

第2回 持続的発展に向けた空港業務のあり方検討会 実態ヒヤリング資料

日本航空株式会社
2023/03/10



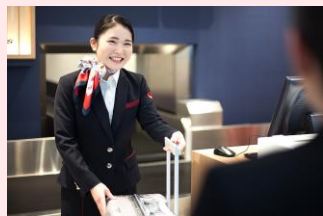
JAPAN AIRLINES

1. JALグループ空港グランドハンドリング会社の主な業務内容
2. JALグループ空港グランドハンドリング会社の基本情報（雇用条件・採用情報・年齢性別分布・キャリアパス）
3. 現状の問題と解決に向けた取り組みの方向性

旅客サービス・ステーションオペレーション

ランプハンドリング

①カウンター



- 【業務例】
- ・チェックイン
 - ・手荷物預かり

⑤デスク



- 【業務例】
- ・情報コントロール
 - ・遠隔サポート

①搭載



- 【業務例】
- ・貨物や手荷物の搭降載
 - ・ロードマスター（搭載管理）

⑤旅客



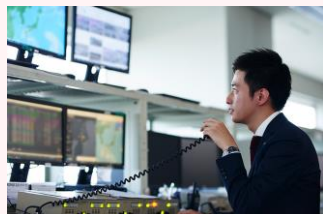
- 【業務例】
- ・手荷物受取支援
 - ・お手伝いを必要とするお客さまの支援

②ロードコントロール



- 【業務例】
- ・搭載指示書作成
 - ・重量重心位置計算

⑥ステーションオペレーション



- 【業務例】
- ・飛行監視
 - ・スポットコントロール

②誘導



- 【業務例】
- ・マーシャリング
 - ・プッシュバック
 - ・トーイング

⑥手荷物



- 【業務例】
- ・コンテナへの手荷物積み付け

③ラウンジ



- 【業務例】
- ・レセプション
 - ・コンシェルジュ

⑦手荷物サービス



- 【業務例】
- ・お忘れ物の対応
 - ・破損した手荷物の対応

③機体



- 【業務例】
- ・整備作業補助
 - ・機体洗浄

⑦機内用品



- 【業務例】
- ・機内用品の在庫管理、補充

④トラフィック



- 【業務例】
- ・出発ゲート対応
 - ・乗継便対応

④客室



- 【業務例】
- ・客室内清掃
 - ・必要備品類の補充、セッティング

⑧貨物



- 【業務例】
- ・お預かりした貨物のコンテナへの積み付け

主な業務内容：旅客サービス、ステーションオペレーション

	JALスカイ札幌	JALスカイ仙台	JALスカイ	JALスカイ大阪	JALスカイ九州
拠点空港	新千歳	仙台	成田・羽田	伊丹	福岡
月間労働時間	平均160時間	平均160時間	平均158時間	平均160時間	平均160時間
勤務形態	変形労働時間制	変形労働時間制	変形労働時間制	変形労働時間制	変形労働時間制
月間所定休日数	約9日	約9日	約9日	約9日	約9日
有給休暇	10～20日	10～20日	10～20日	10～20日	10～20日
設立	1987年12月	1998年11月	1982年9月	1988年1月	1986年4月
資本金	3,000万円	1,000万円	1億円	3,000万円	3,000万円
支店空港	函館・丘珠	なし	なし	なし	熊本・大分・長崎・宮崎



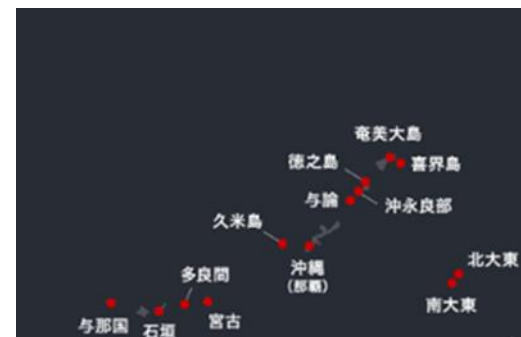
主な業務内容：ランプハンドリング

	JALグランドサービス札幌	JALグランドサービス	JALグランドサービス大阪	JALグランドサービス九州
拠点空港	新千歳	成田・羽田	伊丹	福岡
月間労働時間	平均160時間	平均160時間	平均160時間	平均160時間
勤務形態	変形労働時間制	変形労働時間制	変形労働時間制	変形労働時間制
月間所定休日数	約8.75日	約8.75日	約8.75日	約8.75日
有給休暇	10～20日	10～20日	10～20日	10～20日
設立	1989年12月	1957年3月	1995年12月	1995年12月
資本金	1,000万円	1億円	1,000万円	1,000万円
支店空港	なし	なし	なし	なし



主な業務内容：旅客サービス、ステーションオペレーション、ランプハンドリング

	JALスカイエアポート沖縄	JALスカイ金沢
拠点空港	那覇	小松
月間労働時間	平均160時間	平均164時間
勤務形態	変形労働時間制	変形労働時間制
月間所定休日数	約9日	約9日
有給休暇	10～20日	10～20日
設立	2016年7月	1991年7月
資本金	3,300万円	1,000万円
支店空港	石垣・宮古・久米島・与那国・多良間・南大東・北大東	なし



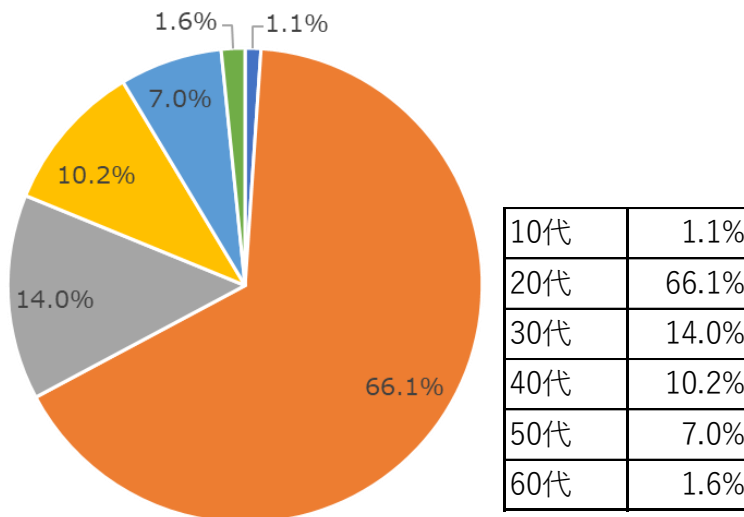
©Japan Airlines, ALL rights reserved.

- JALグループ国内線が就航する全56空港のうち、19空港にJALグループのハンドリング会社が所在。
- 採用は専用サイトを經由したエントリーシート提出、書類選考、面接等を経て実施。
- 主な採用先は、専門学校、短大、4年生大学、大学院

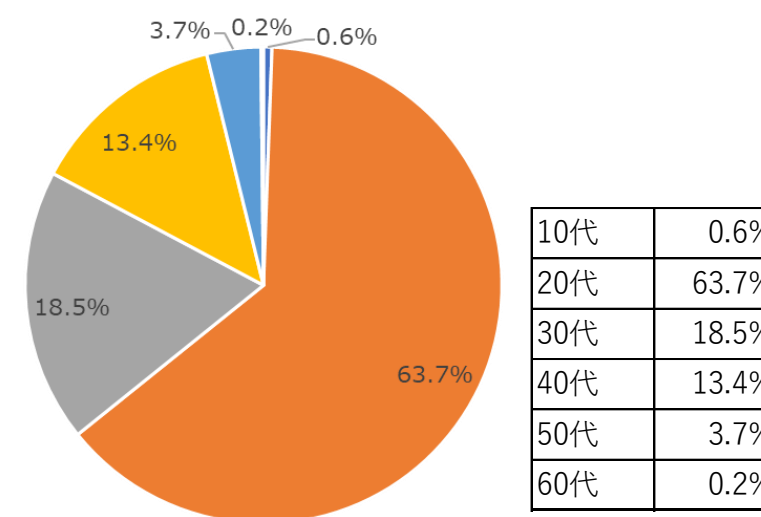
人員構成比率（JALグループ空港グランドハンドリング会社 11社※ 2023年1月末時点）

※11社合計では、男性3,093名（43%）、女性4,073名（57%）、合計7,166名。

旅客・男性



旅客・女性

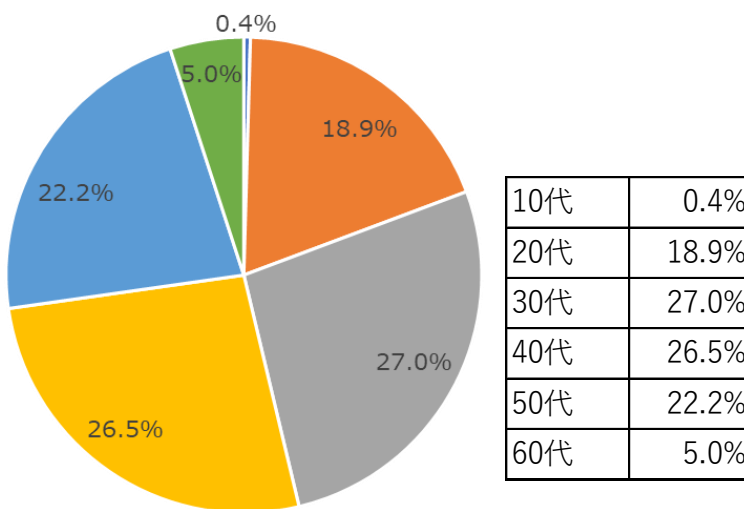


【旅客サービス※】

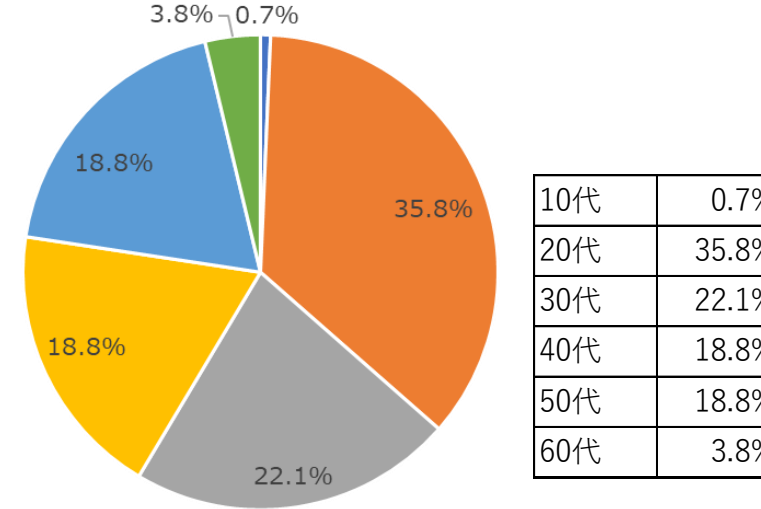
男性 186名（5%）
女性 3,489名（95%）
合計 3,675名

※ステーションオペレーションを含む

ランプ・男性



ランプ・女性



【ランプハンドリング】

男性 2,907名（83%）
女性 584名（17%）
合計 3,491名

キャリアパス (JALスカイ)

グローバルフィールドコース：会社の域を超えてさまざまな部署を経験し、JALグループ全体の経営を担う人材

想定年次	JALスカイの職階	求められる役割
	グループマネジメント	JALグループ全社の経営トップマネジメント
	管理職 マネジメント	JALグループおよびJALスカイの組織目標を達成
10年目～	一般職 スーパーバイザー	国内外空港所での便ハンドリングの中心的役割による、責任感・管理能力の醸成
6年目～	リーダー	社内間接部門・JALグループ間接部門への展開による会社経営に必要なスキルの構築
4年目～	サブリーダー	旅客サービス・オペレーション双方の経験による空港ハンドリング業務の基礎の構築
1年目～	エージェント	

想定される業務内容 ※あくまで一例であり、変更となる可能性もあります。※入社後は原則として旅客サービス業務を担当します。
※グローバルフィールドコースは必ず転勤が生じます。



※1 幅広いフィールドで経験を積み、会社経営のノウハウや組織運営にかかわる知識を培います。

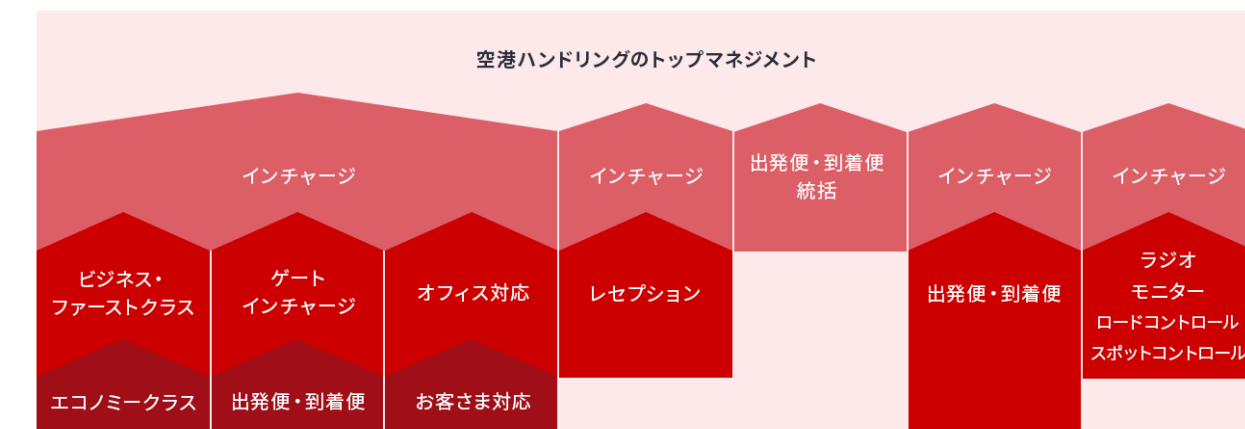
※2 カウンター、トラフィック、手荷物サービス、ラウンジ、デスク、受託社ハンドリング、ステーションオペレーションのこと。

メインベースコース：羽田空港・成田空港を拠点に、空港運営に携わるプロフェッショナルな人材

想定年次	JALスカイの職階	求められる役割
	グループマネジメント	空港運営のトップマネジメント
	管理職 マネジメント	空港ハンドリングのトップマネジメント
10年目～	一般職 スーパーバイザー	各セクションのインチャージトップマネジメントに向けた基礎の構築
6年目～	リーダー	旅客サービス・オペレーションのスキル展開運航知識をさらに豊かに
4年目～	サブリーダー	旅客サービス基礎業務の習得
1年目～	エージェント	空港ハンドリングの基礎の構築

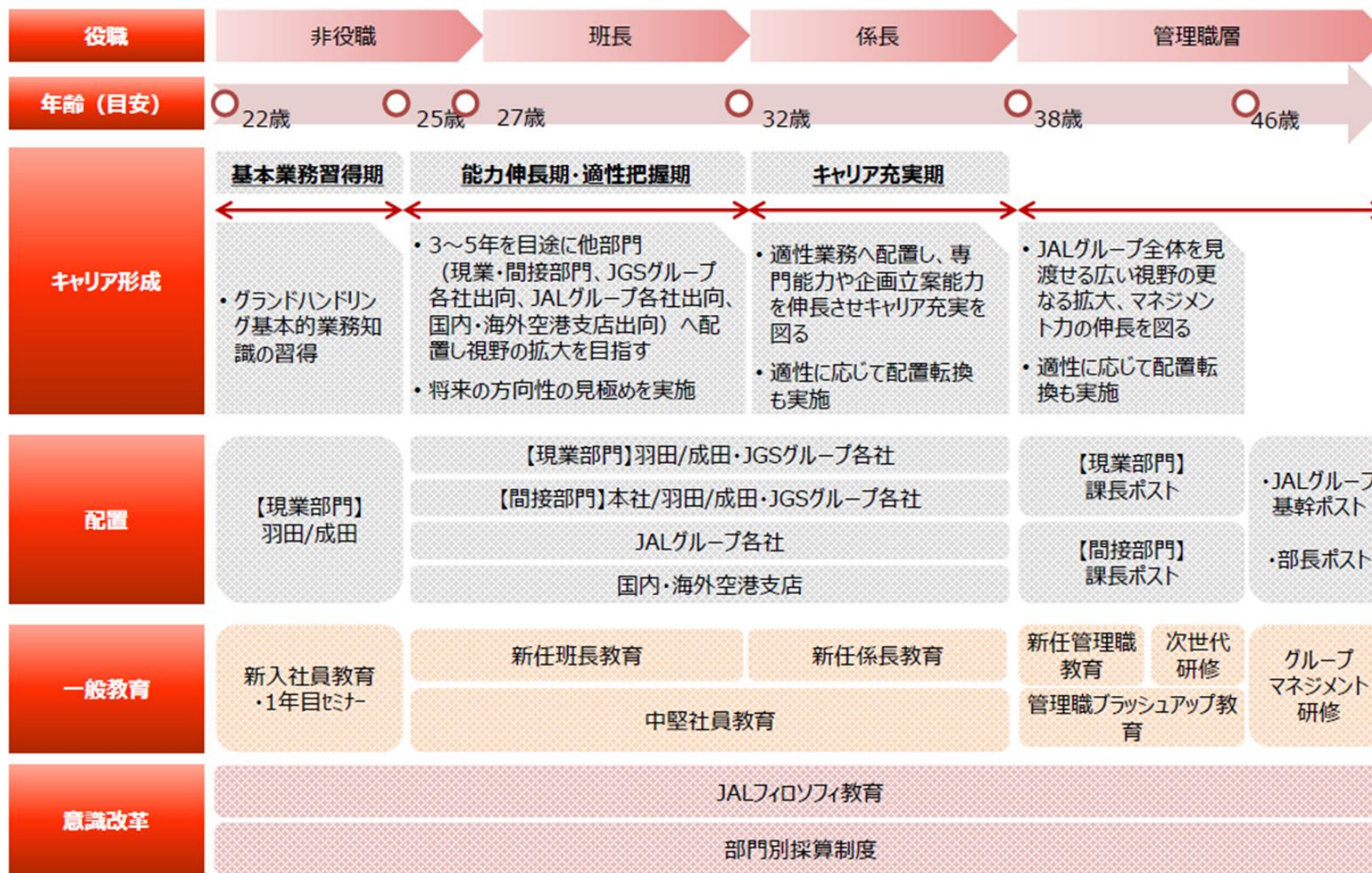
空港スキルを活かした他部門での知見の拡大

想定される業務内容 ※あくまで一例であり、変更となる可能性もあります。※入社後は原則として旅客サービス業務を担当します。



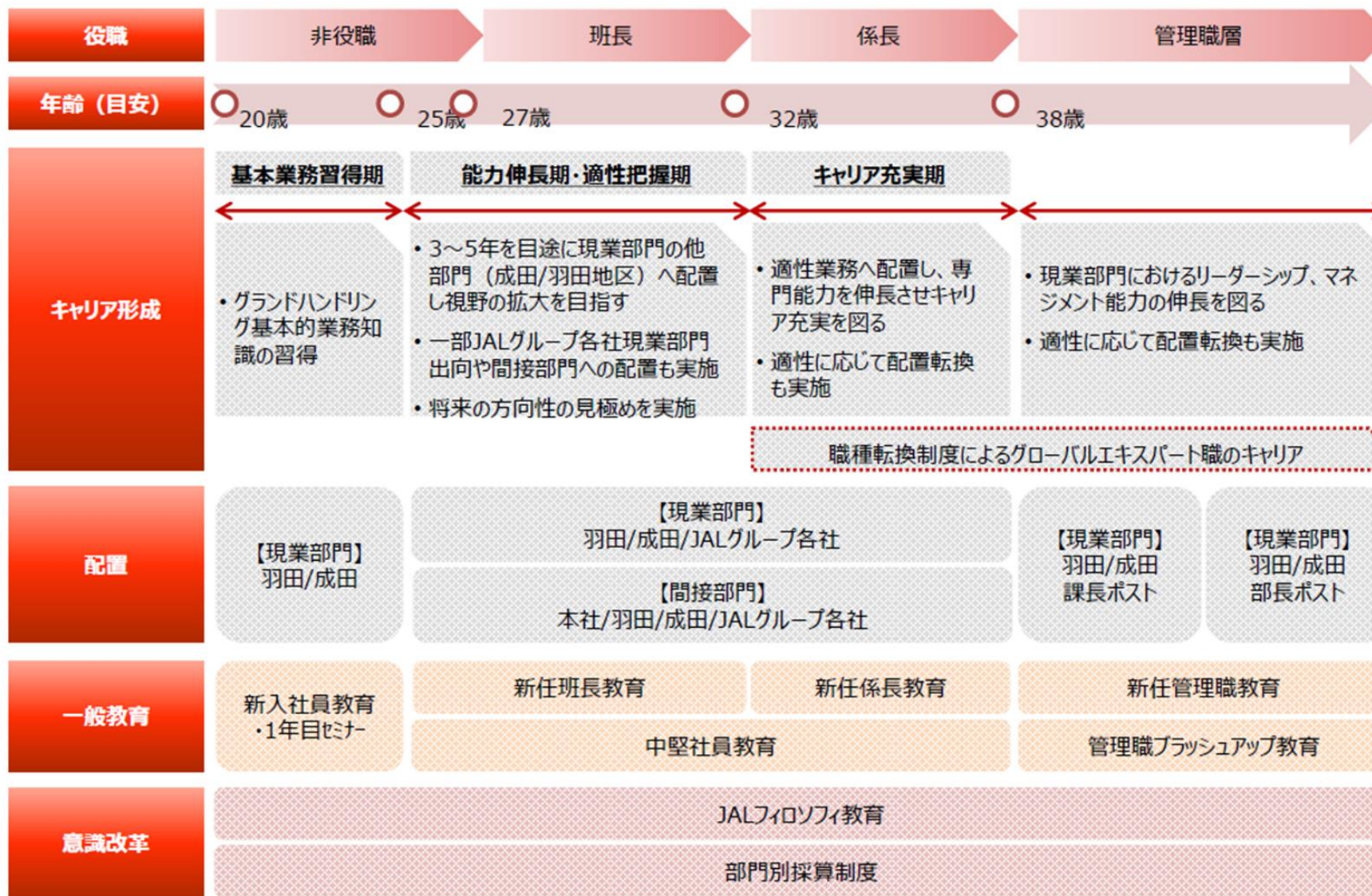
キャリアパス (JALグランドサービス)

グローバルエキスパート職 : JGSグループの経営計画や運営方針を企画・立案し、JGSグループ全体の安全・品質、人事・労務、生産体制等を管理統括する
 : JALグループ全体の安全・品質水準の維持向上、競争力強化に向け、JALグループ国内外の空港運営・事業運営に貢献する



キャリアパス (JALグランドサービス)

エキスパート職：グランドハンドリング業務に関する高度な技量・知識を有し、羽田・成田空港において安全かつ高品質なグランドハンドリング業務を遂行するとともに、技術の蓄積と伝承を行う



現状の問題：

コロナ後の経済再生における**航空旅客輸送の重要性**と、その一方で起きている**空港グランドハンドリングの深刻な担い手不足**

取り組むべきこと	対応すべき課題	取り組みの方向性※
① 認知度の向上	<ul style="list-style-type: none"> 業界としての主体的な活動 不安定な業界というマイナスイメージの払しょく 	<ul style="list-style-type: none"> 空港単位での活動や、業界としての情報発信 人財市場の把握、ならびに学校関係者との連携
② 定着率の向上	<ul style="list-style-type: none"> 不規則な勤務、屋外や接客業務の負担軽減 改善余地のある雇用条件 	<ul style="list-style-type: none"> 雇用条件や施設環境の改善、社員をサポートする仕組の構築 適切な受委託契約
③ 生産性の向上	<ul style="list-style-type: none"> 施設や業務手順における省人化、省力化 航空各社で異なる教育内容やシステム等への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 省人化、脱炭素に繋がる機器/車両類の導入促進 機器類の持続的活用に向けた、仕組の構築 航空各社との調整やIT活用等による業務標準化
④ 需要変動への対応	<ul style="list-style-type: none"> 不確実性への対応 時期や時間帯による繁閑差への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 外国航空会社との間における契約条件の見直し 空港内や地域内での人財相互活用の仕組構築
⑤ 多様な人財の活用	<ul style="list-style-type: none"> 改善すべき項目や取り組み事例の把握と共有 外国人活用を円滑化する手続き等の在り方 	<ul style="list-style-type: none"> 女性活躍等に繋がる取り組みの推進と業界内共有 外国人活用に関わる手続きの簡易化等に向けた要望活動と業界内共有

※事業者や業界での推進には限界がある事項（上表下線項目）は、**国や地域（地方自治体や空港関係会社）と連携**しつつ、取り組みを進めてまいりたい。

いま、起きていること

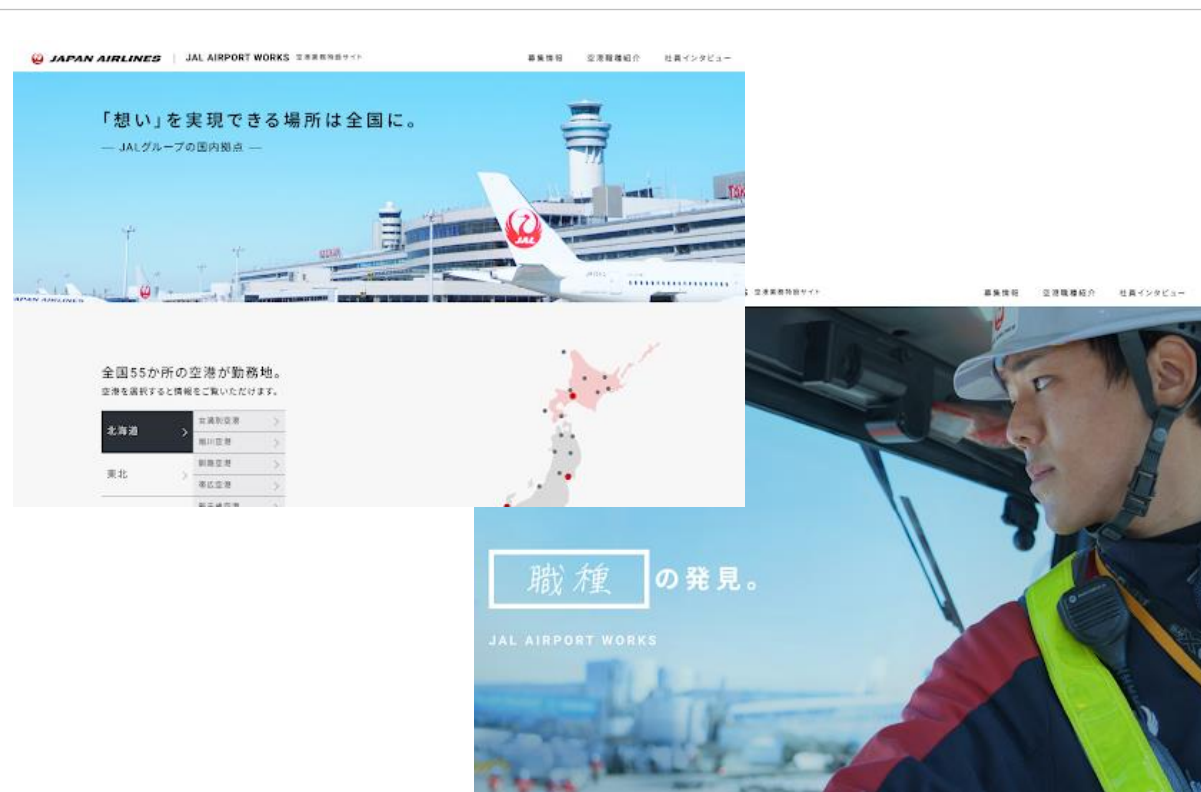
① 認知度の向上

対応すべき課題

- 業界としての主体的な活動
- 不安定な業界というマイナスイメージの払しょく

取り組みの方向性

- 空港単位での活動や、業界としての情報発信
- 人財市場の把握、ならびに学校関係者との連携



空港グランドハンドリング会社の認知向上を目的とした専用サイト（画像は作成中のもの）

JALグループでの取り組み

- 空港グランドハンドリングに特化したJALグループサイトの構築
- 採用パンフレットでの詳細紹介や、専門学校に出向いての説明
- コロナ禍を経験した就職希望者における業界認知度等の調査（ANAとの共同実施を検討）

業界での取り組み（今後の検討）

- 業界団体の創設による、課題解決に向けた主体的性確立
- 広報活動を通じた、業界の認知度、魅力度の向上
- 行政、他業界団体、労働団体と連携した取り組みの模索

国や地域に対する要望

- 今回の検討会を通じたグランドハンドリングビジョンの策定、ならびにビジョンに基づく各種支援策に関わる情報発信
- 空港WGを通じた、空港毎の取り組み推進や各種支援策の立案と実行

情報発信や、各種取り組みの多層化（事業者、業界、空港、地域等）による、認知度・魅力度の向上

いま、起きていること

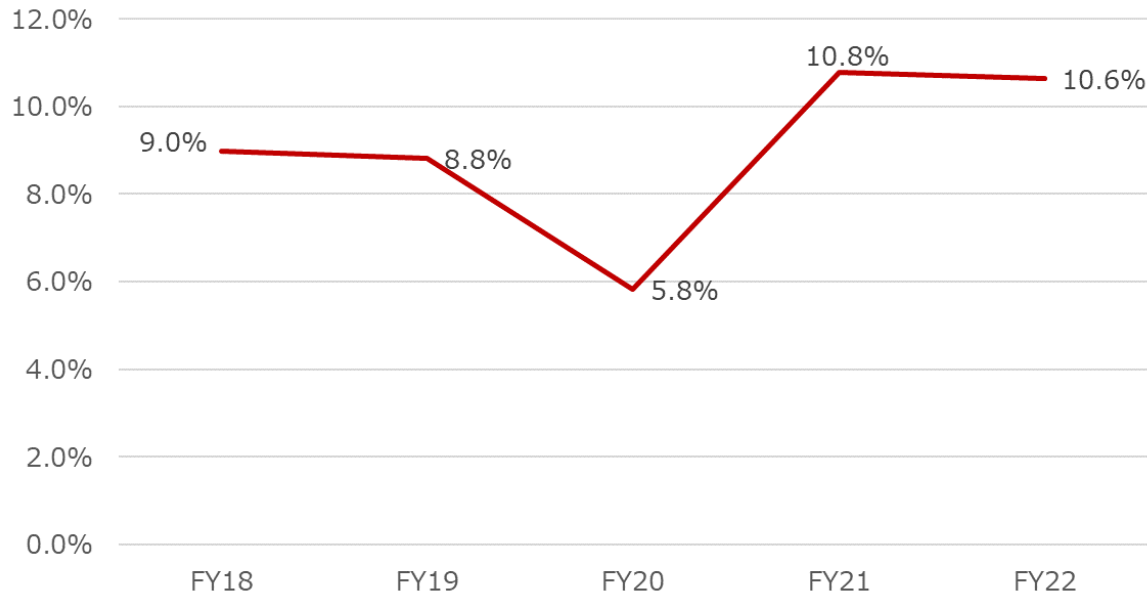
② 定着率の向上

対応すべき課題

- ・ 不規則な勤務、屋外や接客業務の負担軽減
- ・ 改善余地のある雇用条件

取り組みの方向性

- ・ 雇用条件や施設環境の改善、社員をサポートする仕組の構築
- ・ 適切な受委託契約



JALグループ空港グランドハンドリング会社(11社)全体の離職率推移 (FY22は推定)

JALグループでの取り組み

- ・ JALグループ空港グランドハンドリング会社での賃金の改善 (FY23~) や、休日数の増加 (FY24~)
- ・ 外航便やJALグループ便受委託契約の適正化による、グランドハンドリング会社の待遇改善に向けた努力
- ・ JALグループにおける社員の心身の健康に対するコミットメント

業界での取り組み (今後の検討)

- ・ 行政や他業界団体と連携した、労働環境改善施策の模索
- ・ 業界全体での離職率の把握、離職率低減に向けた対応や効果等に関する情報発信

国や地域に対する要望

- ・ 労働環境の改善に向けた空港施設改修等における財政支援
- ・ 地域雇用創出や維持の観点に基づく、無料通勤バスや託児所整備など、空港勤務者に対する支援の拡充

受委託条件の適正化、ならびに行政や他団体との連携に基づく、業界全体での雇用条件の改善

いま、起きていること

③ 生産性の向上

対応すべき課題

- ・ 施設や業務手順における**省人化、省力化**
- ・ 航空各社で異なる**教育内容**や**システム**等への対応

取り組みの方向性

- ・ **省人化、脱炭素**に繋がる**機器/車両類の導入促進**
- ・ 機器類の**持続的活用**に向けた、仕組の構築
- ・ 航空各社との調整やIT活用等による**業務標準化**



東京(羽田)空港



札幌(新千歳)空港



大阪(伊丹)空港



沖縄(那覇)空港

羽田・新千歳・伊丹・那覇 各空港における国内線カウンター

JALグループでの取り組み

- ・ IT端末を用いたヒューマンサービスや快適で効率的なセルフサービスの導入
- ・ GSE車輛の自動運転や遠隔操作等の実現に向けた実証実験
- ・ 外航受託開始時の教育訓練に対する本社サポート組織の拡充

業界での取り組み (今後の検討)

- ・ 業界全体での教育負荷低減に向けた取り組みの推進、ならびに外航各社への働きかけ
- ・ 新しい空港グランドハンドリングモデルの構築に向けた調査、提言

国や地域に対する要望

- ・ 省人化や業務標準化に繋がる、機器設備やIT導入等の財政支援 (特に、運航便数規模が限られる地方空港)
- ・ 機器類の利用料低減に繋がる、持続的な財政支援 (同上)
- ・ 業務におけるIT活用を下支えする空港内通信インフラの拡充
- ・ 各空港の競争力向上に向けた、取り組みの推進と対外発信

テクノロジーの活用や教育負荷の軽減を通じた、空港業務における生産性向上

いま、起きていること

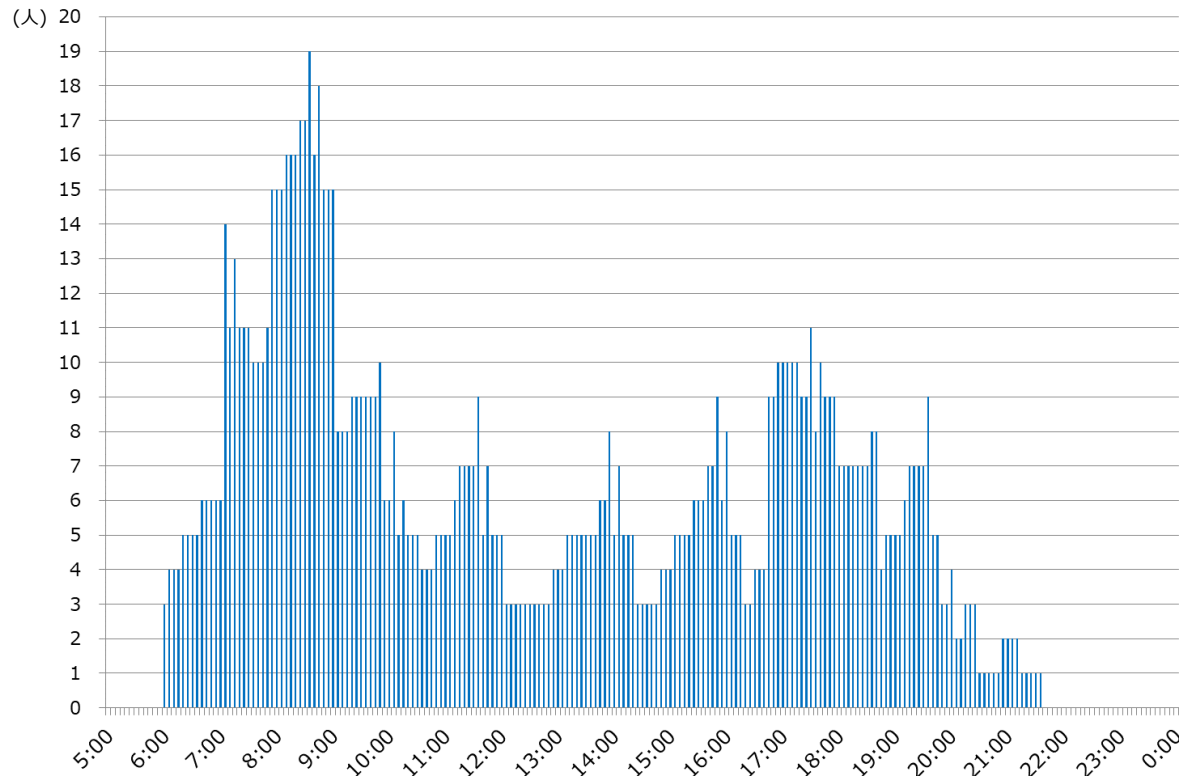
④ 需要変動への対応

対応すべき課題

- ・ 不確実性への対応
- ・ 時期や時間帯による繁忙差への対応

取り組みの方向性

- ・ 外国航空会社との間における契約条件の見直し
- ・ 空港内や地域内での人財相互活用の仕組構築



国内空港の運航ダイヤに基づく時間毎の必要人員数推移 (実例)

JALグループでの取り組み

- ・ JALグループ外グランドハンドリング会社に対する、一程度の収入保障や、一部費用の負担
- ・ グランドハンドリング会社のリスク軽減をも考慮した、JALと外航各社との契約条件拡充や新規追加

業界での取り組み (今後の検討)

- ・ 空港内のみならず、空港間における教育負荷低減や人財相互活用に向けた取り組みの推進と、外航各社への働きかけ

国や地域に対する要望

- ・ グランドハンドリング会社の事業リスクを軽減するための財政支援
- ・ 自治体や空港会社を中心とした、空港内外事業者間での人財相互活用に向けた仕組みの構築
- ・ 地域雇用創出や維持の観点に基づく、グランドハンドリング会社での雇用条件改善に向けた財政支援

需要変動への補償や人員体制の柔軟性確保等による、業界全体でのリスク耐性強化

いま、起きていること

⑤ 多様な人財の活用

対応すべき課題

- ・ 改善すべき項目や取り組み事例の**把握と共有**
- ・ 外国人活用を円滑化する**手続き等**の在り方

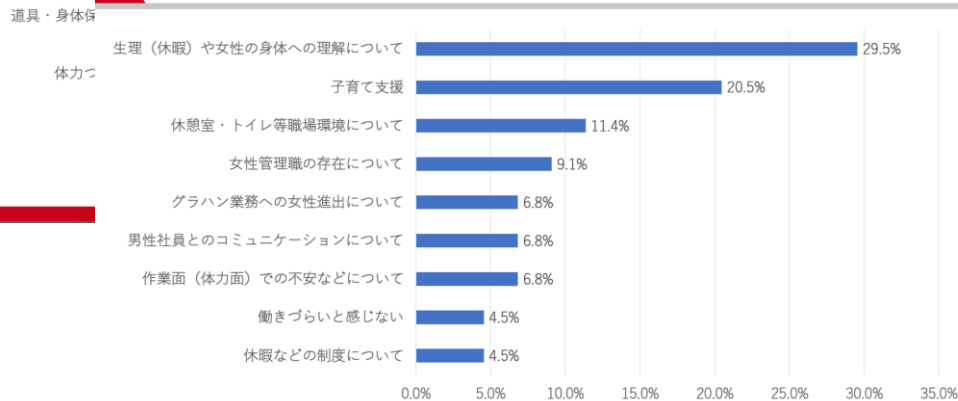
取り組みの方向性

- ・ 女性活躍等に繋がる取り組みの推進と**業界内共有**
- ・ 外国人活用に関わる**手続きの簡易化等**に向けた**要望活動と業界内共有**

3.コメント集計 「日常業務で工夫していること」



2.コメント集計 「女性が働きやすい環境とは」



ランプハンドリング会社女性社員（24空港/59名）によるワークショップからの学び（一部）

JALグループでの取り組み

- ・ ライフステージや自己啓発意欲に応える、柔軟な休暇制度
- ・ 介護等を理由にした、JALグループ内企業間における転籍制度
- ・ 女性活躍推進に向けた人的ネットワーク構築や情報発信

業界での取り組み（今後の検討）

- ・ 女性活躍等の推進や外国人財活用等に向けた取り組み状況に関する、情報共有や対外的な情報発信

国や地域に対する要望

- ・ 多様な人財活用を促進するための、空港設備改修等における財政支援
- ・ 外国人労働者の導入促進に向けた、「特定技能」に関わる一部規制の緩和、ならびに複数省庁間の連携

国籍や性別を問わない、社員一人ひとりの活躍に向けた**取り組み事例の共有や情報発信**による、業界全体での人財活用の推進