

# 福岡空港国内線のスマートレーン化について

2024年6月20日

# 1. 需要回復期における保安検査場の「大混雑」

- ・ コロナ禍中に保安検査員の離職が相次いでいたことで、2022年度秋以降の需要回復期に「保安検査員不足」が顕在化。
- ・ 人員不足により需要に応じたレーンオープンを確保できず、特定時間帯に最長60～90分程度の大混雑が半ば日常的に発生。
- ・ お客様のお叱りの声やSNS上のネガティブな投稿が相次いだほか、全国的にも大きく報道。

## 【参考】Twitter(現「X」)への投稿より



- ・ インフラ側がまだ完全にコロナ前並みに復旧していないよ…
- ・ 保安検査場の混雑により出発遅れるって～ダメでしょそれ
- ・ 保安検査最悪。 なんだこの行列。土産も食事も出来なかった。
- ・ 保安検査場めちゃくちゃ混む みんなダッシュしてる
- ・ 保安検査場数百人並んでから1時間前じゃ間に合わない可能性大
- ・ 福岡空港って構造に欠陥あるんけ？ もう一回作り直して仕組み変えた方がいい
- ・ コロナの職員制限のためか、検査場の数が圧倒的に少ない。
- ・ 1時間以上前に空港に着いたのに 保安検査場通過できなさすぎて乗り遅れるところだった…
- ・ 夕方の福岡空港は保安検査場のキャパが追いついてない
- ・ 混んでいるならアナウンスする、まず南か北を確認するよう案内、など対策を…
- ・ 国内線でも1時間前到着だと 飯はおろか買い物の時間もなくて最後は走り込みになった
- ・ 保安検査場への待機列がエグい。 2019年以前でもこんなに並んだ事無いんだが



## 2. スマートレーン（CT機）の導入

- ・前述の課題解決および検査レベルの更なる向上を図るべく、**国内線の保安検査場にスマートレーンを順次導入**。最長90分前後の待ち時間が通常時0～5分、混雑時15分程度まで低減。
- ・国際線には2025年春のターミナルリニューアル(増改築)時に導入予定。

| 場 所 |        | 台 数     |             | 備考                   |
|-----|--------|---------|-------------|----------------------|
|     |        | スマレ化前   | 2024年6月現在   |                      |
| 国内線 | 北保安検査場 | 従来機 8 台 | スマートレーン6台   | 2024年度中に北に更に1レーン増設予定 |
|     | 南保安検査場 | 従来機 8 台 | スマートレーン 5 台 |                      |

スマートレーンのイメージ



再検査が必要な手荷物を自動的に振り分けるため、  
検査済の手荷物をよりスムーズに受け取ることが可能

再検査レーン

《出口側》

手荷物を載せたトレイは  
自動で運ばれるため、  
お客さまによる運搬は不要

X線CT検査装置により  
パソコンや液体物などの取り出しが不要

最大4名同時に準備でき、  
準備できた方から  
保安検査に進むことが可能

《入口側》

### 3. スマートレーン(CT機) の導入効果

#### ◆ 混雑・待ち時間の解消

11レーン導入後初の繁忙期、FY2024GWにおいてほぼ混雑はなく、待ち時間も早朝オープン直後の最長10～15分程度に抑制

#### ◆ 開披検査の減

CT機の導入によりノートPCやペットボトルの取り出しが不要となり、開披検査が著しく減少

#### ◆ 離職者の減

混雑解消や開披検査の減によりお客様からのクレームが減ったせいか、離職者も減

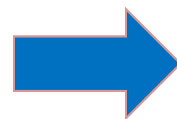
#### ◆ レーンオープン時間の減

スループットの向上によりレーンオープン時間が減少し、省人化効果もあり



CS向上

ES向上



省人化  
コスト削減

## 4. 保安検査場混雑・待ち時間の解消

- 前述のとおり2022年度秋以降の需要回復期には、特定時間帯に最長60～90分程度の大混雑が半ば日常的に発生。
- スマートレーン11レーン導入後の5月度においては、**待ち時間が0～5分**とほぼ発生せず、最長でも早朝オープン直後の**15分程度**に抑制できている。

### 【国内線保安検査場の待ち時間】

FY2022秋冬頃

最長 **60** ~  
**90** 分程度



スマレ化後

概ね **0** ~ **5** 分  
早朝など最長 **15** 分程度

【スループット】 従前)150名/時程度 → 番台化\*)170～200名/時程度 → スマレ化)250～300名/時程度

\*搭乗券の確認を保安検査場前で行う運用

## 5. 保安検査における開披検査の減

- 検知能力の高いCT機の導入により、主に①ペットボトル類と②ノートPCの取り出しが不要となり、**開披検査が大幅に減少**。
- 加えて「モニター監視」と「開披」の両検査員が同一の解析映像を確認できるため、対象物品の特定が容易になり(例:カバンのどこに位置するものか等)、**開披検査に要する時間も短縮**。
- これらの要因でお客様ストレスが軽減されているものと推察される。

【開披率】※トレイ数による換算

スマレ化前

25~30 %程度



スマレ化後

7 %程度

## 6. 離職する検査員の減

- 混雑緩和、開披検査の減や時間短縮といったスマレ効果によりお客様ストレスが緩和され、お客様とのトラブル機会が減少。
- スマートレーン・CT機の導入に先立つ、2023年度の番台化により「案内業務」を分離したことで搭乗券(福岡では全キャリアで50種程度)に関する知識習得(教育)負担が軽減。
- スマートレーン化により「仕分業務」の体力的負担が軽減。
- これらの要因で検査員が感じるストレスも低減し、離職者の減に繋がっているものと推察。

【離職者数】 ※契約社員を含まない正社員数

FY2018

93名



FY2023

53名

上記はスマレ化以前の番台化後の数値であり、今期は更に改善する見込み

## 7. レーンオープン時間の減

- スマートレーン・CT機の特徴である、①複数名同時に検査の準備ができ、②カバンからの取り出し物品が減り、③追い越し可能で、④開披機会も減少、これらによるスループットの向上により、1日トータルでのレーンオープン時間が大きく減少。
- 下記のとおりレーンオープン時間は5月度同月比で平均36時間/日の減
- 検査員換算では約20名/日の省人化に繋がっている(4.5名レーン×▲36時間÷8時間/名)

### 【5月度のレーンオープン時間】

FY2018

予約平均**22,989**名/日

平均 **140** 時間/日



FY2024

予約平均**23,347**名/日

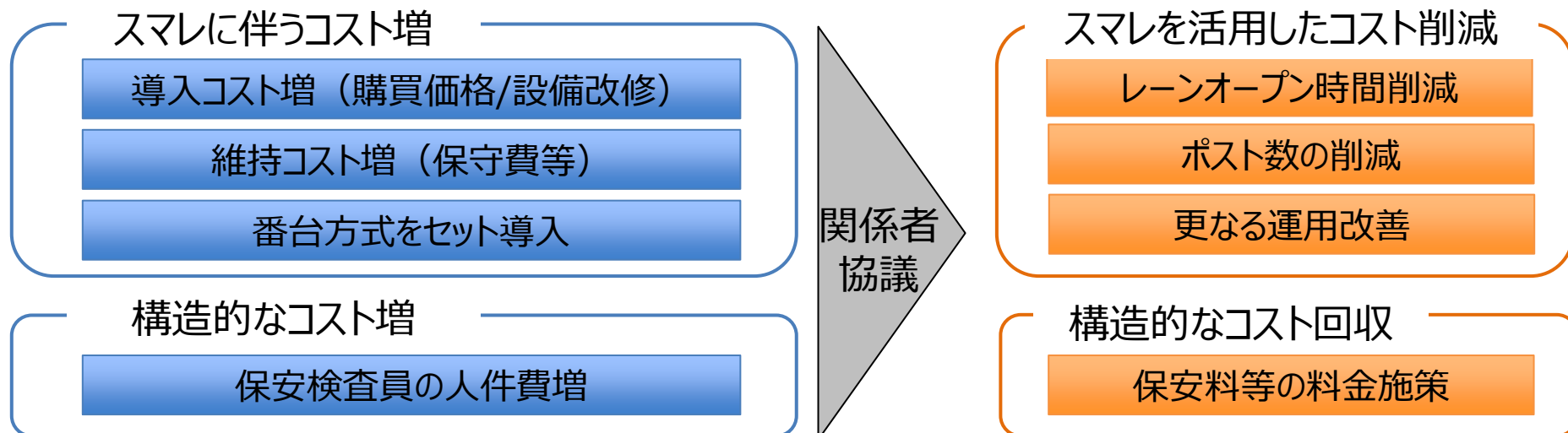
平均 **104** 時間/日

約 **20** 名/日の省人化

## 8. コスト面からの視点

- スマレ・CT機は国庫補助を受給してもなお従来機と比べなお高額で、導入時には既存建物・設備の改修も必要となる。 ※福岡では暑さ対策として空調吹き出しの増など実施
- 加えて、CT機は精密な電子機器で、レーンもセンサー等で制御された多数のモジュールで構成される装置のため、スタッフ常駐型のフルメンテ契約がほぼ標準(→保守費アップ)。
- また、検査員のうち「案内」担当の搭乗券チェックをレーン前に分離する「番台化」が必須であり、番台スタッフ(資格不要)を一定数要することとなる。
- また、そもそもの課題として、保安検査員の人件費上昇も進んでいくなど、コスト増が不可避な状況。
- 一方で、前述のとおりレーンオープン時間の減にも繋がっていることもあり、スマレ導入を契機として、空港・航空会社等の関係者間であらためて協議し、保安コストをカバーする仕組みを整えていくことが必要。

### 【コスト増への対応イメージ】



## 9. SNSの反応

4/26(金)～5/6(月・祝)のGW期間中、Xでの口コミは投稿自体が混雑期に比べ著しく減少し、かつ全てがポジティブ発言であった。

HP内に設けている「お客さまの声」にもネガティブなメールは届かず！



・4月26日

福岡空港の保安検査がスマートレーン化して行列なくスムーズになるとの飲み物出したりせんでいいのは楽



14時間

福岡空港好きスマートレーン導入で検査早くなったし何より10分で中心地は凄すぎる

1



4

187



・5月2日

久しぶり先日国内線使ったけど、スマートレーンに変わっていて浦島太郎でした😓  
1年前、福岡空港の混雑ぶりをニュースで見てたけど処理速度が早くなって全然並んでなかった👏ペットボトルも出さなくていいし荷物をトレーに入れるだけで自動で運んでくれた😍🛫出発前に感激した😍



5月5日

福岡でもスマートレーンが使える、感動。

1



1

109



# 10. 現場の声



- 退職を考えていましたが、福岡もスマートレーンになると聞いたので、それならと思い、働き続けています！
- 開披検査が減ったことに加え、開披検査の際、カバンの中のどの箇所に対象物があるか、モニター監視と同じ画像を共有できるのでお客様のご理解ご協力を得やすくなり、今までよりもスピーディーに対応できるようになりました。
- **案内ポジション**（お客様がトレイへ荷物を搭載する前面に位置）では、同時に複数のお客様のご対応をすることとなるので、その点は負担を感じています。



- (番台化により)沢山の搭乗券の種類を覚える必要がなくなり、泣きそうなくらい嬉しかったです！
- 仕分け作業やトレイバックの体力的負担がかなり軽減されて、働きやすくなりました。
- お客様が今以上にトレイを所定の場所に戻して頂けるようになると更に嬉しく思います。

## 参考：ES向上のための取組(FIAC内部資料)

| 件 名    | 保安検査会社向け空港内見学会                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 日 時 | 2024年 5月 22日 (水)／ 13:00 ～ 15:00                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2. 部 門 | 保守管理課、航空灯火課、オペレーション企画課、空港連携推進部、保安防災課                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. 参加者 | にしけい・セノン・JSS、西日本鉄道（ランプバス） 全14名                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. 概 要 | <p>昨年度に続き福岡空港で勤務される保安検査職員を対象とする空港内見学会を開催した。見学会を通して、航空機運航・空港運用が様々な職種の連携プレーで機能維持されていることを実感頂くとともに、自身の業務の重要性を再認識する機会となることを目的に、普段は立ち入ることがないエリアの見学を企画した。今年度から年2回の定期開催とし、今回、1回目の見学会を開催した。</p> <p>参加者からは、以下のご意見があり、大変好評であった。</p> <p>『屋上や電源局舎など、普段立ち入ることができない施設の見学ができ、貴重な体験ができた』</p> <p>『改めて空港で働くことの重要性、面白さを知ることができた』等</p> |



ターミナル屋上見学



屋上配備の設備見学



消防庁舎見学



消防車乗車体験

上記の他、電源局舎、F-APCの見学を行い、移動はランプバスを活用した。