

旅客ハンドリング業務における デジタル / イノベーション推進について

1. ANAグループを取り巻く環境
2. 旅客ハンドリング業務の今後の目指したい姿
3. 目指したい姿の実現に向けた重点課題
4. 終わりに（サポートいただきたい点）

全日本空輸株式会社

オペレーションサポートセンター 空港サポート室 旅客サービス部

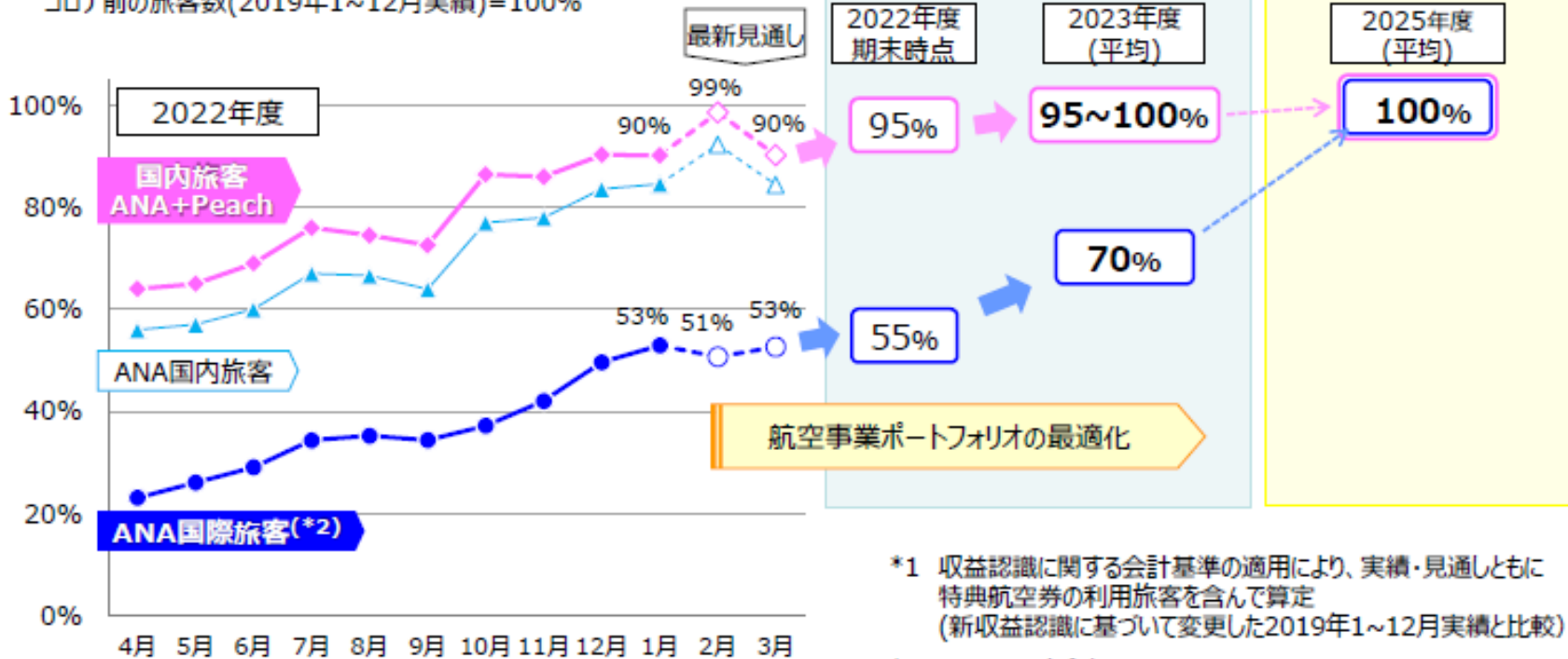
コロナ禍を通じた「変化」

- 訪日需要 : コロナ禍より激減 / 低迷 → 急激な需要回復 → 「年間6,000万人」を見据える
- 従業員数 : コロナ禍以降、人材の確保 / 早期の育成 / 人材の定着を課題視
- 価値観 / ニーズ : コロナ禍以降、「コンタクトレストラベル」という非接触型を好む新たな価値観が浸透

旅客数の推移と見通し

※ANAHD「2023~2025年度 中期経営戦略」資料より

コロナ前の旅客数(2019年1~12月実績)=100%



*1 収益認識に関する会計基準の適用により、実績・見通しともに特典航空券の利用旅客を含んで算定
(新収益認識に基づいて変更した2019年1~12月実績と比較)

*2 AirJapanを含む

2. 旅客ハンドリング業務の今後の目指したい姿

旺盛な訪日需要

↓

グローバル基準のサービス提供

空港における人不足

↓

「生産性向上」、「係員にしかできない業務」へ注力

価値観 / ニーズの多様化

↓

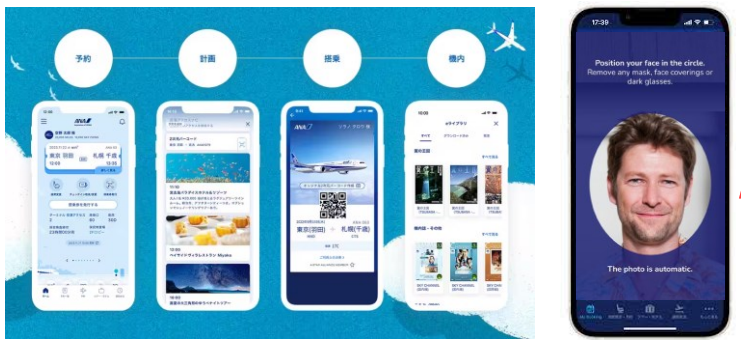
ご自身のデバイスで「いつでも・どこでも」

「デジタル×係員」で
高い体験価値を効率よく / 効果的にお客様へ提供できる環境へ



オフエアポート化

ANAアプリが「旅のすべて」をサポート



お客様のペースで手続きとワクワク実感

顔情報の登録

更なる加速
利便性向上

セルフ化

「セルフ」「顔パス」でスムーズに移動



手続きはセルフで完結
生体認証でスムーズに移動

係員はお客様が望むサポートへ注力

情報提供

変更

案内

平時もイレギュラー時も安心



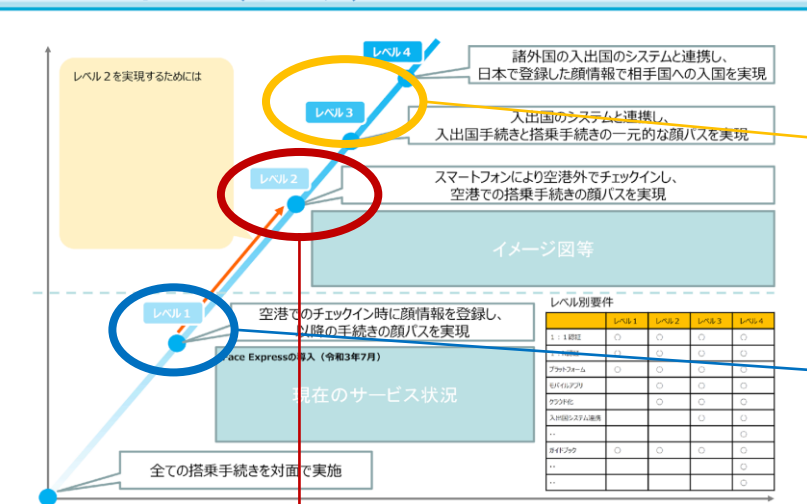
環境整備だけでなく、『お客様に利用したいと思って貰える』ことが重要

3. 重点課題：セルフ化加速のためのOne ID活用

- ・現在、航空局/ANA/JAL/空港ビル/IATAとタスクフォースにて、**空港とオフエアポートの双方で利用率拡大に向け推進**
- ・現在取り組む「オフエアポート化」含め、今後は国家間の連携が不可欠なため、**国主導での推進がキーポイント**

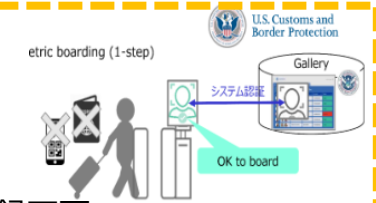
<2023/7/3 航空局提示資料より>

One ID ロードマップ(イメージ)



《レベル3》

- 出入国システムと連携し、**データ一元管理**
- 米国が該当(国が主導して利用促進)
 - ・一部制限旅客を除き、全旅客が利用
 - ・米国民はパスポートデータを活用し都度の顔登録不要
 - ・訪日旅客は**到着時撮影データをOneID活用**



《レベル1》

- 空港でのチェックイン時に顔情報を作成
- 日本が該当

《レベル2》強化ポイント



NRTとHNDの比較

	トークン作成	トークン作成	顔パス	トークン作成	顔パス	トークン作成	顔パス	トークン作成	顔パス
NRT	×	○	-	○	○	○	○	-	○
HND	×	×	-	×	○	×	○	-	○

3. 重点課題：アプリ強化によるオフエアポート促進

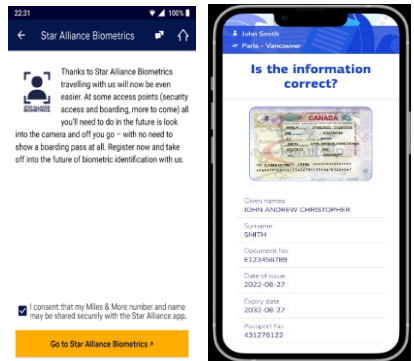
- ・アプリ/Webは、**他社の先進事例を参考に機能強化**を継続、「簡単・便利」「時間価値と安心」の体験価値を提供
- ・場所の制約を受けずに、**お客様のタイミングで情報を得て適切に判断と行動**できる環境を整備する

これまでの「当たり前」を変え、空港に来る前に手続きが完結できる環境を構築

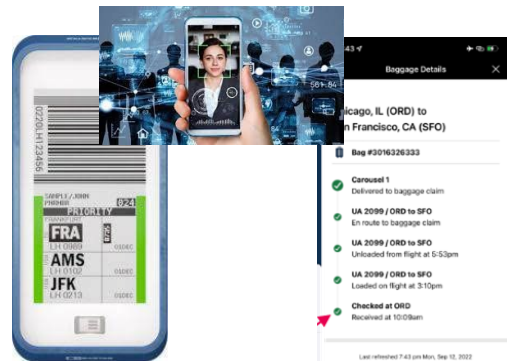
《自分のペースで手続き》
カウンター/自動機に加え
アプリでの手続きの選択肢



《時間を要する確認を事前に》
本人確認も渡航判断も事前

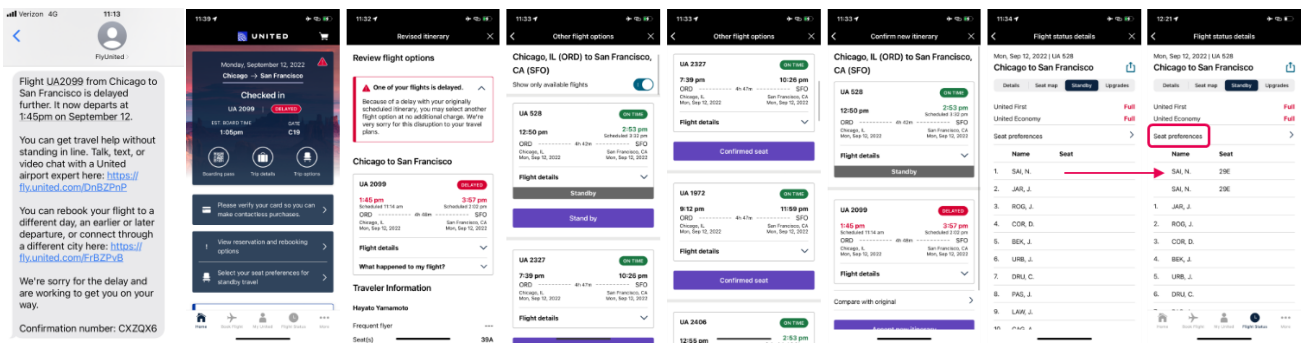


《手荷物の概念を覆す》
手荷物のオフエアポート化



予約カードで今の状況と、次にすべきことをガイド 将来的には「往復」「三国間流動」にも適応 OneIDとの連携、オーバーツーリズム対策

《イレギュラー対応》
状況やアクションを提示、アプリ等で手続きが完結



問題は分かり易く具体的に早期通知、振替は自動 or 候補から選択しセルフ完結、補償も電子で受け取り

サポートいただきたい点

● オフエアポートトークンの早期実装に向けた引き続きのリード

⇒ 空港外で、旅客が情報を保有する新たな運用を見据えた「個人情報ガイドライン」の早期改訂
⇒ 関係者間の調整

● 国主導でのOne ID活用領域の拡大と利用の推進

⇒ 関連する省庁間連携、各種法整備の推進
⇒ 他産業含め、国をあげたOneIDの認知度向上と官民一体での利用訴求のリード

● 補助金を活用した柔軟なデジタル投資へのサポート

⇒ お客様の体験価値と生産性を両立する「オフエアポート」「セルフ化」のデジタル投資サポート
⇒ FAST TRAVEL補助金の使途拡大(補助対象への航空運送事業者の追加 等)



(参考) 海外におけるOneIDの状況

1. 政府主導型(USA) : 政府が顔認証情報 (トークン) を一元的に情報管理、居住者は都度トークンを登録する必要なし
2. 登録必須型 (LHR, SIN, HKG) : 全ての旅客がPRSで登録 (身長制限など対象外者は除く)
3. クラウドサービス型 (SBH, FRA) : Star Biometrics Hub (SBH) でトークン作成し空港間での顔パスを実現
4. 空港ビル主導型(JPN) : 空港ビルが希望するお客様にサービス提供

