

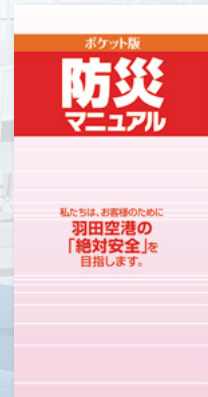
絶対安全の確立

日本空港ビルグループは、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、空港を利用される旅客をはじめとするすべての人の安全を最優先に確保するという、「絶対安全の確立」を経営の基本方針に掲げ、すべての業務において最も優先される方針としています。

平時における取り組みはもちろんのこと、自然災害の発生等をはじめ、航空保安及び事業運営に係るさまざまなリスクが発生した場合においても、ターミナルにおける「安全・安心」を確保できるよう、事業継続計画（BCP）の整備や日々の訓練を実施するとともに、空港関係者との緊密な連携、情報共有を図っています。旅客等の安全確保及び有事からの早期復旧を図ることで、「安全・安心な空港」を実現し、持続可能でレジリエントな航空ネットワークの構築に努めます。

安全・安心なターミナル運営に向けて

「絶対安全の確立」を実現し、空港利用者の皆さまに安心・快適にターミナルをご利用いただけるよう、ハード・ソフト両面での安全・安心の確保に努めています。
ハード面では、ターミナル施設や設備の保守・維持管理や衛生管理、修繕計画を実行し、快適なターミナルを実現するとともに、有事発生の際にも、被害を最小限に抑えるターミナル設計や、旅客のための備蓄品を確保し、滞留者の受け入れ体制を確保しています。

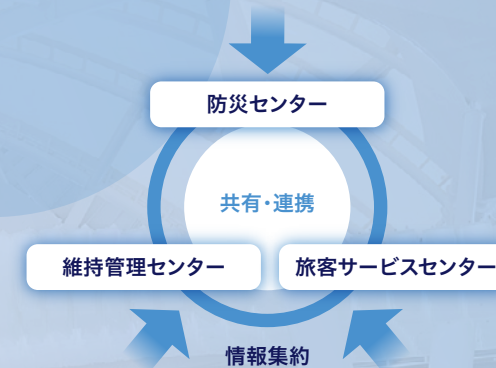


ソフト面では、国土交通省の定める東京国際空港事業継続計画（A2（Advanced/Airport）-BCP）へ対応するとともに、「日本空港ビルグループ災害対策マニュアル」や事業継続計画（BCP）を整備し、空港関係者も含め、定期的に対応訓練を実施しています。それに加えて、空港で勤務するスタッフに対しては、ポケット版防災マニュアルを配布、入居テナントに対しては、管理規程や自主基準の遵守をお願いするなど、防火・防災巡回及び定期的な衛生監査等を実施し、ターミナル全体での安全確保に努めています。



ターミナルにおける情報共有体制

ターミナルでは、警備・防災業務に従事するスタッフをはじめ、施設の保守・維持管理、案内、物販・飲食店舗のスタッフも含め、一人ひとりが高い安全意識を持ち、業務にあたっています。ターミナルの安全に係る事項については、報告・連絡体制を整備するとともに、防災センター・施設維持管理センター・旅客サービスセンターは、館内における情報等、巡回者からの情報を集約し、情報連絡会において共有することで、安全確保に努めています。



緊急対策本部訓練実施の様子

絶対安全の確立に向けて

防災センターでは、記載している訓練の他、火災等の発生を事前に防止するため、多客期前にターミナル内全店舗を対象に総合防災インスペクションを実施しています。また、ゲート内店舗等への航空保安に係る管理の徹底及び意識啓発を図るため、保安区域内の全店舗等を対象に管理状況の点検を実施しています。防災センター巡回者は日々の巡回、点検などで館内各所の異常の有無を確認しつつ、不審者・不審物の早期発見に努め、危険予知活動を通じて事件・事故の未然防止や各種訓練を行うとともに、迅速な救急対応など事案発生時の対応力向上に努めています。

一方、ハード面だけでなく、旅客利便性の向上を図るため、CS推進社内表彰や手話研修などを積極的に行い、ソフトな面での対応力向上も努めます。今後も各種対応力向上に努めるとともに、お客さまに安心してご利用いただけるよう絶対安全の確立に向けて取り組んでまいります。



羽田エアポートセキュリティー
警備防災課 課長代理

児玉 幸隆

安全・安心なターミナル運営に向けて

2023年度実績

訓練実施回数 **206回**

参加人数 **3,662人**

主な実施訓練

・総合防災訓練・傷病者対応訓練・消火訓練・救命講習 など

地震や津波等の自然災害の発生、気候変動にともなう異常気象の頻発化・激甚化による施設への影響、事故・火災、傷病者の発生等、大規模な空港ターミナルを運営するうえでは、さまざまなリスクへの対応が求められます。有事の際には、ターミナル内における混雑が生じることが想定されることから、ターミナルで働く従業員一人ひとりが何が重要で最善かを考え、行動することが求められます。そのため、当社では国や行政、エアライン、テナント等、空港関係者を含めた訓練を実施し、ターミナルにおける安全の強化に努めています。2023年度は206回の訓練を実施し、延べ3,662人の方が参加いたしました。今後も安全・安心な空港に向け、空港関係者との連携を強化していきます。

総合防災訓練の実施

2024年3月に「第1ターミナル地区総合防災訓練」が実施され、航空会社など61事業所からおよそ163人の職員が参加しました。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、物資配布訓練を実施しました。また、訓練実施後は講師の指導を交えた三角巾による応急手当法及びAEDの使用法、起震車等の体験コーナーを設置、傷病者対応訓練では、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、職員の防災意識を高めるとともに、対応力の向上に努めました。



総合防災訓練実施の様子

不審者対応訓練の実施

ターミナル内において「刃物等を所持した不審者」が発生した場合を想定し、適切な対応を行なうため、警視庁東京空港警察署指導の下、警備員とコンシェルジュの役割及び連携要領の確認、対応訓練を年2回実施しています。今年度からは、コンシェルジュ以外にも物販・飲食店舗の職員にも参加していただき、空港全体で不審者発生時の対応要領を訓練し、更なるターミナル全域の安全確保に努めてまいります。



不審者対応訓練実施の様子



既存のサービスの進化

顧客体験価値の最大化に向けて

当社グループでは、お客さまの利便性向上策として、免税品の事前予約や羽田空港限定商品等を扱うECサイトを展開しておりましたが、リアル店舗での収益が減少する中で、EC事業のさらなる強化に向けた、経営資源の配分と投資を行いました。これは、減収した需要の補完となっただけではなく、新たな顧客層とのタッチポイントの開拓や相乗効果によるリアル店舗・施設の魅力も向上させる取り組みとなりました。特に免税品や土産品の事前注文「クリック&コレクト」については、より利便性が向上し、サービスレベルの向上に寄与しています。

この取り組みは羽田空港の強みやネットワークを活かした、新たな収益基盤となっています。

新たに獲得したリソースやコロナ禍で構築した事業基盤を最大限に活用し、リアルとオンラインを掛け合わせた、顧客体験価値の最大化に努めてまいります。



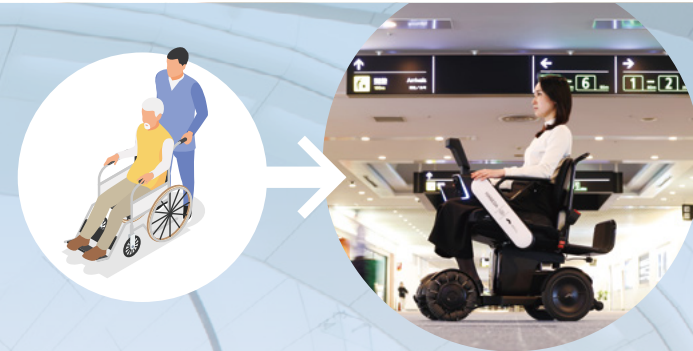
非接触サービスの拡充

安全・安心な旅行に向けて

コロナ禍においては、感染症防止の観点から、人との接触、「密」を避ける等、「安全・安心」に対するニーズが高まりを見せました。「絶対安全の確立」を掲げる当社グループでは、旅客等の安全確保に向け、衛生管理の徹底や非接触サービスの拡充に努めました。

当社では、2016年より「Haneda Robotics Lab」を立ち上げ、羽田空港におけるロボット技術の活用に取り組んでいましたが、特に移動支援・案内の分野において、非接触サービスの推進に努めました。パーソナルモビリティ「WHILL(ウィル)」は、全自動運転により、従業員を介すことなくターミナル内の移動が可能となり、旅客・従業員双方の感染リスクを抑えることにつながります。また、利用後は乗車位置へ自動返却されるため、従業員の負荷軽減にも寄与します。音声案内ロボット「mini MORK(ミニモーク)」は、遠隔操作でのご案内機能を備えており、状況に応じて活用することで、非接触でのご案内が可能です。

また、国際線の搭乗手続きにおいて顔認証技術を採用した、「Face Express」を導入するなど、安全・安心な移動のサポートを行いました。これらの取り組みは安全性だけでなく、スマートエアポート化等の快適性にも資する取り組みであり、今後も双方の視点から新技術の活用に取り組めます。



業務効率化/働き方の変化

ウェルビーイングな労働環境の整備

当社グループのビジネスモデルである、リアル店舗・施設におけるサービス展開は、航空需要に対する依存から、大きな収益減となりました。一方で安定的なターミナル運営は当社の重要な役割であり、そのためには提供するサービスレベルを維持しつつも、早期にコロナ禍の影響を脱する必要があります。健全な財務体質の実現に向け、業務に優先度をつけ、早急な対応が不要な業務については実施を見送るなど、バランスを意識したコストマネジメントを行いました。その中で、デジタル技術やDXの活用を推進することで、変わらぬサービス提供に努めました。業務効率化を進めるうえで実施した省人化の取り組みや電子化の推進、デジタル技術活用は、従業員の負担軽減を通じて、従業員満足(ES)や生産性の向上にもつながりました。今後も、業務効率化・働き方改革を進めていくことで、従業員にとってもウェルビーイングな環境を整備し、さらなるES・生産性の向上を通じて、顧客満足(CS)につなげていきます。



コロナ禍における学び

ポストコロナ社会に向けて、日本空港ビルグループの対応と今後

新型コロナウイルス感染症の拡大にともなう外出自粛やリモートワークの推進などにより、航空需要が減少し、羽田空港ターミナルを事業拠点とする当社グループは、大きな影響を受けました。一方で、公共性の高い事業を担う企業グループとして、ターミナル運営の継続は重要な社会的使命であり、事業継続に向けて、徹底したコストマネジメントに加えて、事業ポートフォリオの見直しも迫られました。当社グループに求められる役割とは何であるのか、各事業を今一度見つめ直し、業務効率化やコスト削減、収益の多元化など、さまざまな施策の検討と改善に努めてまいりました。2023年度は航空需要が順調に回復し、営業利益・経常利益では過去最高益を記録しました。その一方、人件費や資源高の影響により、今まで以上に効率的な事業運営を行うことが求められます。ポストコロナ社会へと移行する中でも、コロナ禍の学びを踏まえ、コストリバウンドを抑制しつつ、レジリエントな組織運営を維持し、新たな空港の“価値”を追求してまいります。

“プラスワン”の意識・行動改革

プラスワンプロモーション

変化する事業環境に対応するためには、新たな発想や柔軟な思考が必要であり、創業の精神に立ち返り、自ら考え挑戦するフロンティアスピリットを持つ「人材」を育成することが重要であると再認識いたしました。そのため、役職員一人ひとりが進化していくために、現在の業務またはプライベートにおいて「プラスワン」を追加する、意識・行動改革に向けたインナーブランディング活動を実施しています。本取り組みの、理解・浸透度を向上させるため、イントラネット上で、専用サイト“プラスワン通信”を展開し、各グループの取り組みや優良事例を紹介しています。今後も、一人ひとりの「プラスワン」に基づくアクションを積み重ねていくことで、新しい発想や挑戦にあふれた、レジリエントな組織の構築を目指していきます。



地方創生への取り組み

羽田空港ターミナルは、人・産業・文化をつなぐ交通結節点として、世界各国・日本各地から多くの人が訪れます。国内における人口減少や少子高齢化が予測される事業環境の中で、持続的な成長を続けていくためには、羽田空港という「場」のもつポテンシャルやネットワークを最大限活用し、増加するインバウンド需要も含め、人と地域を結ぶ交流創出・魅力発信に取り組む必要があります。

新たな空港としての価値を提供していく

これまででも・・・

“日本そして東京の空の玄関口”として 羽田空港旅客ターミナルの建設・管理・運営を担う時代の要請に応じてより良いターミナルサービスを追究

これから求められる空港の役割

拡大する訪日客や国内旅行者に向けた空港機能の価値向上、空港を起点として訪日客と地域・世界の魅力をつなぎ、ヒトやモノ・コト体験の交流を創出し、体験価値の向上、地域の活性化に貢献する



お客さま

訪れたことのない土地へ
行きたくなる、
地元の良さを再確認できる



従業員

お客さまに寄り添う
接客を行う
エンゲージメントの向上



自治体

観光PRや特産物の
流通促進など
地域活性化への貢献

日本空港ビルグループ 持続的な成長を続ける

世界へ日本の魅力を伝える羽田発の情報発信拠点の開業

2023年12月、第1ターミナル2階出発ロビーに「羽田産直館」を開業しました。羽田産直館では、物販×飲食×サービスを複合した産直事業を展開し、各自治体と連携した「シティプロモーション」を実施するなど、羽田空港ターミナルから地域活性化に取り組んでいます。「日本を知る。羽田で知る。」をテーマに、旬の新鮮な一次産品や地域特色あふれる全国の特産品を販売するほか、全国1,718市町村の「食・観光・住」の魅力をPRできる機会を提供し、継続的に地域の魅力を羽田空港から発信します。



ヒト・モノ・コトを紡ぐ

羽田産直館は、日本全国とつながる首都圏空港という場の価値を最大限に活かし、各地域の優れた特産品の魅力を発信することを通じて、地域経済の活性化に貢献することを目指しています。

私たちは、羽田産直館にお立ち寄りいただく全てのお客さまへ、知られざる地域産品との偶発的な出会いや、一つひとつの商品に込められた生産者の方の想いをお届けできる売場づくりに取り組んでいます。

自治体の皆さまと連携し行う期間限定プロモーションでは、出展者の方とお客さまが売場で交わす「対話」が、次の旅のきっかけになることを願いながら、初めて訪れる方もリピーターの方も、新たな発見や所縁のある地域への懐かしさを感じられる心温まるプロモーションとなるよう努めています。

日本空港ビルディング株式会社
リテール営業部MD戦略課

山崎 陽

実際の取り組み事例

羽田産直館におけるシティプロモーションの事例として、山形県東根市、日本航空と連携し、地域PRイベントを開催しました。

本イベントでは、東根市のさらなる地域活性化を目的とし、羽田空港に訪れる人々に向けて東根市の魅力を発信することで、観光PRや市産品の流通促進につなげることを目的としています。会場ではJAL客室乗務員と東根市職員が観光PRを実施し、当社が東根市特産品を仕入、販売を行いました。



日本発の地方創生型ラグジュアリーブランド“JAPAN MASTERY COLLECTION (ジャパン マスタリー コレクション)”(以下、JMC)を羽田空港第3ターミナル出国エリアに開業しました。日本から旅立つ国内外のお客さまとのタッチポイントである羽田空港という「場」を活かして各地域の魅力ある製品を紹介することで、日本のものづくりに対するグローバル評価の向上に貢献します。また、JMCを通じて、歴史や文化に裏付けされた“ものづくりを産業化”し、生産者へ還元される“循環型のプラットフォーム”を構築することで、日本の優れた素材・技術・感性を担う後継者の育成や地域での新たなビジネス創出、地域への評価向上への貢献を目指します。

JMCの展開について

JMCは、顧客ターゲットの琴線に触れる心理的キーワードとジャパンプロダクトを掛け合わせた5つのゾーニング展開をしています。

- ① トラベル：婦人/紳士ファッション・雑貨・アクセサリ
- ② 上質な日常：陶器・器・ライフスタイル雑貨
- ③ 趣味：鑑賞・アート作品
- ④ JAPAN LUXURY
- ⑤ プロモーション



JMCブランド事業の意義について

JMCの開業にあたっては、以下の3つの点を意識しました。1つは地方創生に寄与するために、海外のお客さまに購入いただくだけでなく、次に日本を訪れた時にその産地に行ってみたいと感じていただける接客・展開をすること。2つ目に購買データを生産者にフィードバックし、商品開発・チャネルの選択の参考にしていただき、また羽田空港の他のリテールにも活用すること。

3つ目は、他空港や商業施設との差別化を図り、羽田空港の独自性を追求し、日本発のラグジュアリーブランドを築き上げ、外部にも拡大し新しいビジネスとしてイメージと利益を拡大していくことです。JMCブランド事業を通じて、羽田空港の価値向上に少しでも寄与できるように引き続き努めてまいります。

株式会社羽田未来総合研究所
地方創生事業部長

楊井 吉彦

