

## 第2回 持続的な発展に向けた空港業務のあり方検討会 議事概要

日時：令和5年3月10日（金）14:00～15:30

場所：中央合同庁舎第3号館 8階特別会議室

事務局からの資料説明後、関係事業者等に対して実態ヒアリングがなされた。ヒアリングした事業者からは、以下のような発言があった。

- 「グラハンは不安定な業界である」というマイナスイメージの払しょくに向け、業界としての発信力の確保が必要だと考えている。早急に業界で団結し、発信力の足掛かりを形成したいと考えており、そのために業界団体を創設する方針である。
- 発信力の確保の前提情報の収集に向け、全日本空輸（株）と日本航空（株）との共同で学生を対象とした認知度等に関する調査を行う予定。調査で得られた知見は業界内で広く共有して、業界の認知度向上に向けた方策の検討に活用していきたい。
- 航空専門学校を運営しており、さらにグラハンコースを開設し、学校専用のグラハン実習場を整備するなどして、人材確保を図っている。また、従業員のモチベーションアップのため、ハード面・ソフト面ともに環境整備を行っている。
- 若い方の採用が多いが、最近は年齢に限らず採用を進めているところ。年功序列ではなく実力主義をとっており、就業意欲を高めてスキルアップを促進している。タイムリーな人材確保のため、通年の入社制度を構築しているほか、一時金支給や物価高を考慮した給与のベースアップなども行っている。
- 国の補正予算の効果もあり、従業員の総数の確保は進んできているが、経験者が多く抜けて、未経験者が増加しているため、スキルアップに時間を要していることが課題として挙げられる。また、中堅職員の負担軽減の観点からも早期育成を図ることは重要。
- 給与や不規則な勤務形態、（旅客については）カスタマーハラスメントなどが定着率向上の課題となっているため、改善を図る必要があると認識している。
- 離職者の転職先について、コロナ前はエアライン系が多かったが、コロナ禍を通じて他業界へ行ってしまうことが増えた。また、貨物系はコロナ禍でも仕事が多く、賃金に対して労働時間が長くなってしまったことから転職したというケースもあった。

- 通勤に関して、空港の立地上通勤時間が長くなる傾向があるという問題がある。例えば貨物ターミナルまで移動する際に鉄道だけでなくバスを要するが、早い時間にバスが十分な本数走行していない、ということもある。通勤に係る補助が出れば、実質賃金の上昇などの点から、条件面の改善、ひいては人材確保につながると考えている。
- 警備業においても、遅番の翌日に早番があり十分なインターバルが取れないというケースがある。グランドハンドリングもその点が離職率の増加につながっているのではと考えており、(シフト勤務の場合の)労働時間や、遅番の翌日に早番があるという働き方については改善が必要ではないか。
- 今後もサービスの価値や需給の逼迫状況に見合った受託料金の引き上げをしたうえで、委託先に適正に分配するなどして、業界全体で処遇改善を図ることが必要と考えている。
- キャリアパスについては、スキルの向上が20代~30代で終わってしまう、スキルをマスターした後の管理職へのキャリアパスについても、ポスト数の制約もあり希望すればなれるものではない、という点などから、モチベーションの維持が困難となっている。
- 例えばランプ部門では、ロードマスター、空港オペレーションなど困難な業務を担当した場合、一定のレベルに達するまで10年、20年と要するが、例えば機内清掃のみとなると、スキルは頭打ちになってしまう。
- 大規模空港については、基本的に発着頻度が高いことから、省人化・無人化の技術導入、業務改善等による生産性の向上が重要であると認識している。一方、地方空港の場合、アプローチの仕方は大規模空港と基本的に同様だと考えるが、規模の違いから施策の効果は限定的になってしまう点に課題があると考えている。
- 繁忙時間帯と閑散時間帯の平準化について、就航のオファーの際には、時間を指定して依頼され、もしオーバーラップがある場合は時間の調整を依頼している。時間の調整がきかない場合には断ることもあるが、エアライン側から強い要望があれば受託料に影響させるなどの交渉を行っている。
- 企業単独型での技能実習制度と特定技能制度を運用し、フィリピンとのネットワークを活用して人材確保を行っており、特定技能者が日本での就労と生活に不安がないよう支援もしている。このほか、障がい者雇用などについても積極的に進めている。

- 特定技能制度合格者に認知され、選ばれるための採用活動の工夫や受入環境の整備が重要。合格者がなかなか就職をしてくれない、どのようにコンタクトすべきか分からないという声を委託先から聞く。合格者をしっかり雇用に結びつけるために、受け入れ体制を整備しつつ、合格者にアプローチして魅力を発信していくことが必要。
- ランプ業務は 60 年間業務が変わっていないと言われており、自動走行のトーイング等の技術を導入するとともに、様々な業務改善、人材育成、マネジメント能力の向上を並行していくことで、生産性を向上させていく必要がある。
- 民間企業が出張で使用する交通手段を二酸化炭素排出量で決めているというケースもあり、今後、カーボンニュートラルに敏感な企業から、交通手段として飛行機を選んでいただくという観点からも、GX が不可欠であると考えます。
- DX・GX の推進は不可欠だが、初期投資が膨大であり、個社のみではスピード感をもって導入を進めていくことは難しい。
- 空港におけるイノベーションは、官民でスピード感をもって進めていくことが必要と考える。企業の壁を越えてノウハウを蓄積・共有する、といった企業間の連携に留まらず、国や地方自治体との連携も必要である。
- 地方部のグラハン業務を担っている地元の企業は、人を確保すること自体が大変だと聞く。地方自治体には、地域経済・地域雇用を下支えする観点から、積極的な支援をお願いしたい。加えて、空港職員、自治体職員の人材派遣等の、地域間での人材相互活用についても考えてほしい。