

ステークホルダーとのコミュニケーション

日本空港ビルグループの事業を継続・成長させる上で、さまざまなステークホルダーの皆さまとのエンゲージメントを高め、強固かつ持続可能な関係性を構築することは、欠かせない重要な要素です。そのためには、各種情報媒体による適時適切かつ透明性の高い情報発信や、株主総会・決算説明会をはじめとする直接対話の機会を通じたコミュニケーションの活発化が重要と認識しております。当社グループでは、各ステークホルダーの皆さまへ多様なコミュニケーション方法による受発信に努めるほか、従来の枠組みにとられないパートナーシップの構築や、IR活動の拡充にも取り組んでおります。

ステークホルダーの皆さまから頂戴するお声やお力を当社グループの成長と価値の最大化につなげ、生み出したアウトプットが社会課題解決にもつながる好循環の構築を目指して、今後もコミュニケーション機会の創出と対話の活性化に取り組んでまいります。

当社グループ公式WEBサイト上での情報発信

日本空港ビルディング コーポレートWEBサイト

財務情報

【株主・投資家情報】
IR資料／株式情報等

https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/ir/

非財務情報

【サステナビリティ】
環境／社会／ガバナンス等

https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/sustainability/

羽田空港ターミナルWEBサイト

ターミナル情報

・施設・サービス情報
・フライト情報
・混雑情報
・オンラインショッピング

https://tokyo-haneda.com/index.html

各ステークホルダーとのエンゲージメント

ステークホルダー	サステナビリティ基本方針	コミュニケーション方法
 お客さま	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、デジタル技術も積極的に活用しながら継続的にサービスやオペレーションの改善に取り組み、最高のおもてなしを提供します。	・インフォメーションセンター総合窓口 ・羽田空港ターミナルWEBサイト ・オンライン通販・商品予約サイト「HANEDA Shopping」 ・羽田空港公式アプリ「Haneda Airport」 ・ソーシャルメディア（Facebook、Instagram、YouTube、X（旧Twitter）等）
 パートナー	私たちは、航空会社、テナント、協力会社をはじめとするパートナー及び国と一体となって安全・安心な空港づくりやオープン・イノベーションを推進し、相互の発展を目指します。	・エアライン連絡会 ・店長連絡会、テナント総会 ・テナントへの教育・セミナーの実施 ・各種サービス協議会 ・サステナブル調達ガイドラインアンケートの実施
 従業員	私たちは、役職員の心身の健康と安全に配慮し、空港に関わるさまざまなフィールドで個々が持つ多様な能力を発揮しながらやりがいを持って働けるよう、人材育成や職場環境づくりに注力します。	・プラスワンプロモーションの実施 ・業務改善提案制度 ・CS表彰制度 ・社内報の発行 ・従業員ストレスチェック・エンゲージメントサーベイの実施 ・コンプライアンス情報窓口（内部通報窓口）の設置
 地域社会	私たちは、周辺地域とのパートナーシップにより首都圏の発展に貢献するだけでなく、航空ネットワークの中心として全国の空港とも連携して国内の空の移動を活性化させ、日本全体の地域社会との共存共栄を図ります。	・全国空港事業者協会への参画 ・各自治体などと連携したシティプロモーション ・羽田空港施設見学ツアーの実施 ・社会貢献活動 ・地域行事への参加 ・おおたスカイパートナー認定
 株主／投資家	私たちは、適時かつ透明性の高い情報開示を行うとともに、株主や投資家とのエンゲージメントにより長期的な目線での企業価値向上に努めます。	・株主総会 ・決算説明会 ・スモールミーティング ・国内外投資家との個別面談 ・株主通信・日本空港ビルディングコーポレートWEBサイト・統合報告書
 地球環境	私たちは、脱炭素社会や資源循環型社会への移行に向けて、地球温暖化対策や3Rの推進など事業活動に伴う環境負荷を低減させるとともに、ステークホルダーと連携しながら地球環境と調和した持続可能な空港の実現を目指します。	・東京国際空港エコエアポート協議会 ・東京国際空港脱炭素化推進協議会 ・TCFD・TNFD提言に沿った情報開示 ・TCFDコンソーシアムへの参画 ・TNFD Forumへの参画
 共通	私たちは、絶対安全の確立のもと、事業活動の脅威となるリスクを適切に管理するとともに、非常事態の発生時においても人命の安全を確保しつつ、公共インフラである旅客ターミナルの運営を滞りなく継続できるよう、平時からの防災対策等と事業継続マネジメントを推進します。私たちは、国内外の法令及び規範を遵守し、人権に配慮しながら誠実かつ公正に事業を遂行します。	・東京国際空港業務継続計画（A2-BCP）への対応 ・事業パートナーを含む総合防災訓練 ・パートナーシップ構築宣言への賛同 ・国連グローバル・コンパクトへの署名 ・人権デューデリジェンスの実施

事例紹介

お客さま

お客さまの声を形に

羽田空港に寄せられたお客さまからのご意見・ご要望を、関係部門や他企業などの事業パートナーと共有・連携し、改善につなげることで、更なるターミナル機能向上・サービス向上に取り組んでいます。

2024年度はコロナ禍で中断していた顧客満足度調査を実施し、国内線の結果は総合満足度86.2%でした。「お客さま本位」のターミナル運営に欠かせないお客さまの「声」を、今後も大切にしていまいります。

お客さまの声受付フロー

お客さまの声

羽田空港ホームページ

案内カウンター

お電話・お手紙

羽田空港アンケート

共有

顧客満足度向上

・関係部署
・他社との協議 ほか
・グループ会社

短期的・長期的な改善・改善

・グループ経営会議

・グループCS推進会議

・CSチームリーダー会議

・各種会議体

機能向上サービス向上

改善

※羽田空港のさまざまなスポットをご利用されたお客さまの体験について、匿名でご回答いただいたWEBアンケート。

詳細 2025年 羽田空港（国内線）お客さま満足度調査について
https://tokyo-haneda.com/site_resource/whats_new/pdf/000016383.pdf

改善事例



お客さまのご利用傾向を踏まえて大型・特大ロッカーを増設し、交通系ICやQR等の決済手段も追加しました。



利用する方が多く待ち時間が長いというお声を受け、手荷物のパッキング台を増設いたしました。

パートナー

事業パートナーとの連携



カスハラ対応周知ポスター

事業パートナーとの連携強化を目指し、エアライン連絡会やテナント総会等これまでの取り組みの継続に加え、2024年度は業界横断的な連携や業界を超えた連携に力を入れました。2025年2月に開催した「カスハラ対応周知ポスター」の発表では、定期航空協会・全日本航空事業連合会・全国空港事業者協会・空港グランドハンドリング協会・航空連合の航空5団体が一堂に会し、従業員が安心して働ける環境の整備を、航空業界全体で推進することを呼びかけました。

また、ENEOS株式会社や川崎重工業株式会社と業界を超えて連携することにより、2025年7月には、東京都の脱炭素化に向けた取り組みである「水素供給及び水素利用に関する実現可能性調査・予備設計等」実施事業者として採択されています。

従業員

従業員エンゲージメントの強化



会議の様子

当社では2019年より、働き方改革の底上げ的な推進を目的に、各部署から非管理職社員を中心に選出した「働き方改革推進チームリーダー会議」を開催しております。2021年11月からはグループ各社社員も参加し、生産性向上や仕事と生活の両立推進に向けた課題の抽出と議論・検討、トライアルや実装を重ねております。

本会議を通じて、電子稟議システムや電子請求システムの導入など実現した取り組みもあり、現在も業務マニュアルの整備、社内Wikipedia（チャットボット）のトライアル導入、事務部門と現業部門のコミュニケーション改善など、多様で柔軟な働き方の実現を目指し、継続して取り組みを進めています。

地域社会

地域社会との連携



認定式の様子

当社グループにとって、羽田空港が所在する大田区は重要なステークホルダーの一つであり、羽田空港の開港以来ともに歩みを進めてまいりました。1974年8月に行われた、屋上展望場を解放した盆踊り「羽田節大会」にはじまり、現在も大田区の小学生による絵画の展示や大田区の魅力を伝える「おおた博覧会」の開催など、各種イベントを通じた関わりが続いております。

2024年度には、連携性を高め、持続可能な関係性をより強固なものにすることを旨とし、「SDGsおおたスカイパートナー」の認定を受けました。この認定を通じて、環境負荷低減や地域との連携強化など、持続可能な地域社会の実現に貢献してまいります。

株主／投資家

IR活動の実施



2025年3月期決算説明会の様子

当社では、株主・投資家の皆さまに決算情報や経営方針、成長戦略等を正しくご理解いただけるよう、第2四半期決算と年次決算の年2回、決算説明会を開催しておりますが、2025年度からはこの回数を4回に増やし、コミュニケーションの強化を図っております。（第1四半期決算に関する説明会は8月7日に開催済み）

また、スモールミーティングやコンファレンス、個別面談等へのCFO等の役員出席機会の増加、経営層によるIR-DAYの実施を検討しており、株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション機会・内容の拡充を図ります。

目指す未来

価値創造ストーリー

中期経営計画

マテリアリティへの取り組み

コーポレートガバナンス

PICK UP

データ

75

Japan Airport Terminal Report 2025

76