。商品の展開に加えて、取引先との協力体制を構築することで、サプライチェーン全体で持続可能な社会の実現に貢献できるよう努めてまいります。

羽田空港におけるエシカル商品の事例



無脂肪乳(スキムミルク)をアップサイクルしたスイーツ



純植物性の素地のみを使用し、障がい者の社会的自立支援につながる、人と環境にやさしい石けん

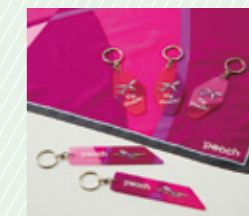
VOICE



株式会社羽田エアポート
エンタープライズ 営業部
商品課長
盛合 陽子

空港ならではのエシカル商品を提案します

空港ならではのエシカル商品として、航空会社各社が通常廃棄するファブリックや機材部品の一部を使用したアップサイクル商品を積極的に展開しています。2023年度に羽田空港内で実施したイベントでは、多くのお客さまにアップサイクル商品をお買い求めいただき、その魅力を発信することができました。今後は羽田空港の商品を購入することで当たり前エシカル消費に参画できるような商品開拓・開発に力を注いでいきたいと思います。



廃棄スカーフを活用したキーホルダー



座席生地をアップサイクルしたベンチケース

※ エシカル商品の定義は、フードロス削減につながる商品、フェアトレード商品、リサイクル素材を使用した商品、認証ラベル・マークを取得している商品、地産地消を意識した商品、オーガニック商品、代替肉商品・代替ミルク商品等



マテリアリティ | 安心・快適で先進的な空港づくり

マテリアリティについての考え方

人の移動という社会・経済を支える公共インフラとして、安心・快適な空港運営は、当社グループの本業であり、社会的な使命でもあります。今後、訪日外国人や、高齢者、障がいをお持ちの方などのご利用が増加することが想定されるなか、DXなど先進技術も取り入れながら、さまざまな利用者に安心・快適な移動を提供し続けることは、当社の持続的成長に必要な不可欠な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
ターミナル機能の強化	SKYTRAX評価「5スターエアポート」継続(ターミナル増築、旅客動線の改善、サイネージの拡充、商業施設の多様化など)	毎年継続
安全・安心の確保	SKYTRAX評価「クリンネスエアポートNo.1」継続	毎年継続
	防災訓練等の継続実施(150回/年実施・3,000参加延人数/年)	毎年継続
ユニバーサルデザインの推進	SKYTRAX評価「ベストPRM No.1」継続	毎年継続
	ターミナル内移動電動カート・自動運転車椅子の全ターミナルへの導入完了	2025

主な取り組み

航空業界の専門調査会社による空港格付評価

羽田空港旅客ターミナルは、英国のSKYTRAX(スカイトラックス)社が実施する「World Airport Star Rating」において世界最高水準である「5スターエアポート」を9年連続で獲得しています。また、「WORLD AIRPORT AWARDS 2023」においてWorld's Best Airport(世界の空港総合評価部門)で3位、また他の3部門において世界第1位の連続記録を更新いたしました。今後も羽田空港は、日本の空の玄関口としてすべての空港スタッフが常に高い意識を持ち、「絶対安全の確立」、「お客さま本位のターミナル運営」の経営方針に基づき、世界中からお越しになるお客さまや航空関係者の皆さまから信頼され続け、選ばれる空港を目指してまいります。



World Airport Star Rating
9年連続受賞

World's Cleanest Airport
(空港の清潔さを評価する部門)

8年連続
世界第1位

World's Best Domestic Airport
(国内線空港総合評価部門)

11年連続
世界第1位

World's Best PRM* & Accessible Facilities
(PRM対応評価部門)

5年連続
世界第1位

※Persons with Reduced Mobilityの略であり、高齢者、障がいのある方や怪我をされた方

【SKYTRAXとは】1989年に設立された、英国ロンドンを拠点とする世界の航空業界の格付け会社。世界の航空会社や空港を対象に、独自の監査や旅客からの満足度調査を行い、各国の航空会社や国際航空の評価を発表している。『World Airport Star Rating』は、総合的な品質パフォーマンスを達成した空港に、高品質の証である世界最高評価の「5スターエアポート」を授与している。また、『World Airport Awards』は、多角的な品質評価部門で設定されており、毎年一般旅客からのインターネットアンケート調査の投票により、世界550以上の国際空港を対象として評価を公表し、グローバルベンチマークとして位置づけられている。

絶対安全の確立

当社グループは、公共性の高い旅客ターミナルの管理・運営を担う企業グループとして、旅客ターミナルにおける「絶対安全の確立」を第一の方針として、徹底したセキュリティシステムを整備しています。有事発生の際にも、自社事業及びターミナルの運営を継続できるよう、災害対策や備蓄品の確保など、施設面での対策に加えて、BCP(事業継続計画)の整備、各種訓練の実施により、防災意識の向上・啓発に努めています。

「第2ターミナル地区総合防災訓練」を実施


2023年9月に「第2ターミナル地区総合防災訓練」が実施され、航空会社など70事業所からおおよそ213人の職員が参加しました。第2ターミナルにて大人数が参加した訓練の実施は4年ぶりであり、緊急地震速報の放送を合図に地震発生を想定した初動対応訓練や消火器取り扱い訓練を実施、また初めての取り組みとして、傷病者対応訓練に、通報者が救急現場の映像を東京消防庁指令センターへ送信し映像を見ながら口頭で指導を行う「Live119」を導入し、防災意識を高めるとともに、対応力の向上に努めました。



お客さま本位の旅客ターミナル運営


当社グループは、利便性、快適性、機能性において、お客さま本位の旅客ターミナル運営を行うことを経営方針に掲げています。お客さまをいばんに考える「顧客第一主義」を徹底するとともに、世界各国・日本各地から訪れるさまざまなお客さまに安心・快適にご利用いただけるよう、施設・サービス内容にユニバーサルデザインの考え方を取り入れています。

筆談・コミュニケーション支援ボード




話し言葉以外でのコミュニケーションをご希望のお客さま、外国からのお客さまにご利用いただけるツールをご用意しています。

祈祷室の設置



訪日外国人のお客さまにも安心して空港をご利用いただけるよう、国際線ターミナルに祈祷室を設置しています。

カームダウン・クールダウンスペース



外部の音をなるべく遮り、気持ちを落ち着かせることが必要になる方々(発達障がい、知的障がい、精神障がい、認知症等)が利用されるスペースを提供しています。

TOPICS



クリンネス
清掃の国家資格であるビルクリーニング技能士が多数在籍するなど、培ってきたノウハウを活かし日々の清掃を行っています。



物資配布訓練の実施
災害発生時に、館内に残留されるお客さまに向け、非常食、毛布、仮設トイレなどを備蓄しており、定期的に対応訓練を実施しています。



自動運転車椅子 「WHILL自動運転サービス」の導入
自動運転システムを搭載したパーソナルモビリティが、お客さまを搭乗口までお連れするサービスです。安全、快適でシームレスな移動を提供しています。利用後は元の位置まで自動で返却されます。

VOICE

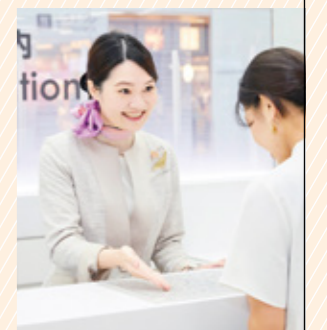


羽田旅客サービス株式会社 旅客サービス部 エアポートコンシェルジュ(国内線担当) チーフリーダー

齋藤 侑里

世界のお客さまに日本ならではの温かみのあるサービスを提供したい

私たちは、日本の空の玄関口として、お客さま本位(利便性・快適性・機能性)の旅客ターミナル運営に努めるべく、羽田空港を利用されるすべてのお客さまに対して、おもてなしの心でお手伝いすることを心掛けています。また、車椅子をご利用のお客さまや目の不自由なお客さまをサポートする機会も多くあるため、ユニバーサルデザインの考えに基づき、それぞれのお客さまに寄り添ったご案内を提供し、安心して空港をご利用いただきたいと考えています。人や場所、場面が変わっても最適なサービスを提供することで、さまざまなお客さまに喜んでいただけることに、とてもやりがいを感じています。今後も世界のお客さまに日本ならではの温かみのあるサービスを提供していきます。



マテリアリティ | 安心・快適で先進的な空港づくり / ロボット

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
デジタル技術の活用	5カテゴリ(①清掃②案内/翻訳③移動支援④警備⑤物販/飲食)におけるデジタル・ロボット技術の導入拡充	2025

主な取り組み

羽田空港におけるロボット技術の活用について

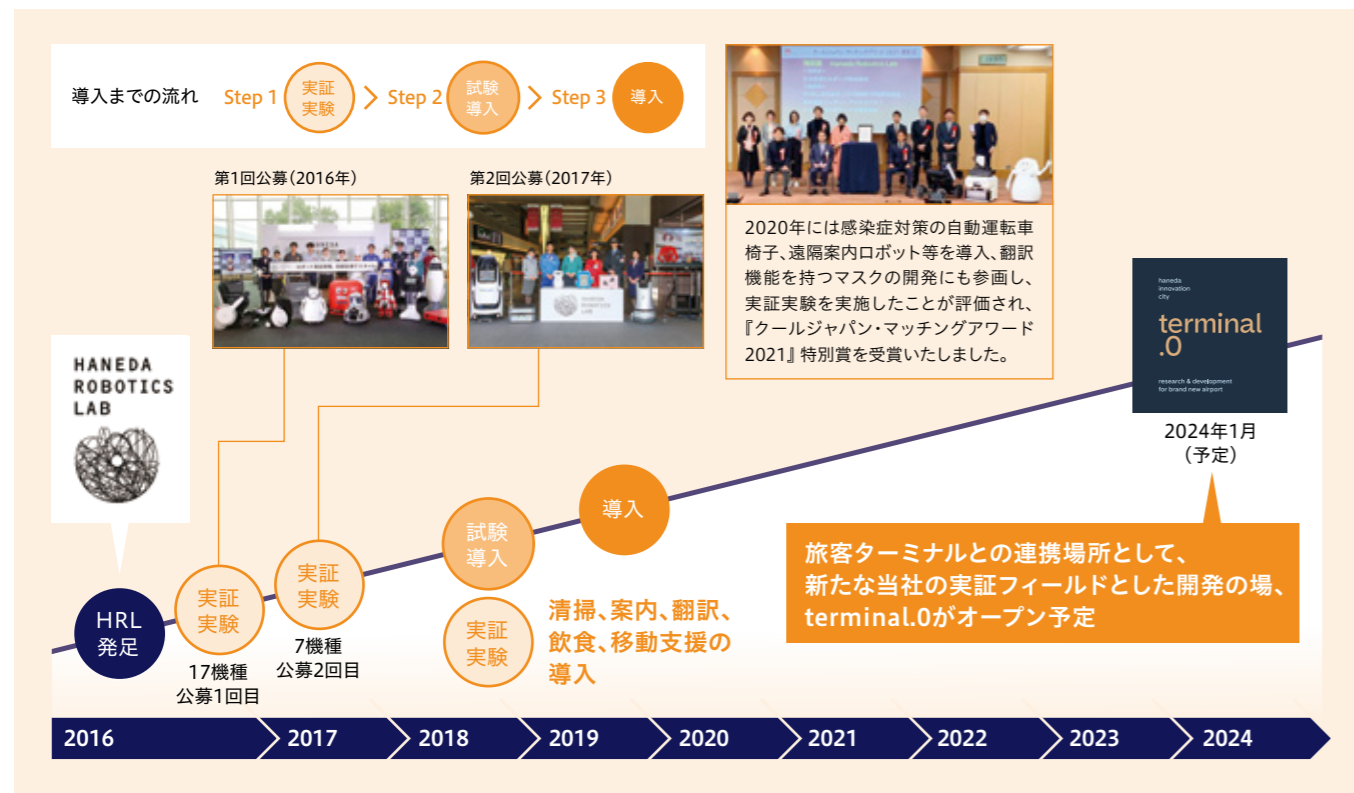
当社が2016年に設立したHaneda Robotics Lab(HRL)は、日本最先端のロボット技術を活用し、①人員効率化・業務効率化、②従業員の労働負荷軽減、③旅客体験・旅客利便の向上、④他空港等に向けた取り組みの普及を目標に掲げ、社会的課題の解決に向けて取り組んでいます。



- 1 日本社会において労働人口が減少している一方、国内外から来港する多様なお客さまのニーズに対応するため、新しい技術を用いて、空港利用者に対する安全、安心、便利で良質なサービスを提供すること。
- 2 ロボットを活用することで、空港従業員がより安全、健康的に働きやすい環境を創出すること。
- 3 羽田空港からロボットの技術活用に関する情報を国内外へ発信すること。(日本の空の玄関口である羽田空港から最先端ロボット技術を発信することで、国内ロボット産業の活性化に寄与)

これらの課題解決を図るため、2016年から世界に先駆けて空港におけるロボット技術活用の未来像を創出することを目指し、案内・移動・清掃等に関するロボットを旅客が利用する空港の最前線で幾度もの実証実験を重ねてきました。公共性の高い空港という絶対的な安全が求められる場所において、確実な運用が実現できるよう、メーカー等と共に取り組んでいます。

ロボット技術活用のこれまでの歩み



羽田空港内における導入事例

「安心・快適で先進的な空港づくり」の実現に資する取り組みとして、5カテゴリ(清掃、案内/翻訳、移動支援、警備、物販/飲食)におけるロボット技術の導入をKPIに掲げており、羽田空港内での導入を進めています。

移動支援

WHILL 2020年導入

役割: 旅客の移動支援

設置エリア: 第1・2ターミナル保安区域

効果: 自動返却機能の活用によるスタッフの業務負荷低減

製造: WHILL株式会社

案内/翻訳

mini MORK 2021年導入

役割: 案内業務

設置エリア: 第1・2ターミナル案内カウンター等

効果: コンシェルジュ配置の全体最適化 働き方改革の推進

製造: 株式会社インディ・アソシエイツ

警備

2023年度以降検証予定

物販/飲食

Bellabot 2022年導入

役割: 料理の自動配膳・下膳

設置エリア: グループ直営飲食店(一部)

効果: スタッフの業務負荷軽減

製造: Pudu Robotics Japan株式会社

清掃

Vacuum40 2022年導入

役割: 自律移動でのカーペット床の清掃

設置エリア: 第1・2ターミナル一般ロビー、保安区域

効果: 閑散時間帯の清掃における業務負荷軽減・業務効率化

製造: 株式会社くかん

清掃

EGrobo 2019年導入

役割: 自律移動でのタイル床の清掃

設置エリア: 第1・2ターミナル一般ロビー

効果: 閑散時間帯の清掃における業務負荷軽減・業務効率化

製造: アmano株式会社

VOICE



日本空港ビルデング株式会社 事業開発部事業開発課 主任

中島 悠太

技術活用による空港業務の効率化・負担軽減・旅客体験の向上に取り組んでいます

人手不足をはじめとする社会情勢の変化に伴い、空港業務においても各種課題の克服が迫られている状況です。課題解決の一助となるべく清掃ロボットや案内ロボット、パーソナルモビリティ自動運転システムの導入などを行ってまいりました。今後のAIやデジタル活用の発展などを見据え、関係者と共同で研究を深め、空港で働く様々な関係者がより健康で働きがいをもって空港業務に取り組める体制の構築と生産性向上とを両立させる取り組みを進めてまいります。

マテリアリティ | 安心・快適で先進的な空港づくり / DX

全体像

長期ビジョンの実現に向けて、羽田空港の機能・サービスを世界最高水準に引き上げるためには、デジタル技術の活用が必要不可欠であると認識しています。デジタルで事業変革を進める「攻めのDX」と、既存業務を効率化する「守りのDX」の2つの視点からDX推進に取り組んでまいります。

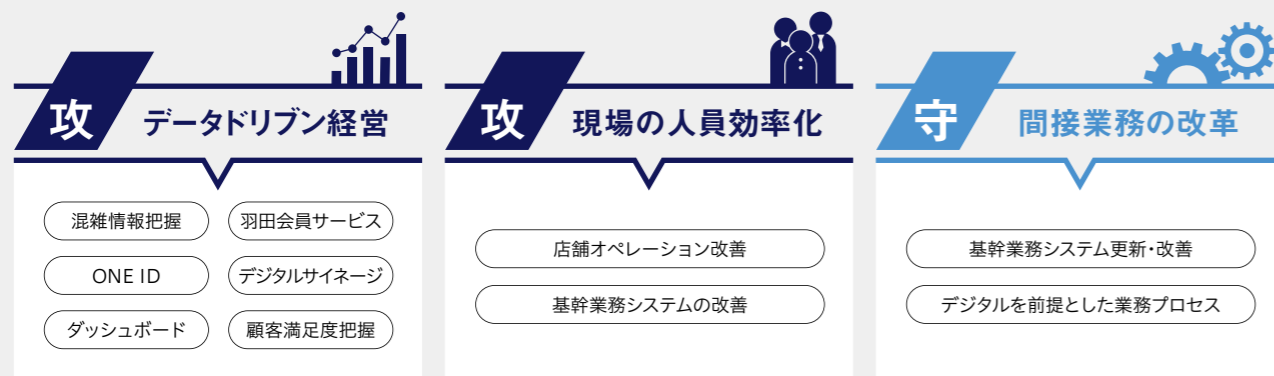
長期ビジョン

To Be a World Best Airport

～世界で最も評価される空港、すべてのステークホルダーの満足の追求～

Haneda DX Vision 2025

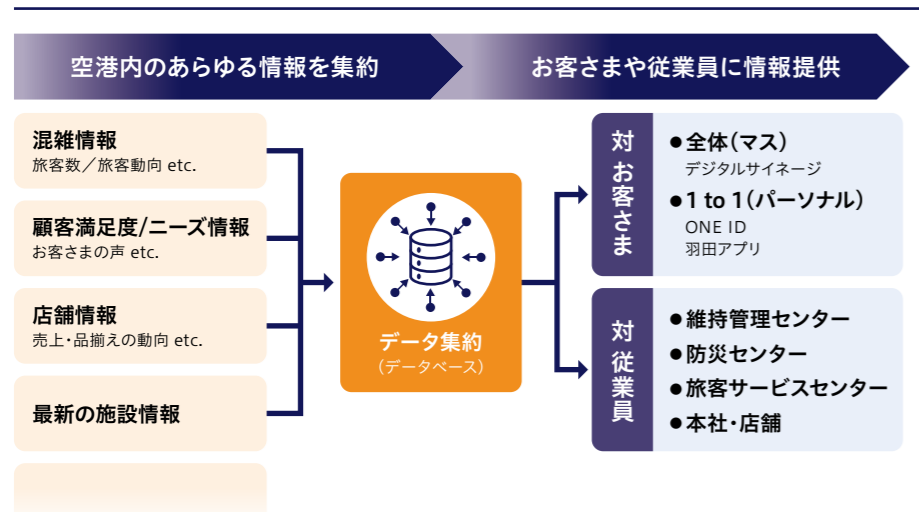
デジタルによる業務革新や顧客体験の進化を通じて、日本の持続的成長を支える、空港利用者評価「世界第1位」の空港へ



攻めのDX / データドリブン経営の実現

羽田空港内のあらゆる情報を集約／データベース化して、利活用を容易にすることで、空港内の機能・サービス高度化やデータに基づく経営手法(=データドリブン経営)を実現します。

データ集約(イメージ)



効果

業務革新や顧客体験の深化

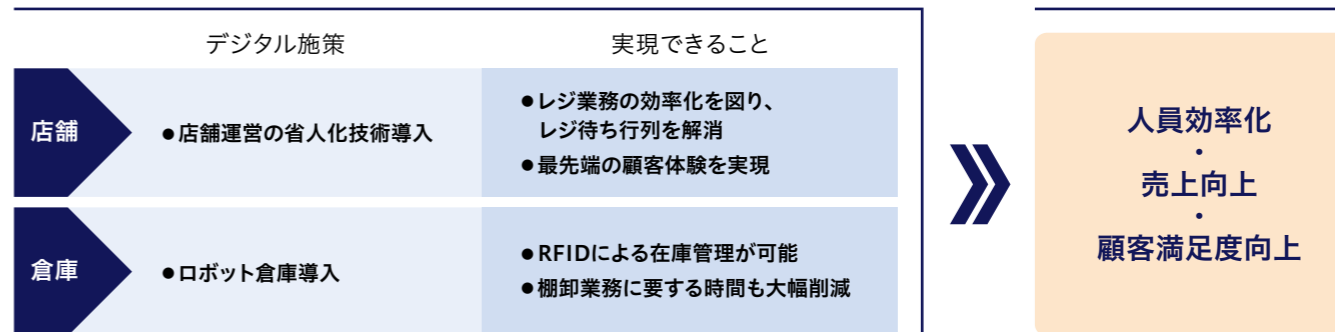
顧客満足度(CS)向上

業務効率化
・
最適化

攻めのDX / 店舗・倉庫革命による人員効率化・売上向上

店舗運営の省人化技術やロボット倉庫(RFID)を導入して、人員効率化・売上向上・顧客満足度向上の「三方よし」を目指します。

店舗／倉庫革命(概要)



守りのDX / 間接業務の改革

データドリブン経営の実現に向けて、基幹業務システムの更新・最適化を図るとともに、デジタル活用を前提とした業務プロセスへ見直しを図ることで、間接人員の効率化を目指します。

間接業務の現状(As-Is)とあるべき姿(To-Be)

	現状(As-Is)	あるべき姿(To-Be)
基幹業務システム	老朽化・機能不足 必要なデータを取得/連携できていない	更新・改善 機能の無駄や不足を解消し、最適化
空港内の情報・データ	分散・個人化 都度データを収集する必要があり非効率	集約・データベース化 誰もが容易にデータを利活用できる
業務プロセス	非効率 属人的でマンパワーに頼る部分も多い	効率化・最適化 デジタルを活用して生産性を向上

業務のあり方

業務効率の低下を招いている

単純業務の工数を圧縮して間接人員の効率化を目指す

攻守 推進体制とDX(デジタル)人財育成

2022年7月に、社長直轄の専任組織であるデジタル事業推進室を立ちあげ、組織横断、統括的に攻めと守りのDX戦略を推進しています。また当社グループのDX推進を支える人財について着実に育成を行うべく、DX人財育成計画を策定し、2023年度下期からの実施を目指しています。

VOICE



日本空港ビルデング株式会社
デジタル事業推進室

大塚 崇晴

DXを活用し、空港体験における満足度と利便性を追求します

羽田空港におけるサービスは多岐にわたり、様々なお客さまや従業員が利用しますが、各システム同士は縦割りで管理されており、一貫された空港体験という点ではまだ不足していると認識しています。そこで、私たちはDXの視点から、空港体験における満足度と利便性の向上、さらには収益性を高めるために、点在するデータを一元管理するプラットフォームを構築し、利用者が必要な情報を迅速かつ簡易に取得できるようにすることを目指しています。また、それらデータを活用し、業務改善や新サービスを計画・実行できる変革人財を多く育成すべく、組織内での意識改革にも取り組んでいます。



マテリアリティ | 地域・地方への貢献

マテリアリティについての考え方

当社グループは、大田区、東京都など事業拠点地域との良好な関係の上で事業を展開しているとともに、各地方都市と首都圏との人の往来に支えられて事業を行っています。多くのお客さまにご利用いただく羽田空港ターミナルという「場」を最大限に活用し、地域・地方との交流創出や魅力発信に取り組むことは、当社の持続的成長にとって重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
地方との交流創出	羽田空港という「場」を活用した地方・特産品の常設プロモーション店舗の2023年度設置、及びイベントスペースでのプロモーション展開を毎年24回以上実施	毎年継続
	羽田空港で培ったノウハウや導入製品(ロボット等)を、国内外空港などの施設へ年間50件提供	2025
地域社会への還元	地元大田区等の小中学生をはじめとした空港見学・職業体験プログラムの参加人数1,000人以上継続	毎年継続
	HICityグランドオープン(医療サービス・賑わい創出・交通結節点の提供などによる地域貢献)	2023

主な取り組み

地域・地方創生に向けた包括連携協定の締結

日本空港ビルデングは、羽田空港の機能向上および空港を起点とした新たな魅力づくりや交流創造、体験価値の向上につながる事業協創に向けて、2020年3月より、株式会社JTBと包括的業務提携契約を締結しています。両社の持つ強みや知見を掛け合わせ、相互に連携することで、訪日客をはじめとする旅行者の体験価値の向上、地域の活性化に貢献してまいります。

主な協業項目

1. 訪日客等への観光案内や情報発信機能の強化
2. コト・モノ・トキの交流を軸とした地方創生に関する協業
3. トランジット客等を想定した羽田空港起点の回遊創出
4. カルチャーやキャリアがクロスオーバーする空港を活用した学びの場



- 国内外の旅行者8,000万人が行き交う羽田空港のポテンシャル
- ものづくり、Japanブランドの発掘・発信



- 全国各地域とのネットワーク
- 地域の素材・魅力を磨き交流を創造
- コト・トキ体験のプロデュース力

羽田空港を起点として、日本の新たな魅力づくりや交流創造、体験価値の向上につながる事業を共創

各地域との催事・イベントの展開

当社グループは、自治体や航空会社と連携し、羽田空港という「場」を活用したイベントを定期的に開催しています。地域の魅力を発信し、観光PRや特産品の流通促進などを通じた地域活性化の貢献へつなげてまいります。

2022年度実績

37件



霧島フェア



一日で巡る四国八十八ヶ所お砂踏み羽田空港/四国グルメフェア



宮崎県マンゴー&観光フェア



豊洲市場の逸品と東京都地域特産品 TOKYOイシナ



沖縄県久米島町とやんばる3村物産&観光フェア



みなみ北海道グルメフェア in 羽田空港

みなみ北海道グルメフェア in 羽田空港	(主催)当社(後援)北海道(協力)北海道新聞社
豊洲市場の逸品と東京都地域特産品TOKYOイシナ	(主催)当社(協力)東京都産業労働局
一日で巡る四国八十八ヶ所お砂踏み羽田空港	(主催)株式会社JTB横浜支店/一般社団法人四国八十八ヶ所霊場会(協力)当社/一般社団法人四国ツーリズム創造機構/日本航空株式会社/全日本空輸株式会社
宮崎県マンゴー&観光フェア	(主催)宮崎県、当社、日本航空株式会社
霧島フェア	(主催)株式会社羽田未来総合研究所、株式会社日本産直空輸、鹿児島県霧島市
沖縄県久米島町とやんばる3村物産&観光フェア	(主催)沖縄県久米島町、国頭村、大宜味村、東村、当社、日本航空株式会社、日本トランスオーシャン航空株式会社

TOPICS



自治体との連携協定

グループ会社の羽田未来総合研究所では、当社グループにおける地方創生への取り組みの一環として、2022年12月に鹿児島県と包括連携協定を締結いたしました。



空港見学プログラムの実施

周辺地域の学校をはじめ、羽田空港の概要や空港運営を支えるさまざまな職業・職種、魅力を紹介するプログラムを実施しています。



HANEDA INNOVATION CITY

大田区による官民連携プロジェクトであり、羽田みらい開発株式会社が運営する羽田空港に隣接する「HANEDA INNOVATION CITY」に当社も参画しています。

VOICE



株式会社羽田未来総合研究所 地方創生事業部

清水 玲奈

地域とお客さまを結ぶ「場」をつくる

羽田空港第2ターミナルにある、情報発信型ショップ&カフェ「和蔵場」では、訪れたことのない地域を知りたくなる、または地元の良さを再認識する、そのお客さまの気持ちや行動の一步につながる「場」になれるよう日々取り組んでいます。スタッフ一同、地域や商品に愛着を持ち、お客さまに寄り添う接客を続けることを小さいながらも積み重ね、地方の活性化につなげていくことを目指しています。お客さまから「お勧めの〇〇県行ってきたよ」などお声がけいただくこともありますが、地域とお客さまを結べたと実感できる嬉しいお言葉です。



「和蔵場」外観



マテリアリティ | 人財育成

マテリアリティについての考え方

長期ビジョン「To Be a World Best Airport」の実現には、「人財」が最重要資本であると認識しており、「人財のプロ集団化」を図るキャリア開発支援や、社員エンゲージメント向上に向けた職場環境整備など、人財育成をさらに推進していくことは、当社グループの持続的成長にとって重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
人財のプロ集団化	多様なスキルを持った人財の積極的な採用・育成	実績管理
	新たな事業の創造・業務改善につながる産産連携、産学連携、外部出向の実施	実績管理
従業員エンゲージメントの向上	「自ら考え挑戦する人財」を促進するインナーブランディング活動(プラスワンプロモーション)の全グループ役員への浸透	2025

主な取り組み

求められる人財・組織像

当社グループでは、公共性の高い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、「公共性と企業性の調和」のとれた経営を目指し、空港ターミナルにおいて、施設管理運営業、物品販売業、飲食業など、多様な事業を展開しています。経営戦略の実現に向けては、これまで培ってきた幅広い専門知識や技術に加えて、ハード・ソフト両面における羽田空港の機能強化及び進化を追求し続ける組織とそれを支える「人財」の育成が肝要であり、各種研修と自立的な「学び」をサポートする制度を導入しています。

また、世界各国・日本各地から多くのお客さまを迎え入れる国際空港ターミナルを運営する企業として、従業員に対して、多様な文化や考え方を受容する包摂性を涵養することは必要不可欠であり、ダイバーシティ&インクルージョンとワークライフバランスの推進を支える研修体制と制度、環境づくりにも取り組んでいます。



人財育成方針 「自ら考え挑戦する人財」の活躍

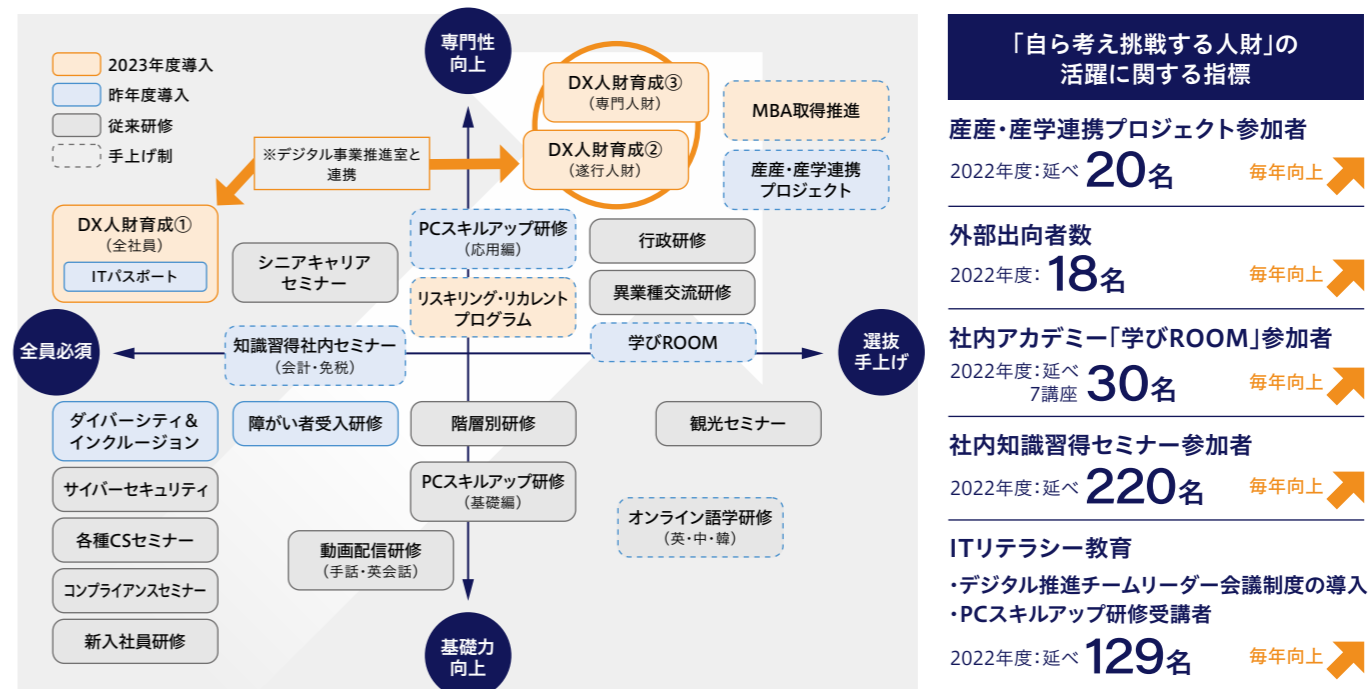
教育・研修制度

企業にとって最も大切なのは「人財」であると認識していることから、お客さま本位のターミナル運営を実現し、持続的な成長を続けていくために、階層別研修やCSセミナーなど、当社グループの従業員が備えておくべき基礎的な知識を学ぶ研修に加えて、経営戦略の実現に資する「自ら考え挑戦する人財」を育成する多様な教育・研修制度を設けています。

求められる人財に対する取り組み

空港運営特有の、知識・経験を有するプロ人財	<ul style="list-style-type: none"> ・知識習得社内セミナー ・CSセミナー ・グループ内出向(現場経験) ・外部(社外)出向 	異なる背景を持つ多様な人財が能力を發揮できる組織	<ul style="list-style-type: none"> ・ダイバーシティ&インクルージョンセミナー ・障がい者受入研修 ・障がい者採用の拡充・環境整備
どの世代においても学び続け成長し続ける組織	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢社員向けキャリアセミナー ・リスクリング・リカレントプログラム ・副業・兼業制度のトライアル実施 	DX戦略を推進する人財・組織	<ul style="list-style-type: none"> ・複線型人事制度の導入 ・デジタル人財の登用 ・DX人財の育成計画の構築 ・社内ITリテラシーの強化
自主性や主体性を持ち、目的意識を明確化し行動できる人財	<ul style="list-style-type: none"> ・産産・産学連携等のプロジェクトへの参画 ・学びROOM(社内における学びの場) ・MBA(経営学修士)の取得・参加の促進 ・社内公募制の拡充 		

研修体系図



「自ら考え挑戦する人財」の活躍に関する指標
産産・産学連携プロジェクト参加者 2022年度: 延べ 20名 毎年向上
外部出向者数 2022年度: 18名 毎年向上
社内アカデミー「学びROOM」参加者 2022年度: 延べ7講座 30名 毎年向上
社内知識習得セミナー参加者 2022年度: 延べ 220名 毎年向上
ITリテラシー教育 ・デジタル推進チームリーダー会議制度の導入 ・PCスキルアップ研修受講者 2022年度: 延べ 129名 毎年向上

VOICE



日本空港ビルディング株式会社
総務・人事部
人事・労務厚生課長

服部 真由子

成長し続ける組織を目指して

変化の激しい時代において、多様な人々が行き交う空港の運営を支える人財の育成、組織としての進化が重要であり、安心して誇りを持って働ける環境整備、また基礎力の向上から自立的な学びの「場」まで幅広いサポート体制を導入しております。

新たな一歩により、自身の中の多様性を見出し「自ら考え挑戦する人財」の活躍、多様な人財がお互いを高め合う企業風土の醸成、そしてすべての世代が学び成長し続ける組織を目指します。

研修・取り組み事例

CSマインド研修



経営方針にも掲げる「お客さま本位の旅客ターミナル運営」を実現するため、新入社員及び現場の第一線で働いている社員を対象に、CSに関するマインドの醸成や羽田空港で働くことへの「誇り」をもってもらうことを目的とした、CSマインド研修を実施しています。

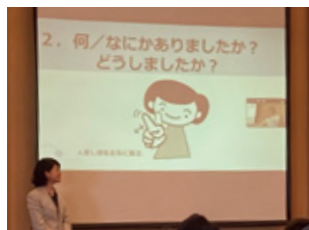
学びROOMの実施



自主的な学び・意見交換を創出し、部署や年次の垣根を超えた学習・交流の機会の「場」として「学びROOM」の取り組みを実施しています。

仕事と育児の両立(男性編)

ユニバーサルセミナーの開催



多様なお客さまを迎え入れる国際空港として日頃よりダイバーシティ&インクルージョンを意識した研修を実施しています。2023年6月には聴覚に障がいを持つアスリートの方の講演を行いました。また定期的に手話、バリアフリー研修を実施しています。

産学連携・産産連携プロジェクトの実施



社会情勢・事業環境の変化への対応力を強化するためには、柔軟な発想や新しいアイデアが必要不可欠であり、若手社員を対象とした社内公募により、産学・産産連携の取り組みを実施しています。

プラスワンプロモーションの実施

経営戦略や人財育成方針で掲げる「自ら考え挑戦する人財」を育成するため、会社主導の教育・研修制度、職場環境の整備に加えて、従業員の意識・行動改革として、現在の業務に新たにプラスワンを考え、ワークエンゲージメントを高めるインナーブランディング“プラスワンプロモーション”を展開しています。

2022年度に開始した本取り組みにおいては、若手社員から課長までを対象に、階層別にワークショップを開催し、各個人のプラスワンを考えてもらう機会を創出いたしました。また、イントラネット上に“プラスワンプロモーション”専用サイト「プラスワン通信」を立ち上げ、グループにおける取り組み状況や、優良事例を共有することで、取り組みに対する理解・浸透度の向上を図っています。



ワークショップ開催の様子



専用サイトでの事例紹介

VOICE



日本空港ビルディング株式会社
広報・ブランド戦略室
課長代理

風間 英里子

従業員への「プラスワン」思考の浸透に向けて

プラスワンプロモーションとは、社員の意識・行動改革として改善・改革の視点から新たに“プラスワン”を考え、一人ひとりが実行していくインナーブランディング活動です。プライベートなことでも、仕事につながることで、自分自身が本当に“これがやりたい”と思うことを目標として掲げて、まずは行動する。たとえそれが小さな改善・改革であっても、一人ひとりのプラスワンな行動が積み重なることで、日本空港ビルグループとして、大きな進化へとつながっていくということを浸透させ、促進していくのが自部署の役割であると考えています。

社内環境整備方針

多様な人財が互いを高め合う企業風土

日本の玄関口である国際空港ターミナルを建設・管理・運営する企業として、グループ全体のグローバル化・事業拡大が進展する中で、多様な人財が互いを高め合う企業風土を醸成することが必要不可欠であると認識しています。その実現に向けて、多様な「働き方」を促進する体制、従業員の心身の健康を意識した経営など、働きやすく、働きがいのある職場づくりが重要であり、積極的な対応を進めています。

従業員の健康への対応

- ストレスチェックの実施
個人・組織へのフォロー
- 女性向け検診の充実
- 産業医と連携した不調者への細やかな対応



社内報での周知(記事抜粋)

働きやすい制度づくり

- 在宅勤務制度の導入
- 時間単位有休の導入
- プレミアムフライデーの試験導入
原則毎週金曜日は15時退社
- 「ゆう活」の実施
- 育児休業・介護休業・傷病休職制度
法定以上の柔軟な制度
- 団体長期所得補償保険(GLTD)への加入

働きやすい環境づくり

- 従業員食堂の充実化
- 休憩室のリニューアル
- 寮・社宅の整備
- 福利厚生の充実化
- メンタルヘルスセミナー
定期的な開催
全体:年2回・新入社員向け:年1回
- 介護セミナー
定期的な開催:年1回・相談窓口
- 働き方改革推進チームリーダー会議の実施



休憩室の設置・多目的トイレの増設

TOPICS



従業員食堂



休憩室

従業員食堂・休憩室の充実

羽田空港の施設管理運営者として、空港全体での、従業員満足(ES)および生産性の向上を目的に、従業員食堂や休憩室の改修など、充実化を図りました。

「働き方改革推進チームリーダー会議」の開催

「働き方改革関連法」により改正された各法律の趣旨に基づき、長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方等の実現を図るため、2019年度より月に1回「働き方改革推進チームリーダー会議」を開催しています。メンバーは、本社およびグループの若手社員を中心に組成され、グループ横断的な取り組みとして実施しています。チームリーダーから上がった課題解決案・アイデアは、会議内で議論・グループワークを実施し、経営層にも共有され、新たな制度・取り組みとして社内導入されています。



会議の様子



マテリアリティ

ダイバーシティ&インクルージョンの推進及び人権の尊重

マテリアリティについての考え方

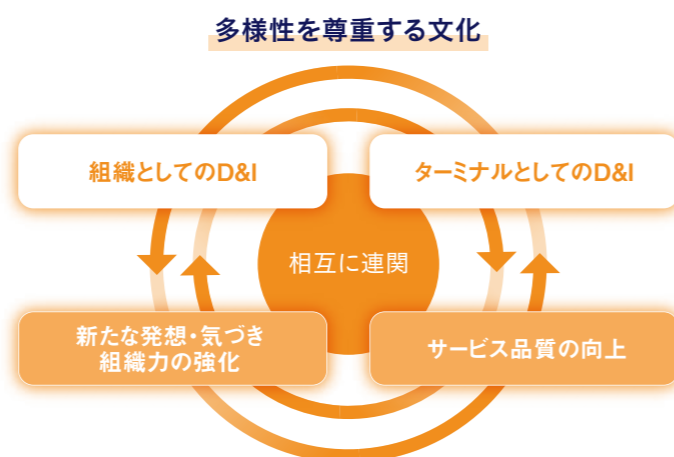
世界各国・日本全国から、さまざまなお客さまを迎え入れる当社グループにとって、多様な文化や考え方を尊重するとともに、物販や飲食事業をはじめ、事業全般におけるサプライチェーンを含めた人権を尊重することは重要な責務であります。企業の基盤として、ダイバーシティ&インクルージョンなどの包摂性や人権尊重を推進していくことは、重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
ダイバーシティ&インクルージョンの推進	男性の育児休業取得率100%、女性管理職比率40%※単体 障がい者雇用率6.6%※単体	2027 2025
人権デューデリジェンスの実施	人権リスクの調査と課題・対応策の特定	2023

主な取り組み

多様性に対する考え方

日本空港ビルグループは、世界各国・日本各地からお客さまを迎え入れる国際空港ターミナルとして持つべきダイバーシティ&インクルージョン(以下D&I)の視点、多様な人財が互いを高め合う企業風土を醸成するうえで求められるD&Iの視点、この双方の視点から取り組むことが重要であり、空港ターミナルとして、企業組織として、従業員として、多様性を尊重する文化を創ることが大切であると認識しています。そのためグループ全職員を対象としたD&I研修の実施や障がい者雇用を促進するための受入研修等を実施することで、従業員に対して新たな気づきや発見を提供する機会を創出し、サービス品質(CS)の向上と働きやすい職場環境の整備を推進しています。



社内環境整備方針「多様な人財が互いを高め合う企業風土の醸成」に関する指標

指標	目標年	2022年度実績
女性管理職比率40%の維持	2027年度	41.6%
男性育児休業取得率100%	2027年度	71.4%
男女間賃金格差(全労働者)	毎年削減	80.8%
男女間賃金格差(正規雇用労働者)	毎年削減	84.4%
男女間賃金格差(非正規雇用労働者※)	毎年削減	51.1%
障がい者雇用率6.6%	2025年度	5.1%

※ 部長級の嘱託社員、審議役、障がい者採用等

人権デューデリジェンスの実施

事業活動における人権の尊重を推進するため、人権・調達に係る方針類を定めるとともに、人権デューデリジェンス(以下、人権DD)を実施しています。課題として取り組む人権上のテーマの決定にあたっては、各分科会での協議に加え、ダイアログを通じた外部有識者からの意見も反映しています。特定した課題については、今後取り組みを進め、適宜、情報を開示していきます。

人権DDの進捗

主要事業である施設管理運営業、物品販売業、飲食業を対象に、事業活動に直接関わる取引先、自社グループ従業員、利用者に関し、以下のステップで、リスク調査を行い、課題を特定しました。

これまでの人権DDのステップ

Step 1 人権リスク調査の実施	・「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」をベースに、事業分野別人権リスクの他、取り扱い製品や営業地域の観点も含め、項目を抽出。 ・お客さまの声、内部通報事例などをもとに、人権リスクとして顕在化する可能性のある事例があるか、事例を早期に把握し是正する仕組みが機能しているかを調査。 ・特に人権リスクが高いとされる商材については、当社における取り扱い状況を確認。
Step 2 現状評価と今後のリスク考察	・調査結果に関し、人権リスクの深刻度や蓋然性の観点からリスクの重要度を評価し、当社において今後さらに取り組みを深める人権テーマの候補を抽出。
Step 3 有識者ダイアログ実施	・人権課題を取り巻く社会の状況、特定プロセスを含めた当社の人権テーマの妥当性、今後の取り組みなどについて、外部有識者とダイアログを実施。
Step 4 人権上のテーマ特定	・有識者とのダイアログも反映し、サステナビリティ委員会において、当社が課題として取り組みを進める人権上のテーマを特定。

課題として取り組む人権上のテーマ

課題1 施設管理運営業に係る協力会社の労働環境の把握

人手不足等が懸念される中、事業の基盤となる施設管理運営業務を支える協力会社の労働環境が適切に保たれていることは重要であり、まず警備・清掃の領域からアンケート等による労働環境の把握を行います。負の影響が確認された場合には、改善策を協議します。

課題2 物販飲食事業に係る商品のサプライチェーン上の人権リスクの把握

日本の空の玄関口として、提供する商品に係る、サプライチェーン上のリスクを低減することは重要であり、まず当社オリジナルの服飾製品や直営店で提供するコーヒー等からサプライチェーン上の人権リスク把握を進めていきます。負の影響が確認された場合には、改善策を協議します。

継続して取り組むその他の人権に関連するテーマ

今回の人権リスク調査においては、リスクの早期把握と改善対応の仕組みが機能していることが確認されているものの、今後の社会環境の変化が人権の負の影響につながることはないよう、継続して注視、対応していく項目として、下記3つの項目を特定しました。

- 従業員の働きやすい職場環境
- 利用者の個人情報管理
- 多様化する利用者への対応



2023年8月16日開催
有識者ダイアログの様子
外部有識者
HRガバナンス・リーダーズ
サステナビリティガバナンス部

TOPICS



レッドカップキャンペーン対象コーヒーの導入
当社の運営するPOWER LOUNGEでは、国連WFP協会のレッドカップキャンペーン対象コーヒーを導入しており、売上の一部は三本珈琲 SUNSHINE COFFEE PROJECTを通じて開発途上国の学校給食支援に活用されています。



TABLE FOR TWOへの参画
当社の運営する従業員食堂では、2017年6月より、1食あたり「20円」を寄付金として開発途上国の子どもたちに給食を届ける「TABLE FOR TWO」に参画しています。



障がい者アートを施した手荷物カート
2022年9月に「チャレンジド・デザイナー」(障がいを持つ方)とプロのデザイナーが共創したアート作品を、羽田空港の手荷物カートに100台採用しました。

マテリアリティ | 公正な事業活動の推進

マテリアリティについての考え方

空港旅客ターミナルの運営という公共性の高い事業を行う当社グループにとって、法令や社会的規範は当然にして遵守すべきであります。さらにガバナンス体制を強化するとともに、健全で透明性の高い経営を行い、公正な事業活動を推進していくことは、社会課題解決へもつながり、重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
コンプライアンス遵守の徹底	企業活動における不適切な行動(重大な不正行為違反)発生件数ゼロ	毎年継続
サステナビリティガバナンスの強化	サステナブル調達ガイドラインの策定と取引先への周知	2023
	有識者との対話 年2回	毎年継続

主な取り組み

コンプライアンス遵守の徹底

推進体制

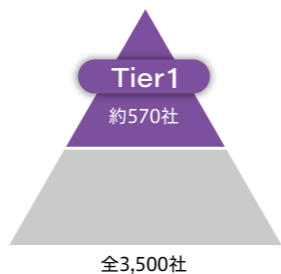
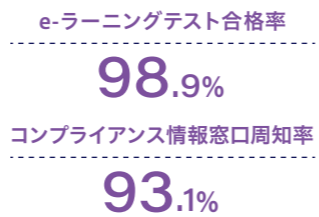
当社グループでは、法令や社会的なルールに従った企業活動を行うため、「コンプライアンス宣言」を発し「コンプライアンス基本指針」を定めて、コンプライアンス推進体制を構築しています。その運用状況については、定期的に代表取締役社長を委員長とするコンプライアンス推進委員会にて調査、監督を行うことで、コンプライアンスを重視した経営の確実な実践を図っています。

主な取り組み

社内外にコンプライアンス情報窓口(通報制度)を設置して、グループ内の問題を速やかに把握し、早期に是正措置を取るとともに、再発防止策を講じています。また、コンプライアンス意識を更に浸透させるため、全職員を対象とした定期的なe-ラーニングによるテストの実施や具体的事例を盛り込んだ「日本空港ビルグループ コンプライアンスハンドブック」を整備し、社内イントラネット上に掲示することで知識の強化と周知徹底に努めています。

サステナビリティガバナンスの強化

当社グループでは、サプライチェーンの適正な管理と公正な調達慣行を推進するためのルールとして、調達方針及びサステナブル調達ガイドラインを策定し、2023年度に達成すべきKPIとして、主要取引先へのガイドライン周知を掲げています。現状、当社グループと取引のある約3,500社のうち、取引額の90%に該当する取引先とテナント等を含む約570社をTier1として特定し、2023年度中の周知・ご協力の依頼をサプライチェーン分科会が主導で実施しています。また、今後については、人権分科会とも連動し、人権リスクが高いとされた事業分野については、追加でのアンケート調査も実施するなど、サプライチェーンにおける公正な調達を徹底していきます。



ガイドライン記載項目

項目	内容
公平・公正で誠実な取引の実施	(1)競争法の遵守 (2)汚職・贈収賄の防止 (3)反社会的勢力との関係根絶 (4)個人情報の保護・機密情報の漏洩防止 (5)知的財産権の保護
人権の尊重	(1)人権尊重と差別の排除 (2)強制労働の禁止 (3)児童労働の禁止 (4)ハラスメント、非人道的な扱い及び不公正な処遇の禁止 (5)労働安全衛生 (6)労働者の健康管理
安全性と品質の確保	(1)製品・サービスの安全性の確保 (2)製品・サービスに関する正確な情報提供 (3)事業継続計画の整備
環境への配慮	(1)環境法令等の遵守 (2)環境情報開示 (3)エネルギーの効率的利用と温室効果ガス排出量削減 (4)資源の有効活用と廃棄物管理 (5)責任ある調達活動の実施

全文はこちらをご参照ください。 [サステナブル調達ガイドライン](https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/files/sustainability/guidelines.pdf) <https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/files/sustainability/guidelines.pdf>



マテリアリティ | リスク管理の強化

マテリアリティについての考え方

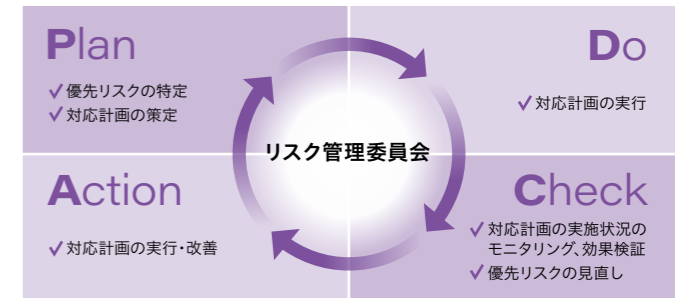
空港旅客ターミナルの運営という公共性の高い事業を行う当社グループにとって、事業の継続性を確保することは社会的な使命であります。新たなリスクが出現する不確実性の高い社会において、事業環境を取り巻くリスクを把握し、対策を講じることで、組織にレジリエンスを確保・維持し続けていくことは重要な課題であると認識しています。

取り組み	主なKPI(重要業績評価指標)	目標年
リスク管理体制の強化	リスク管理委員会の設置と優先リスクに対するPDCAサイクルの確立	2023
	サイバーセキュリティ対策不備によるターミナルビル運用への重大な影響発生件数ゼロ	毎年継続

主な取り組み

リスクマネジメント

当社の事業にとって重要性が高いと評価されたリスク(優先リスク)については、リスク管理委員会をはじめとしたマネジメントプロセスの中で、対応状況の確認と効果検証を繰り返し見直す体制としています。損失の防止と機会の進展の両面からの評価を実施することで、当社グループの企業体質の強化と総合力の向上に努めていきます。



分類	優先リスク
危機管理(外的要因) 顕在化を抑制する必要があるリスク	・テロ・破壊活動 ・自然災害(地震・異常気象) ・重大な感染症の蔓延 ・サイバーセキュリティ対策不備
業務プロセス(内部的要因) 顕在化を抑制する必要があるリスク	・商品管理不備(食の安全・過剰在庫) ・サプライチェーンマネジメントの不備
経営基盤 構築が不十分な場合にそれ自体がリスクになる項目	・人財不足・育成不足・エンゲージメント低下 ・グループガバナンスの不足 ・ダイバーシティ&インクルージョンの推進・人権尊重の不足 ・財務制限条項抵触※ ・同意なき買収
事業環境変化 外部環境の変化による顕在化が想定され、経営戦略において損失の防止もしくは機会の伸長及び転換が求められるリスク	・環境課題への対応 ・行動様式変化・技術革新への対応 ・政策(公的規制)の変更 ・新規事業・買収・設備投資の実施 ・市況の急激・大幅変動 ・売上構成多様化(航空依存緩和) ・国際情勢の変化

※ 当社の短期借入金及び長期借入金の一部については、当連結会計年度末において財務制限条項の一部に抵触しておりますが、期限の利益喪失に係る権利を行使しないことについて取扱金融機関の合意を得ております。

サイバーセキュリティ対策の強化

公共性の高い旅客ターミナルを管理・運営する当社グループにとって、事業活動及びターミナルの運営に係る事業継続は社会的使命であり、DXを推進し、IT活用が広範囲に及ぶことが想定される現在の企業活動においては、有事発生の際にITシステムを安定して稼働させる必要があることから、ITシステム運用継続計画(IT-BCP)を策定・運用しています。インシデント発生を想定した、CSIRT(サイバーセキュリティに関わる全社対応体制)訓練や役員へのセキュリティ教育を実施することで、有事発生の際にも、ターミナル運営及び事業継続における影響を最小限に抑え、ITサービス継続の実効性強化に努めていきます。

