

# 成田国際空港における ファストトラベルの推進

2018年1月30日

成田国際空港株式会社

経営計画部 部長

宮本 秀晴



**Narita Airport**

Connecting Japan to the World

# ファストトラベルとは

- IATAが促進する「**旅客手続きの自動化プログラム**」であり、2020年までに全旅客の80%が自動手続きを利用可能とすることを目指している。
- お客様にとっては「**手続きにかかる待ち時間の短縮**」、航空会社にとっては「**業務の効率化**」や「**定時運航率の向上**」、空港にとっては「**取扱処理能力の向上**」や「**ターミナル内の混雑緩和**」等に繋がるものである。

## 推進によるメリット



### Airport

- 処理能力の向上
- 混雑の緩和
- 非航空収入の増大
- 顧客満足度の向上 etc.



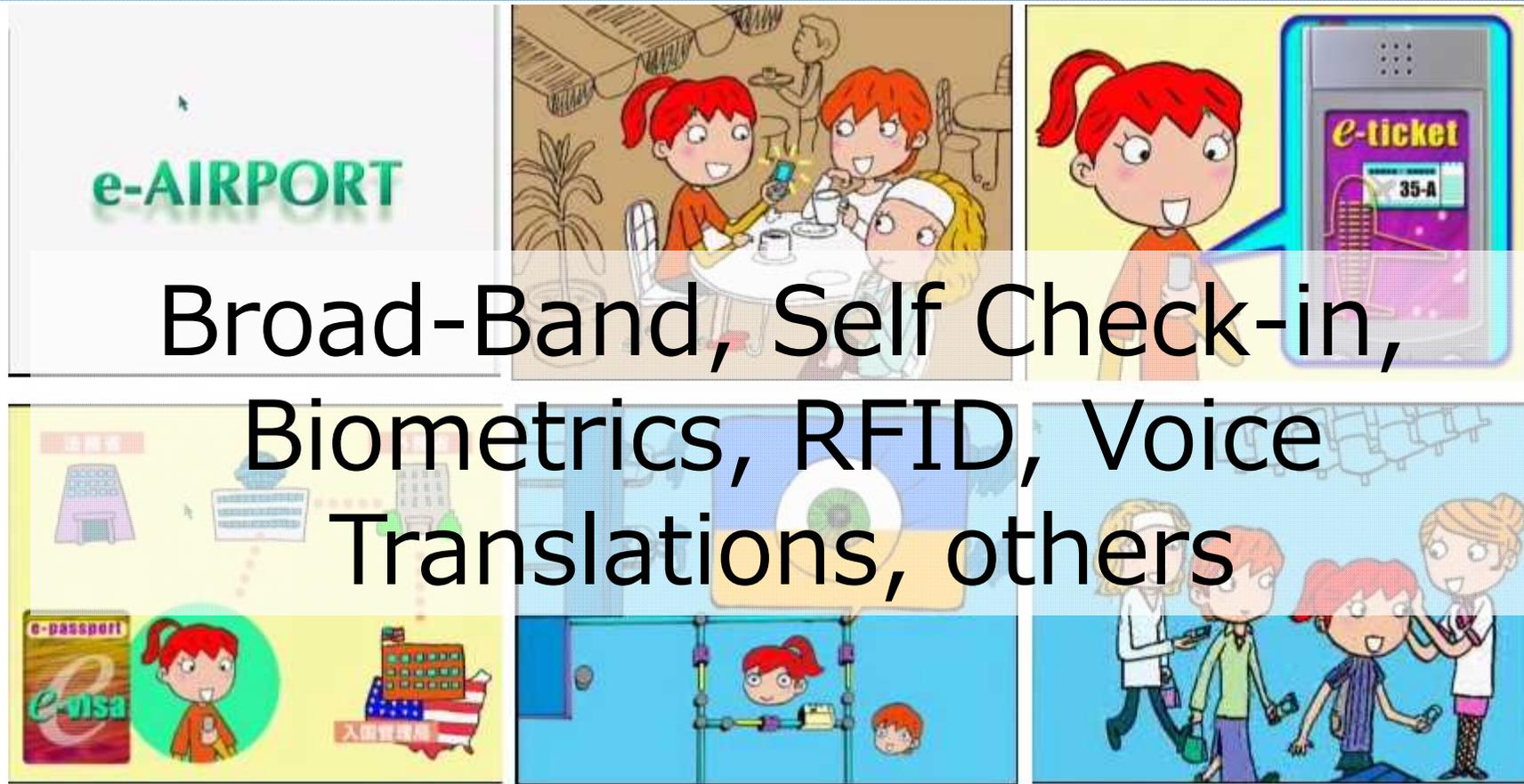
### Airline

- 空港業務の効率化
- 定時運航率の向上
- 顧客満足度の向上 etc.



### Passenger

- 待ち時間の短縮
- 旅の自由度が向上 etc.



Broad-Band, Self Check-in,  
Biometrics, RFID, Voice  
Translations, others



WiFi, CUSS, Automated Border  
Control, NariTra-Apps

## 成田国際空港におけるターミナルオペレーションの課題

①将来の需要増に対する物理的スペースの不足

②ファストトラベルのソリューションが十分活用されていない

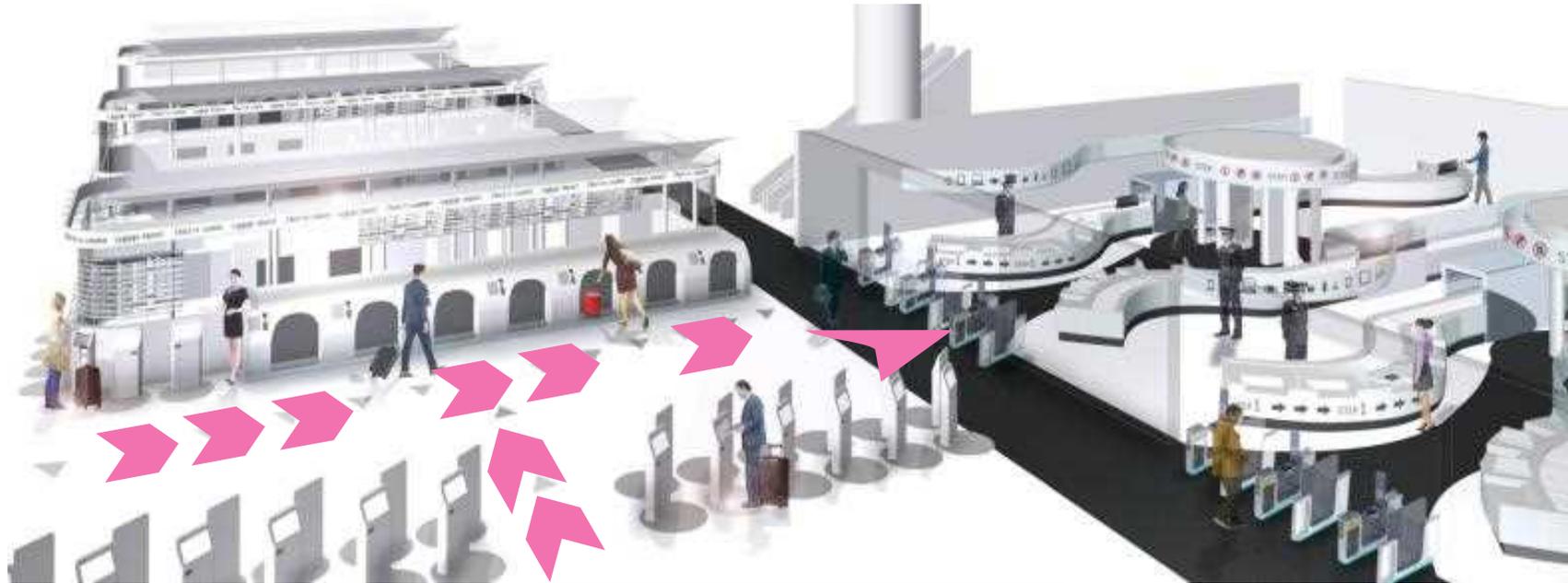
③ターミナル施設の航空会社に対する割当が適正に管理・運営できていない

④ターミナルの有効なスペースが効率的に活用されていない

⑤旅客誘導や保安検査場の運用等に対する責任が不明確で適切に管理されていない

ターミナルオペレーション全体のマネジメントについて、  
**空港会社が主導的な役割**を担う

# ファストトラベル推進の取組



## NAAの取組

### 自動化システムの導入サポート

- ①自動チェックイン機(CUSS)
- ②自動手荷物預け機(CUBD)

③分かりやすい案内表示

④案内表示・待ち行列SOPの作成

⑤旅客動態管理(PFM)

⑥スマートセキュリティ(保安検査場)

⑦オフエアポートチェックイン

## 戦略目標

- 定時運航率⇒世界トップレベル
- 手続き所要時間⇒(出発) 10分以内 / (到着) 30分以内
- 手続き自動化サービス利用可能率⇒80%以上

# 自動チェックイン機の再配置について

- 旅客動線上の適切な位置に、自動チェックイン機を再配置。

- 第1ターミナルビル、北ウイング(上)、南ウイング(下)においてリプレイスされた自動チェックイン機



- 第2ターミナルビルにてリプレイスされた自動チェックイン機



# 自動手荷物預け機について

- お客様が、チェックインカウンターに並ばずに、自身でお預け手荷物の手続きができる“自動手荷物預け機”を2017年3月30日に導入。



# わかりやすい案内表示について

- 第1ターミナル南ウイングにおいては、チェックインカウンターの再配置に伴い、航空会社と現場にて必要な案内表示と不必要な案内表示を分別したうえで、不必要なものを撤去。

## 第1ターミナル南ウイングにおける案内表示の適正化の事例

### リニューアル前



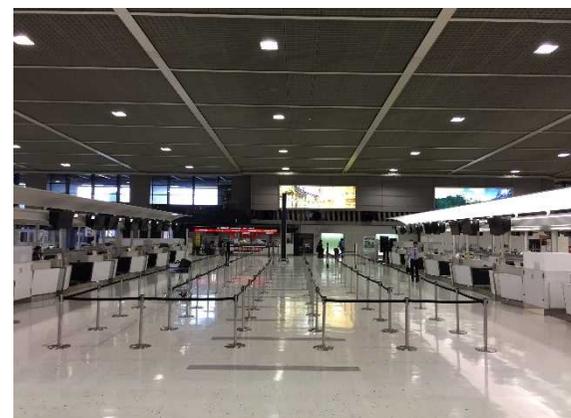
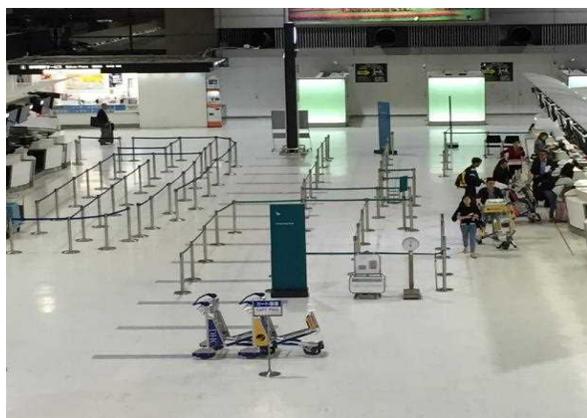
### リニューアル後



# 標準運用手順書(SOP)について

- 標準運用手順書(SOP)とは空港として定める共通の指針であり、キューイングや案内表示等の各種旅客手続について制定する。
- SOPは旅客目線で空港資源の最適化をし、調和のとれた利用しやすい環境を整備することを目的としており、現在策定に向けて各航空会社と調整を行っている。

## 第2ターミナルにおけるキューイングSOP実証実験の状況



(Before)

(after)

# スマートセキュリティについて

- 保安検査場の拡張に合わせて、検査効率の高い新型検査レーンを使用したスマートセキュリティを2018年度から2019年度にかけて順次導入予定。

## スマートセキュリティの効果



### 主な効果

旅客処理能力の向上

旅客にストレスのかからない  
検査が可能

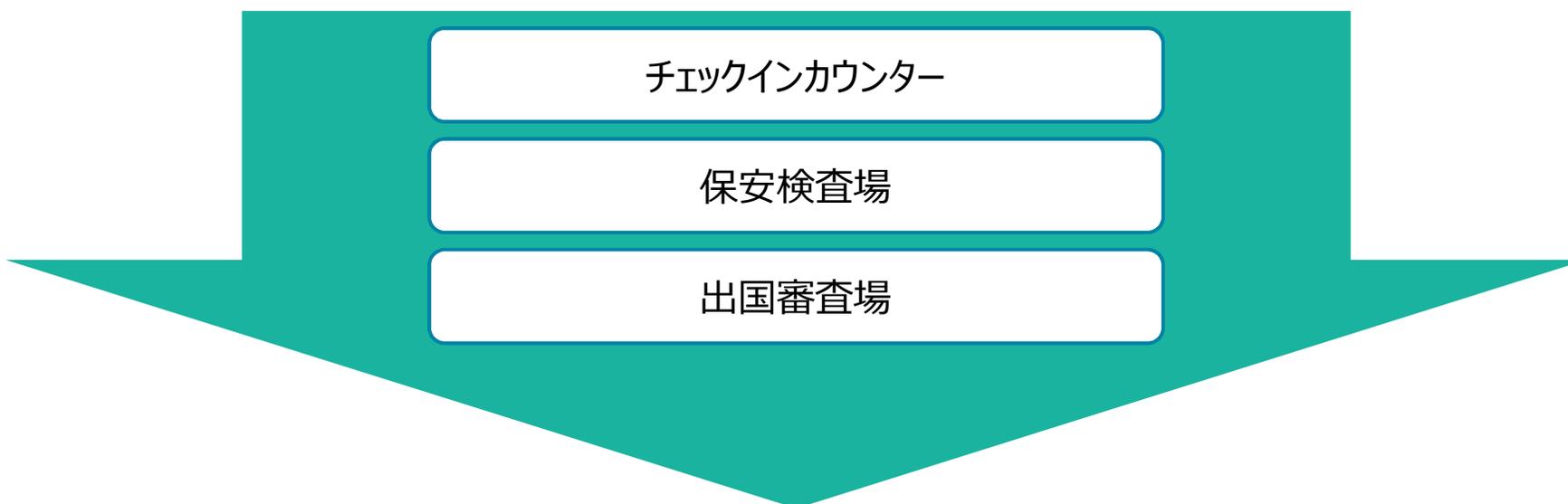
大幅な人件費の削減が可能

- さらに、バイオカード、顔認証による自動化ゲートの導入等、出入国審査の高度化も法務省において進められている。
- 今後は、出入国審査を含め各種手続きの自動化等について、ボトルネックが生じないように国、航空会社、空港会社等との連携を強化していく必要がある。

# 旅客動態管理(PFM)について

- 各旅客手続きポイントにおいて、混雑状況を把握し、関係者（航空会社、国、セキュリティ会社等）と協調することで、効率的な旅客動態管理を行うために、待ち時間等旅客の混雑状況を計測するシステムを2019年度までに導入する予定。

## 出発導線における測定ポイントの例



- PFMによって得られたデータを**関係者と情報共有**し、タイムリーな対応を図れる組織体制を整えるとともに、慢性的な混雑が発生しているポイントについては、**航空会社や国等の関係機関と協議しながら改善策の策定及び実施**をしていく。

# 空港の手続きに関する国際的なトレンド

～シングルトークン（OneID）～

- ① 航空需要の更なる拡大
- ② ターミナル容量や人的リソースの不足
- ③ テロ犯罪等のリスク増大
- ④ 安心・安全の確保と効率化による利便性の両立

## シングルトークン（OneID）

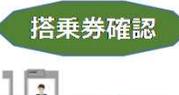
一つのID（生体認証）で、各種手続きを可能とするしくみ

# 空港の手続きに関する国際的なトレンド

## ～シングルトークン (OneID) ～

- シングルトークン (OneID) 導入には、**国、航空会社、空港会社間の垣根を越えた連携**が不可欠。

出発旅客のフロー (イメージ)

	自宅等	搭乗手続き	手荷物預け	保安検査	出国審査	搭乗ゲート
現在主流の手続き	 ウェブチェックイン	または  CUSSキオスクでチェックイン eチケット	 本人確認 搭乗券 本人確認の後、セルフバグドロップで預け入れ	 搭乗券確認 搭乗券 保安検査場入口で有効な搭乗券の所持を確認	 本人確認 搭乗券 審査官が本人確認とパスポート照合を実施	 本人確認 搭乗券 全路線を対象に本人確認実施
OneID (Seamless Travel)	 eチケット 自宅若しくは空港で、パスポート及びeチケット情報を顔情報と紐づけ	 eチケット	 顔認証 顔認証 機器で顔認証後、セルフバグドロップで預け入れ	 顔認証	 顔認証	 顔認証

### 課題

- OneID実現のためには、国、航空会社、空港会社間で旅客情報の連携が必要。
- 国のセキュリティ、個人情報の保護など、各機関の間で情報を連携する上で、セキュリティを確保しつつ情報連携を可能にする体制の整備、システムの開発が必要。

# シングルトークン(OneID)に向けた取組の事例

## ■ チャンギ空港 第4ターミナル (T4) 2017年10月31日～ “Fast And Seamless Travel program ”

指紋や顔のパターン情報（生体情報）をIDとして登録することで、出国時の各チェックポイントでの本人確認を無人化し、自動化されたゲートを通過できる仕組み。



## ■ アルバ空港（オランダ領 西インド諸島） “Aruba Happy Flow”

オランダ政府、KLM、スキポール空港会社が共同で、アルバ～スキポール空港間を対象に、**シングルトークン(OneID)**の仕組みを用いた実証実験を実施。CUSSにて、「パスポート情報」・「航空券情報」・「生体情報（顔）」を一度登録すると、その後の手続きの際に「顔」のチェックのみで通過することができる。2015年より2年間の実証実験を実施。



### シングルトークン(OneID)によるメリット

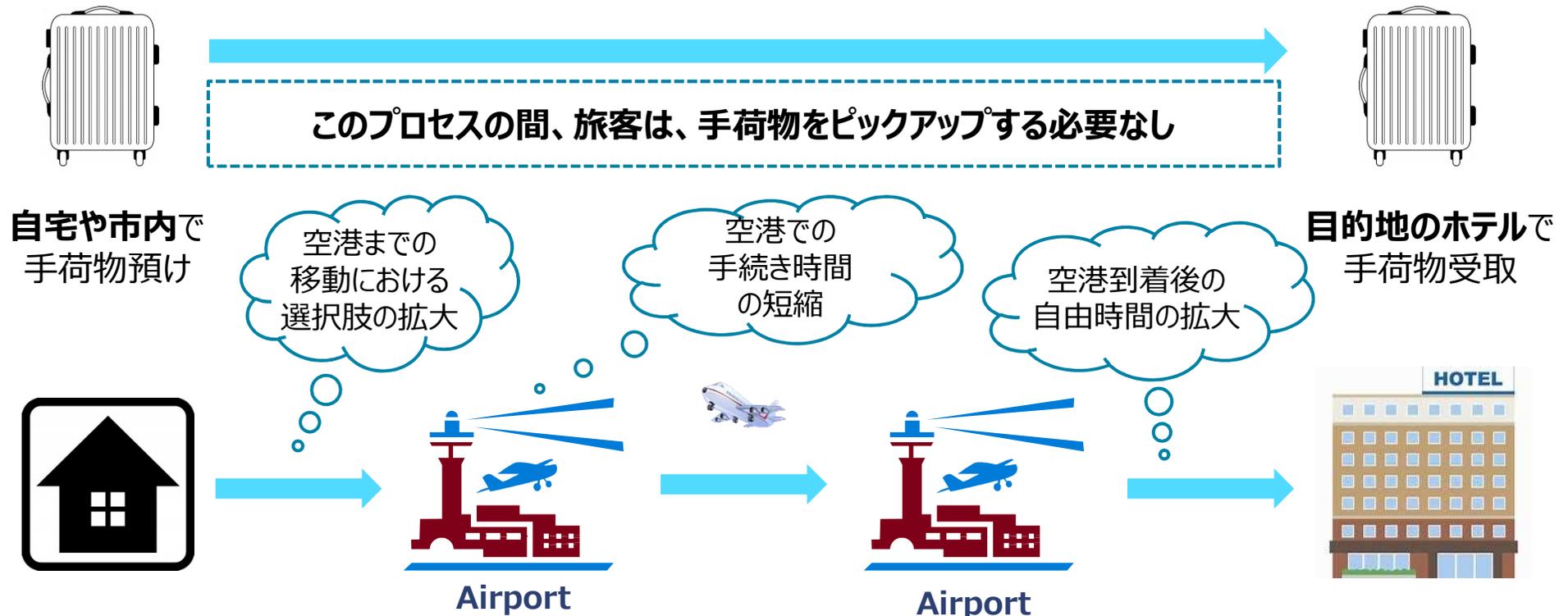
- 入国管理当局 : 審査官を入国外国人に重点配分
- 航空会社 : 人的リソースの適正化、定時運航率の向上、セキュリティ向上
- 空港管理者 : 空港内の混雑や待ち行列の解消、施設処理能力の向上、セキュリティ向上  
非航空収入の増大
- 旅客 : 手続きの簡素化、待ち時間の減少→ショッピング等のための時間の確保

# 航空旅行の未来

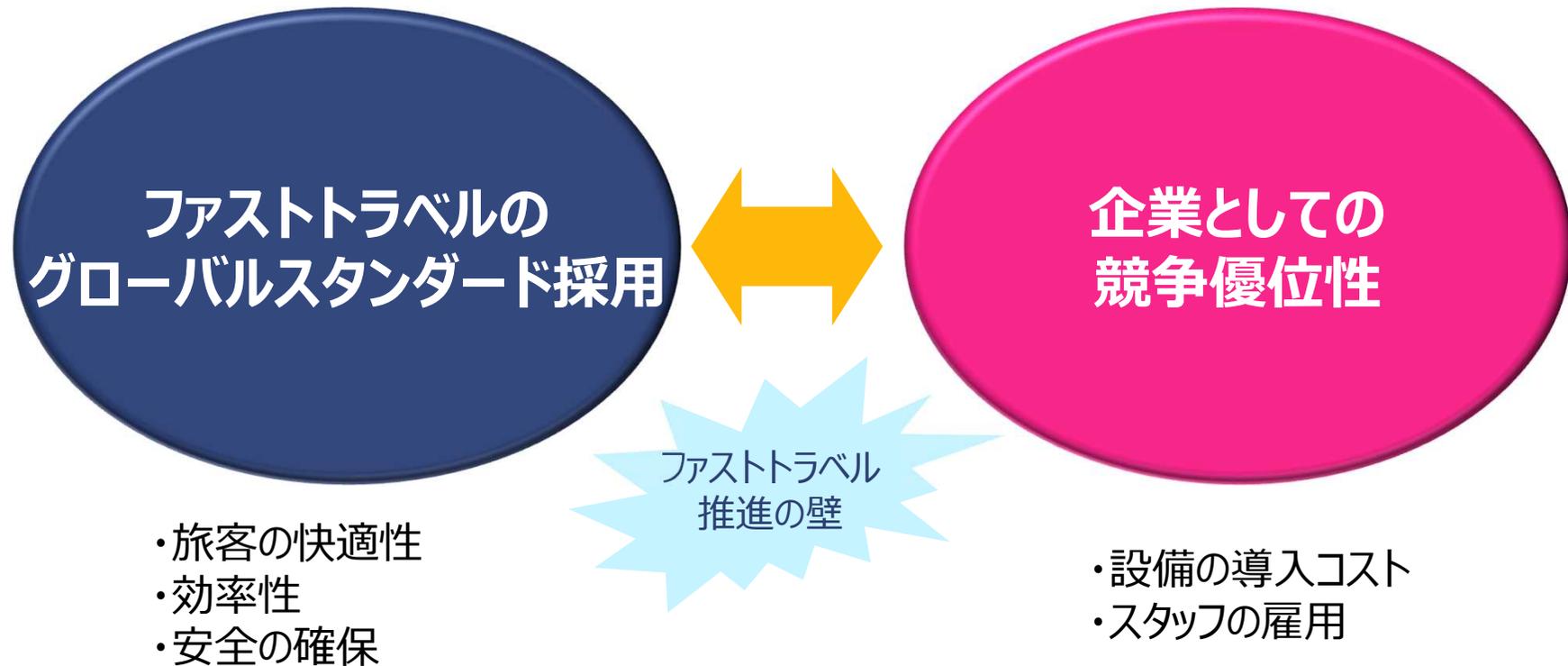
## ～End-to-End innovation～

- 航空券の電子化、空港手続きの自動化 ⇒ **End-to-End innovation**
- 家から目的地、また、目的地から家までのEnd-to-Endの旅客プロセスの総合的な改革によって、旅行の新しいスタイルを提供。
- End-to-Endにおけるプロセスの改善には、国（税関）、交通事業者、宅配事業者、ホテル、航空会社、空港会社等の旅行に関する関係企業間のサービス連携が必要。

### (例) 手ぶら旅行



# N A A（空港会社）の果たすべき役割



## N A Aの果たすべき役割

今後、N A Aがイノベーションの推進に向けて、関係者の間に入って**旗振り役**としての役割を担っていきたい。



**Narita Airport**

Connecting Japan to the World