

旅客情報の 共有範囲検討WG 進捗報告

日本航空株式会社

第10回 2023/11/24



JAPAN AIRLINES

- 旅客情報の共有範囲検討WGについて
- 本WGが設立した背景・経緯
- 航空会社に期待する旅客情報の例
- 旅客情報の活用により期待される効果
- 旅客情報の共有における検討
- 考慮すべき事項（共有する範囲）
- 考慮すべき事項（共有する内容）
- 一元的に管理できる情報のイメージ
- まとめ

旅客情報の共有範囲検討WGについて



旅客情報の共有範囲検討WG（以下、本WGとする。）では、情報共有基盤を活用しながら、旅客情報を共有することの効果について意見交換を行うとともに、課題や考慮すべき事項について議論した。

- どのような旅客情報を共有すると、業務効率化に寄与するか。
- どのような旅客情報を共有されるべきか。
- 旅客情報の共有において、考慮すべきことは何か。

本WGを設立した背景・経緯

「航空機運航のDX推進に向けた検討会」の内容の具体施策を議論すべく、WGが設立され、その一環で「リアルタイム情報共有の改善」の議論が始まった。この「情報」には「旅客情報」も含まれ、空港運営会社からの要望が纏められた。

(引用) 第8回 航空機運航のDX推進に向けた検討会 資料

取組の方向性

検討会の議論での個別の取組アイデアの中から先行的にどのように実施に繋げるかを議論し、「小さくても嬉しい事を作っていく」という考えのもと、試行、実証といったステップも経ながら、具体的な実施や取組の合意形成を行う。
議論より出てきた各種テーマやアイデアの中から、実現のための必要性や熟度が比較的高いと思われるテーマについて関係者による実務的な検討を進めるチームを作り、立場にとらわれず実現に向けた議論を進める。

個別チームの発足

- **リアルタイムな情報共有の改善 (※旅客情報の共有可能範囲を含む)**
 - ・「共有が必要」「共有が可能」な情報の把握
 - ・各ステークホルダー間での情報共有実現に必要な手段の検討

航空会社に求める旅客情報の要望を挙がり次第、本WGで航空会社主導で整理する。

航空会社に期待する旅客情報の例

昨年纏められた航空会社に期待する旅客情報を基に、より多くの空港運営会社に対して、要望収集や深掘りを行った。

<要望例>

情報共有を期待する旅客情報(検討案)

(引用) 第8回 航空機運航のDX 推進に向けた検討会 資料

	情報の種類	情報の詳細	利用の目的
実績	■ 到着便・出発便の旅客数	■ 個々のフライト単位での Adult, Child, Infantの数 ■ 免除対象となる人数	■ リアルタイムな実態把握 ■ 予測把握
	■ 搭乗旅客数実績情報	■ 運航後の確定実績旅客数	■ 施設改善計画に活用
	■ 自空港を発着する便毎の搭乗券発券枚数実績	■ 便毎	■ 航空会社に請求する旅客施設使用料や旅客保安サービス料の収益事務の効率化
	■ 国際線の旅客数	■ エアライン入管提供搭乗人数	■ ビル内の混雑把握、滞留解消
予約	■ 自空港を発着する便毎の予約者数(搭乗者カウント数に類似するデータ)	■ 便毎	■ 便毎の予約数の要望 ■ 見える化することで、旅客ターミナル施設の混雑対策発動等の目安判断として活用

旅客情報の活用により期待される効果



意見交換により、旅客情報を活用することで様々な効果が期待されることを確認した。

<効果例>

- 保安検査場の施設運用改善およびレーン稼働数の最適化
- イレギュラー運航時（到着）の受け入れ準備（滞留者対応、二次交通手配等）
- 航空会社に請求する施設使用料などの事務作業の効率化
- 旅客ターミナルビル内の混雑把握、混雑予測、滞留解消
- 警備員配置計画への活用
- 車椅子の用意、介助サービス要員の手配への活用
- 2次交通の手配（臨時便運行）への活用
- 旅客ターミナル施設の店舗売上の向上
- 旅客ターミナル⇔オープンスポット間のバス運用の最適化
-
-

旅客情報の共有における検討

航空会社から要望に挙げたような旅客情報を共有するにあたり、課題や考慮すべき事項がないか。

<課題例>

- ◆ 個人情報保護の観点から、旅客情報を広く共有することは難しい。
- ◆ 営業戦略に利用できる情報は、競争領域に相当しうるので、広く共有することは難しい。
- ◆ 顧客対応に活用する用途の場合においては、一元的に管理される情報のみでは不十分で、追加の個別確認を要する。



共有先に一定の条件を設け、それを前提に一元的に共有する内容として向いている情報の目安を決めていく必要がある。

考慮すべき事項（共有する範囲）

<前提> 共有する範囲

公開するのではなく、情報の内容に応じて、共有先を限定する。

例) 航空会社 ⇔ 空港運営会社・ハンドリング会社・航空局などに限定し、
航空会社間では共有しない。

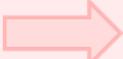
この前提において、どのようなものが情報共有基盤で共有されるべきかを検討する。

考慮すべき事項（共有する内容）

<目安> 共有する内容

（個別共有ではなく）情報共有基盤により連携する利点はなにか。

- 複数の航空会社のデータを纏めて集計したり分析したりすることができる。
- 統一した様式でデータ取得できることにより、システム間連携がしやすい。
-

情報共有基盤での連携に向いている情報  一元的に管理できる情報

運航便ごとに数値で表せる情報である

- Yes → 一元管理可能
- No → 一元管理困難（例：顧客属性により異なる情報）

航空会社共通で当てはめられる情報である

- Yes → 一元管理可能
- No → 一元管理困難（例：営業戦略により異なる情報）

一元的に管理できる情報のイメージ



<イメージサンプル>

- 運航便ごとに数値で表せる

➡ 便名・日付・出発空港・到着空港をキーとして、属性データを入力することができる。

便名	日付	出発空港	到着空港	出発時刻（計画）	到着時刻（計画）	出発時刻（実績）	到着時刻（実績）	機種	登録記号

- 航空会社共通で当てはめられる情報である

➡ 航空会社によって入力可能な項目が異なることなく、数値を入力することができる。

販売座席数	予約数・搭乗者数	大人	子供	幼児	受託手荷物数	出国者数	入国者数	乗継者数	...

まとめ

本WGでは、情報共有基盤を活用して旅客情報を共有することの効果と合わせ、課題や考慮すべき事項について議論・検討した。



旅客情報をシームレスに共有することで、顧客サービスの向上・リソースの有効配置・業務効率の向上・施設計画の策定などに様々な領域で活かせることが期待される。

旅客情報の共有に際し、公開が難しい内容も含まれるため、共有先の制限をかけるなど、一定のルールを策定する必要がある。

情報共有基盤を活用して情報連携を進めていくにあたり、より効果的にするためには一元的に管理できる情報であることが一つの目安になる。

情報連携のルール策定にあたっては、期待される効果が損なわれないようにすることに留意しながら、関係事業者を中心に合意形成していく必要がある。