

【第11回 持続的な発展に向けた空港業務のあり方検討会資料】

空港グランドハンドリング協会の活動について



2025年3月
一般社団法人 空港グランドハンドリング協会

2025年1月～3月における活動についてのご報告

1. 魅力ある業界像の設定
2. カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定
3. 女性活躍推進アクションプラン作成に向けた実態調査の実施
4. 労働条件調査の実施
5. 外国人雇用促進委員会の設置

空ハン協HP



<https://agha.jp/>

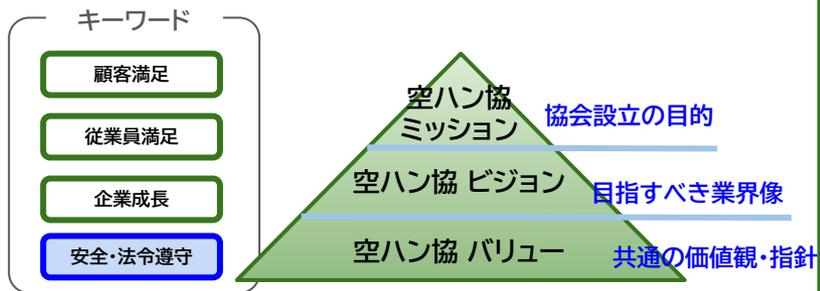
空ハン協 X



空港グランドハンドリング協会
(@agha_jp) / X
twitter.com

1. 魅力ある業界像の設定

- 協会設立の目的である「会員事業者が連携し業界共通課題の解決に取り組み、事業者の経営基盤の強化につなげ、空港グランドハンドリング業界の持続的発展および日本経済の発展に資すること」(=ミッション)を達成するため、目指すべき業界像(=ビジョン)と、ビジョン実現に向けた行動指針(=バリュー)の明文化に向け議論を行っている。
- これらの魅力ある業界像と行動指針を今後の事業計画の根幹に位置づけ、協会活動を通じて現実とのギャップの改善に取り組むとともに、実現したい姿として業界の共通の価値観となるよう浸透を図る。



2. カスタマーハラスメント対策ガイドライン策定

- 2024年6～7月に実施した実態調査に基づくデータと、カスタマーハラスメントに関する専門的知見を融合し、「空港グランドハンドリング カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定。
- カスタマーハラスメントに対する従業員の心理的安全性と対応力を高め、組織的に対応できる体制構築を促すため、業界としてのカスタマーハラスメントの「基本姿勢」「定義と判断」「対応ポイント」「メンタルヘルスケア」「未然防止の取組み」等の項目をとりまとめた。

参考資料①



3. 女性活躍推進アクションプラン作成に向けた実態調査の実施

参考資料②

- グランドハンドリング業務において、男女ともに安心して長く働き続けられる環境を整備する観点から、空ハン協としての「女性活躍推進に向けたアクションプラン」作成に着手すべく、実態調査を実施して、業界内の女性活躍に関する現状と課題を把握し分析した。

4. 労働条件調査の実施

参考資料③

- グランドハンドリング業界における労働条件、環境、処遇について現状を適切に把握するため、第三者機関委託形式にて会員事業者を対象とする労働条件調査を実施。
- 当該調査のデータを分析し、従業員の満足度および定着率向上のための方策検討や、他業界との比較による優位性や課題を確認し、第3期以降の協会活動に反映していく。

5. 外国人材雇用促進委員会の設置

- 特定技能制度や育成就労制度の分野別方針策定などを中心に、業界として積極的に取り組みに参画し関係省庁との調整を行うべく、協会内の外国人材雇用促進に関する政策機能充実化を目指し、「外国人材雇用促進委員会」を新たに設置し、専門的知見を踏まえた議論を開始した。

【参考資料①】カスタマーハラスメント対策ガイドライン

ガイドライン(イメージ)



対応、判断、メンタルヘルスケアなど、カスタマーハラスメントに対する多くの過程において、組織的に対応を行っていくことが、従業員を守るうえでの重要なポイントとなることをガイドラインに示していく。

| 項目 | 内容 |
|----------------|---|
| ・ガイドラインの目的 | ガイドライン策定に至った背景と現状 ガイドラインを通じて目指すこと |
| ・カスハラ対応基本姿勢 | 対外的な対応姿勢 内部的な対応姿勢 |
| ・カスハラ の定義 | カスハラに該当する行為の定義や判断目安 関連する法令 |
| ・カスハラ対応の流れ | 従業員の対応の流れ(初期対応のポイント) 上司・会社の対応の流れ(組織的対応の重要性) |
| ・カスハラ の判断 | 判断時のフロー グレーゾーンのカスハラ判断 |
| ・カスハラ事例と対応ポイント | 調査に基づくカスハラ実例と対応工夫のポイント いわゆるBtoBのカスハラへの対応ポイント |
| ・カスハラとメンタルヘルス | カスハラとメンタルヘルスの関係 メンタルヘルスチェックと各種ケア |
| ・カスハラ の未然防止 | カスハラ の対応工夫と未然防止策 |
| ・その他のカスハラ対策 | 対外的・内部的な啓発活動など |

啓発ポスター(参考)

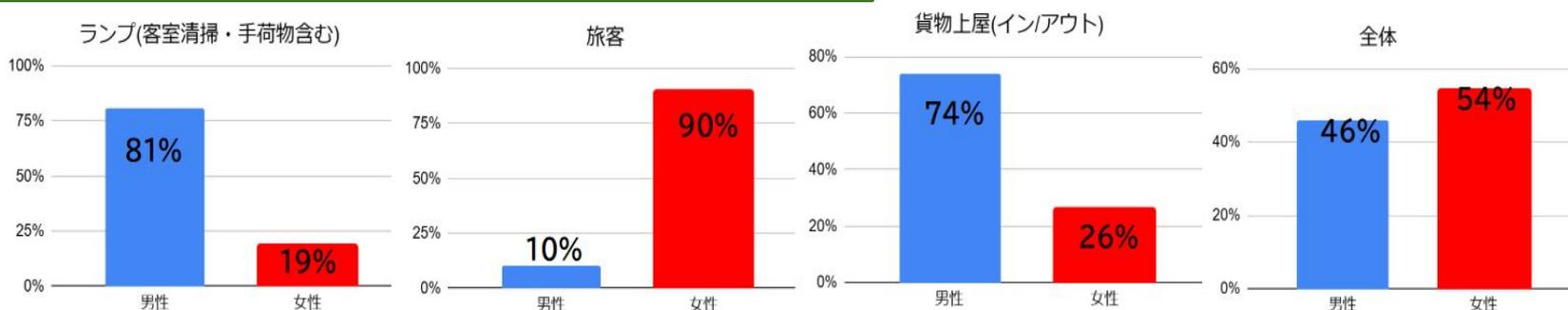


定期航空協会作成の
カスハラ対策周知ポスターを
関係他団体と連携し掲示促進

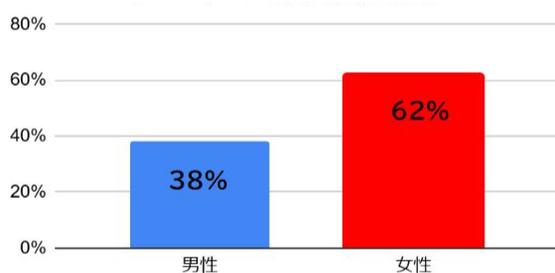
【調査結果概要】

- グランドハンドリング全体ではほぼ同等の男女比率となっているものの、ランプ、旅客ハンドリング、貨物上屋の業務では男女比に差が生じている。(図①)
- 採用時点では女性の方が多いものの、退職者の男女比率において女性の比率が高く、平均勤続年数も男性の方が長くなっていることから、管理職、経営職では男性の比率が高くなっている。(図②～④)
- 男女問わず活躍できる業界であるものの、業務や勤続年数において男女間で差が生じているため、長く働くことができ、また、働きたいと思える魅力ある業界づくりに取り組んでいくことが必要。

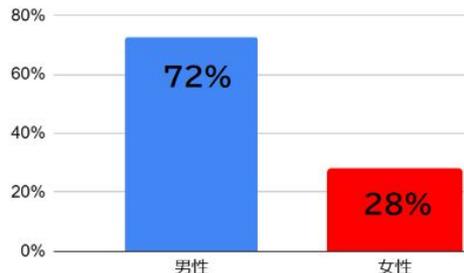
図①:各業務の一般職正社員における男女比率 (2025年1月時点)



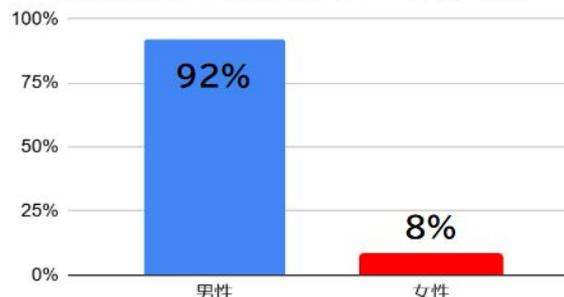
図②: FY24一般職正社員採用比率



図③: 管理職比率



図④: 経営職比率



【参考資料③】労働条件調査の実施(調査結果抜粋)



- 空ハン協初となる労働条件調査の結果では、図①の通り、スキルの向上などを踏まえ年代に応じて収入が上がっていく業界であることが分かったため、長く働くことで、賃金の向上が見込める業界であることの理解促進が重要。
- 今後は、得られたデータを活用し、他業界比較を実施するなど、採用競争力の強化などに向けた会員事業者における処遇改善につなげていく。

図①:各年代の賃金構成一覧(全従業員合計(正社員、契約社員、パート・アルバイト))

| 年代 \ 万円 | 200未満 | 200~300 | 300~400 | 400~500 | 500~600 | 600~700 | 700~800 | 800~1000 | 1000~1500 |
|---------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|-----------|
| 20-24 | 10.0% | 48.0% | 28.8% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 25-29 | 5.1% | 30.9% | 38.5% | 17.0% | 1.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 30-34 | 6.1% | 15.0% | 36.2% | 26.0% | 8.1% | 2.4% | 0.4% | 0.0% | 0.0% |
| 35-39 | 6.8% | 9.1% | 18.1% | 28.5% | 22.7% | 7.4% | 1.6% | 0.0% | 0.0% |
| 40-44 | 3.0% | 5.7% | 16.6% | 26.4% | 23.8% | 14.0% | 3.0% | 1.5% | 0.0% |
| 45-49 | 3.0% | 4.3% | 7.7% | 14.6% | 27.0% | 21.5% | 11.6% | 4.3% | 0.0% |
| 50-54 | 4.5% | 7.2% | 9.4% | 12.6% | 25.1% | 20.2% | 6.7% | 5.8% | 0.4% |
| 55-60 | 9.8% | 16.4% | 8.2% | 6.6% | 17.2% | 13.9% | 10.7% | 5.7% | 3.3% |

【調査概要】調査主体：一般財団法人 情報法制研究所
 調査期間：2024年11月18日～2025年1月17日
 回答者数：2,393名(空ハン協所属事業者従業員の直接回答)