

# 平成30年度事業報告

## I 空港ターミナルビルの事業環境など

### 1. 経済状況と空港の現況

平成30年度は、豪雨、地震、台風等の自然災害が多発したことにより、景気への影響が懸念されたものの、雇用・所得環境の改善、企業の設備投資増等により、緩やかな景気回復が持続した。

一方、社会資本整備、交通政策を取り巻く情勢は、人口減少・急速な少子高齢化による交通サービス・建設業における担い手の不足・高齢化、東京圏への人口移動等による人口の地域的な偏在が加速し顕在化している。外国人材の受入れ制度の整備、予防保全や新技術の活用等政策的な対応が進んでいる。

空港の現況は、訪日外国人旅行者数が3,000万人を突破し、地方空港における国際線LCCの増加等インバウンドが拡大する中で、空港ターミナルビル事業者がたゆまぬ努力と、国による訪日誘客支援空港に対する支援や受入環境整備が推進されている。

### 2. 空港の課題と役割

政策面では、アジア諸国の急速な経済成長の中で航空旅客数が拡大している。国際的空港間競争は益々厳しさを増すなか、東京オリンピック・パラリンピック後の空港インフラの維持と更なる機能の充実強化、先進的な保安検査機器の導入によるテロ対策、東南海・南海地震などに対応した防災対策、ICT技術の積極的な活用等による地方空港インフラ機能の充実等の諸課題に取り組んでいく必要がある。

また、空港経営改革を目指したコンセッションは、平成31年3月、熊本空港では、MSJA・熊本コンソーシアムが優先交渉権者に決まり、また、福岡空港では、平成31年4月から福岡国際空港株式会社が空港運営事業を開始することになっており、広島空港及び北海道7空港は2020年度にそれぞれ新たな運営権者が決定される。さらに、地方管理空港においても同様の経営改革が進められており、このような協会の大きな転換期に対しの確に対応していく必要がある。

平成30年度において、当協会は、お客様の安心安全を最優先とした航空保安対策や自然災害に対する防災対策、観光ビジョンにおける更なる訪日外国人受入環境の整備、イノベーションの推進、観光開発の支援や地域の魅力発信、空港経営改革に伴う事業運営上の諸課題に的確に対応し事業を展開した。

## II 組織活動

### 1. 通常総会

協会組織・運営体制の見直し初年度として、事業者団体の原点に立ち返り、協会の名称を一般社団法人全国空港ビル事業者協会と改称するとともに、定款及び関係規程の改正を行い、事業の活性化と会員活動等協会運営全般について方向性を得た。

#### 第6回通常総会

日時：平成30年5月24日（木） 15:00～16:30

場所：秋田県秋田市 秋田キャッスルホテル

### 2. 理事会

協会組織・運営体制の見直し初年度として、会員の入退会に関する審議、常設委員会活動に関する審議、協会事業や空港ターミナルビル事業の重要案件に関する審議、規程の改正に関する審議等を行い、協会運営全般について方向性を得た。

#### (1) 理事会

(第27回) 日時：平成30年4月19日（木） 15:30～16:55

場所：東京都大田区羽田空港

(第28回) 日時：平成30年5月24日（木） 14:00～14:15

場所：秋田県秋田市

(第1回) 日時：平成30年5月24日（木） 16:30～16:40

場所：秋田県秋田市

(第2回) 日時：平成30年9月20日（木） 15:00～16:50

場所：東京都大田区羽田空港

(第3回) 日時：平成31年1月10日（木） 15:00～16:30

場所：東京都大田区羽田空港

(第4回) 日時：平成31年2月28日（木） 15:00～16:30

場所：東京都大田区羽田空港

### 3. 常設委員会活動

新たな委員会組織及び運営体制での初年度として、重要課題や政策課題の洗い出し、活動テーマの設定・進め方等多くの項目に関する審議と、会員の実態調査などが行われ方向性が出された。

#### (1) 総務委員会

活動テーマについて、重要事項に絞り他委員会で解決できない課題、協会活動を強化するための協会運営上の課題を委員会の役割とし、空港経営改革への対策、会員のメリット向上策、中期的な協会事業と事業プラン策定について過去の議論を踏まえ検討を進めることとなった。

特に、会員に関する規程や活動のあり方、最優先課題として協会活動を減速させない為の加入対策、費用対効果・コストを考えた協会の価値、メリットの明確化、目に見える成果を速やかに出すための委員会事業、成果を出すためのアクション、協会価値の見方の整理、小規模空港の委員会参加、効率的な情報交換・情報共有、セミナー等の内容見直し等について審議された。

### ■協会活動の強化

横田会長が自ら活動を行った他、総務委員会を中心に未加入の空港ターミナルビル事業者や空港運営事業者への入会活動に努め、特別会員が1社、賛助会員が2社増加した。この他、正会員1社、特別会員2社（内1社は正会員から移行）の加入について2019年度当初の理事会承認手続きを進めている。なお、福岡空港ビルディング株式会社は平成31年2月新運営会社の福岡国際空港株式会社へ社名変更された。

《特別会員》	成田国際空港株式会社	H31. 1. 10 承認	4月 1日入会
《賛助会員》	TOTO株式会社	H30. 9. 20 承認	10月 1日入会
	株式会社明光商会	H31. 1. 10 承認	2月 1日入会

平成30年度末会員数 114社

(内訳) 正会員 56社 特別会員 0社 賛助会員 58社

### ■協会活動強化策

- (1) 委員会活動の点検改善
- (2) 協会価値向上策
- (3) 会員増加策
- (4) 退会防止策
- (5) コンセッション会社向け情報発信
- (6) 会員連携のあり方
- (7) 協会の体制

### ■事業及び会費のあり方

- ・ 現在までの活動・情報連携は大きな意義があり今後の活動を突き詰める。
- ・ 会費・事業内容の費用対効果。会費に見合う協会の価値の明確化。
- ・ 委員会活動の点検・改善、委員会間の連携、着実な事業の実施。
- ・ 見える成果・魅力、新たな活動、会員空港ビル会社の応援に関し審議。

### ◆委員会開催実績

(第1回) 日時：平成30年7月26日(木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

(第2回) 日時：平成30年9月11日(木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

(第3回) 日時：平成30年11月1日(木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

(第4回) 日時：平成31年2月5日(木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

## (2) CS委員会

活動テーマについて、第2回委員会までにまとめられた当面の取組テーマとして「多言語対応の徹底」「サービス介助士の配置」及び「おもてなしコンシェルジュの配置」の3項目とそれ以降取り組む複数のテーマが設定された。また、研修会・セミナーの教育内容の見直し、開催地の負担軽減等内容の充実について審議された。第3回委員会では、取組テーマ及び研修会・セミナーの実施について選任された担当委員を中心に推進体制、実施計画について審議され方向性がまとまった。それ以外の重要課題は国への要望等を含め順次検討することとなった。

### ■当面の取組

《当面取組むテーマ》

- ① 多言語対応の徹底 ② サービス介助士の配置
- ③ おもてなしコンシェルジュの配置

《それ以外のテーマ》

- ① 観光案内所の充実 ② 障害者、外国人の災害時避難誘導・情報提供
  - ③ 航空会社、保安警備会社、C I Q、テナント等空港関連機関との連携推進  
・手荷物検査場のスピードアップ化・C I Q施設のバリアフリー化
  - ④ 講演会等の実施（最新情報の提供、会員間の情報交換、勉強会）
  - ⑤ 空港ビル会社内でのCS委員会設置（活動窓口、クレーム処理）
- ※国の支援を要するテーマについて要望内容等を今後検討していく。

### ■研修会・セミナー

- ① 管理者セミナー（会員役員対象） ② 接客サービス研修会（接客担当従業員対象）
- ③ 海外空港視察研修会（中堅従業員対象）

### ■その他報告・審議事項

- ・外国人旅客利便増進措置に関する検討会（告示改正、利便増進項目案）
- ・公共事業者向けハードソフト取組計画検討会（事業者作成マニュアル案）
- ・地方空港ユニバーサルデザイン診断（地方空港（4空港）のUD診断案）
- ・移動等円滑化評価会議（改正バリアフリー法の目標達成評価案）
- ・交通事業者向け接客研修プログラム作成検討会議  
（バリアフリー接客研修案）

### ◆委員会開催実績

- （第1回）日時：平成30年7月31日（木） 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港
- （第2回）日時：平成30年11月6日（木） 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港
- （第3回）日時：平成31年3月8日（木） 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港

### (3) 保安防災委員会

活動テーマについて、第2回委員会までにまとめられた保安対策主要項目について、国管理空港、地方自治体管理空港、国際線、国内線、空港運営会社、制度、運用、空港管理者、空港ビル管理者等の様々な視点から審議された。また、論点整理に当たって会員各社の実態把握を行うこととなり、平成30年10月に会員全社を対象とした保安防災に関するアンケート調査を実施した。さらに、豪雨、台風、地震等の自然災害が発生したことから、国の防災対策の取組に沿って活動を行い合わせて防災対策に関する活動テーマについて審議された。

第3回委員会では、テーマの方向性と会員各社の実態把握を踏まえ、保安・防災両面について全国の保安防災担当者の参加による情報交換としてセミナーを開催し、最新情報の共有と論点整理が行われた。

#### ■保安対策

《保安対策主要項目》

- ・制限区域内・外（SRA含む）の運用管理、出入管理（扉管理暗証番号）
- ・保安監視員の配置、保安検査・監視機器（システム）の運用管理、A I T設置運用、ソフトターゲットテロ対策、逆流防止対策、外国人旅客対応
- ・従業員保安教育、航空保安監査結果と改善、地域等の事情による特殊事例

《活動テーマ》

- ① 航空保安に関する従業員教育
- ② 航空保安監査
- ③ 航空保安検査の高度化
- ④ 出入管理（暗証番号管理、逆流防止対策）
- ⑤ 航空保安関係情報の伝達
- ⑥ その他（保安検査、国際線SRA他）

#### ■防災対策

《活動テーマ》

- ① 避難計画策定と訓練実施の事例共有
- ② 防災備蓄ガイドライン策定
- ③ 燃料等供給体制事例共有
- ④ B C P策定キャンペーン
- ⑤ 非常用電源施設情報共有

※羽田空港国際線で実施された先進的警備システム及び爆発物等検知システムに関する実証実験の結果について、航空局から協会に報告頂く事となった為、航空局と委員会の間で保安対策全般について意見交換を4月末に実施する予定。

#### ■その他報告・審議事項

- ・外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達誘導に関するガイドライン（消防庁）
- ・主要空港における自然災害対応に関する共有会議（災害対応、B C P見直し）
- ・空港における非常時対応に関する情報共有会議（外国人旅客対応、避難計画）

#### ◆委員会開催実績

（第1回）日時：平成30年7月19日（木） 14:00～17:00

- 場所：東京都大田区羽田空港  
(第2回)日時：平成30年9月6日(木) 14:00～17:00(保安検査場視察)  
9月7日(金) 09:00～12:00  
場所：東京都大田区羽田空港  
(第3回)日時：平成30年11月22日(木) 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港  
(臨時)日時：平成31年1月15日(火) 15:00～17:00  
(アンケート調査整理)  
場所：東京都大田区羽田空港  
(第4回)日時：平成31年1月25日(金) 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港

#### (4) 施設・技術委員会

活動テーマの設定について、第2回委員会までにまとめられたテーマ7項目、政策活動2項目、その他アンケート調査の実施案や研修会計画案を基に第3回委員会において具体的内容について審議され、テーマ案等の修正が行われた。

第4回委員会では、公共事業者向けハードソフト取組計画や2019年度事業計画等について審議され方向性がまとまった。

##### ■活動テーマ

- ①東京オリパラを目標としたインバウンド対応(多言語表記、バリフリ教育)
- ②空港の価値向上に繋がる最先端技術動向の提供及び事例共有(One I D、ファーストレーン、ロボット、イノベーション、研究施設視察、情報交換)
- ③空港ビル管理における若手技術者の育成(人材交流、業務委託事例共有)
- ④施設設備に関する防災対策(課題等のアンケート調査、情報共有)
- ⑤その他(意見交換・勉強会、情報共有サイト活用、財政補助要請)

##### ■2019年度事業計画

- ①施設設備・防災対策の課題に関するアンケート調査、当局との意見交換
- ②羽田第2ターミナル、第3ターミナルに関する技術研修・見学会

##### ■研修会・セミナー

技術研修・見学会(施設職種対象)

##### ■その他報告・審議事項

- ・外国人旅客利便増進措置に関する検討会(告示改正、利便増進項目案)
- ・公共事業者向けハードソフト取組計画検討会(事業者作成マニュアル案)
- ・地方空港ユニバーサルデザイン診断(地方空港(4空港)のUD診断案)
- ・第2回航空イノベーション推進官民連絡会議(イノベーション情報共有)
- ・交通事業者向け接遇研修プログラム作成検討会議(バリアフリー接遇研修案)

## ◆委員会開催実績

- (第1回)日時：平成30年7月12日(木) 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港
- (第2回)日時：平成30年9月18日(火) 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港
- (第3回)日時：平成30年11月13日(火) 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港
- (第4回)日時：平成31年2月19日(火) 14:00～17:00  
場所：東京都大田区羽田空港

## (5) 地域振興委員会

活動テーマについて、委員会の進め方、大枠のテーマ案、活動案を基に第2回委員会で重点活動テーマと委員会審議を踏まえた会員空港の実態調査の骨子がまとめられ、平成30年10月に会員全社を対象とした「地域振興に向けた取組課題・事例に関するアンケート調査」を実施した。

さらに、調査結果を踏まえテーマを確定し、調査結果のフィードバック、今後の作業の進め方が決まった。第4回委員会ではテーマに沿った政策提言を目指す活動と事例共有を中心とした活動それぞれの計画案作成について審議され、テーマ項目ごとに課題・現状・あるべき姿・直ぐやること等の方向性がまとまった。

### ■活動テーマ

《政策提言を目指した活動》

- ①空港アクセス向上(二次交通) ②グランドハンドリング業務等整備

《事例共有を中心に進める活動》

- ①観光開発、地域の魅力発信 ②地域との共生・地域への貢献

### ■アンケート調査

- ・調査結果のフィードバック
  - ・テーマに関する意見・要望・事例の再調査
- ※再調査項目、回答方法等について改めて整理を実施(2019年度)

### ■2019年度委員会事業方針

#### 1. 優先事項

- ①空港アクセス向上(二次交通) ②グランドハンドリング業務等整備

#### 2. テーマ別委員視察チームによる関係空港成功事例の視察及び取り纏め内容のフィードバックによる成功事例の共有の検討

- ①観光開発、地域の魅力発信 ②地域との共生・地域への貢献

### ■その他報告・審議事項

- ・外国人旅客利便増進措置に関する検討会(告示改正、利便増進項目案)
- ・空港アクセスバス・アライアンス協議会(新設事業連携団体)
- ・空港における非常時対応に関する情報共有会議(外国人旅客対応、避難計画)
- ・観光立国推進協議会(観光促進、地域連携)

#### ◆委員会開催実績

(第1回)日時：平成30年 7月 5日 (木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

(第2回)日時：平成30年 9月 13日 (木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

(第3回)日時：平成30年 11月 29日 (木) 14:00～17:00

11月 30日 (木) 09:00～12:00 (せとうちDMO調査)

場所：広島県広島空港

(第4回)日時：平成31年 2月 7日 (木) 14:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

#### (6) 常設委員会副委員長会議

各委員会共通の課題等のすり合わせと今後の進め方 《5委員会副委員長》

(第1回)日時：平成30年 12月 20日 (木) 15:00～17:00

場所：東京都大田区羽田空港

### 4. 調査・研究活動

#### (1) 保安防災に関するアンケート調査 (保安防災委員会 平成30年10月)

保安対策に関する会員の現状・取組事例・課題・意見要望の把握、お客様の安全対策に資する改善策の検討及び改善に向けての当局との意見交換への活用、また、防災対策に関しお客様、従業員及び空港周辺住民の安全確保の観点から、避難計画・帰宅困難者(滞留者)対策・要配慮者対策・防災訓練への取組事例把握のため実施した。

#### (2) 地域振興に向けた取組み課題・事例に関するアンケート調査 (地域振興委員会 平成30年10月)

空港ビル事業者が取組む地域振興について、観光振興策としての国際線/国内線誘致・拡充、地域連携による観光振興と捉えこれら振興策における実態の把握、課題や事例の共有を図るため会員空港の実態調査のうえ具体的課題の洗い出しを行い、国/地方自治体/経済団体等への要請提言活動の取組み、事例共有、会員の振興施策の取組みをサポートする。

### 5. 広報・会員サービス活動

#### (1) 機関誌「Air Terminal」

会員に空港ビルの「今」を知る機関紙として、紙面をリニューアルし、空港のTOPIC、CS活動、賛助会員の事業情報などを分かり易く提供するとともに関係機関へ機関紙を配布して協会活動の周知に務めた。(2018夏号 2019冬号)



- (2) ホームページ  
コラムや構成のリニューアルを行い、対外的な協会の活動内容や協会主催イベント等を紹介し社会への周知に努めた。
- (3) 全国空港ターミナルビル要覧  
会員会社の企業情報及び空港に関する最新の現況を分かりやすく提供するとともに関係機関へデータ配信して、施設等の情報周知に努めた。(2018. 11)
- (4) 情報共有サイト  
委員会活動、航空行政に関する通知、空港ビル運営に関する様々の情報、政策動向などを迅速に提供した。また、会員会社の照会事項の掲載、アンケート調査の集約など重要な情報提供、情報交換ツールとして機能した。
- (5) 会員向け保険制度  
会員会社の運営に資する協会独自制度として賛助会員の協力を頂き創設した「空港管理者賠償責任保険制度」の加入促進に努め、さらに今年度から会員の要望を反映した複数の追加オプション商品を提供した。(対象会社 54 社中 31 社加入 追加オプション 9 社加入)

## 6. 研修会、講演会等の活動

所管委員会を通じ、空港ターミナルビルの運営に関する最新の技術動向、行政施策、航空業界の動向、空港防災対策等に関する会員役員への情報提供及び会員従業員の教育の場を提供した。

- (1) 接客サービス研修会 (CS委員会) (H30. 10. 04~05 釧路)
- (2) 東南アジア空港視察研修会 (CS委員会) (H30. 11. 12~17 SIN、KUL)
- (3) 技術研修・見学会 (施設・技術委員会) (H31. 01. 31~02. 01 羽田)
- (4) 実務者研修会の開催 (総務委員会) (H31. 02. 14 山口宇部)
- (5) 保安防災担当者セミナー (保安防災委員会) (H30. 12. 11~12 羽田)
- (6) 管理者セミナー (CS委員会) (H31. 03. 07 羽田)

## 7. 航空関係事業者及び関係団体との連携

- (1) 定期航空協会との連携  
定期航空協会との間でお客様の安全やサービスの向上について、さらに、共通する政策的課題について連携・協力を行うことで相互に情報交換を行った。
- (2) (公財) 交通エコロジー・モビリティ財団  
バリアフリーに関する先進的活動を実施する同財団の理事会及び各種事業活動へ参加協力し、会員への情報共有を行った。また、会員地方空港のユニバーサルデザイン診断の実施にあたり同財団から財政支援を受け 4 空港を目的に共同実施する。
- (3) 空港アクセスバス・アライアンス協議会  
空港アクセスバス事業者において、新たに地域横断的なサービスを提供し国

内外の航空旅客利便性向上を目的に発足した同協議会と連携を図ることとし、平成31年2月発足式典に参加した。

(4) 空の日事業

航空に対する理解の増進に寄与するため、「空の日」・「空の旬間」実行委員会に参加し地方イベント等の各事業に関し検討を行い、会員へ情報共有を行った。

(5) (公社) 日本観光振興協会及び観光立国推進協議会

日本の観光振興を図る公益社団法人日本観光振興協会会員として、理事会及び定期総会に参加し、地域の観光促進活動に関する空港ターミナルビル事業への反映に協力し、会員へ情報共有を行った。

観光立国・観光先進国の実現を目指す観光立国推進協議会委員として、協議会へ参加し、観光関係企業・団体が実施する事業に関する空港ターミナルビル事業への反映に協力し、会員へ情報共有を行った。

(6) (一財) 航空保安協会

空港救急医療体制の充実に寄与するための空港救急医療従事者傷害補償制度に関する事業に参画し、会員空港における防災訓練時の医師・看護師の活動に協力した。

(7) 海外交通・都市開発事業支援機構

国の要請を受け平成26年度に出資した株式会社海外交通・都市開発事業支援機構の事業について、会員の海外空港運営事業への参入に協力するため株主総会や事業説明会等に参加し、会員へ情報共有を行った。

## 8. その他の活動

(1) 空港経営改革対応

空港経営改革に関する最新情報を入手し会員へ提供した。加えて、正会員間の連携強化を図った。

(2) 国からの通知等に関する連絡調整について

国土交通省からの法令改正、補助金等の通知等の会員への連絡をはじめ、各種の調査依頼、調整事項の取りまとめを行い、航空行政に関する情報の収集・把握に努め、会員間の情報共有と連携を図った。

## 9. 全国空港ビル事業者協会の運営

常務理事、事務局員4名(事務局員2名(内1名研修生)、派遣職員2名)の合計5名で運営。 ※2019年度から事務局長を採用予定

以上