

新しいフェーズに向けた中部国際空港のあり方

当財団は、2011年度から航空・空港の最新情勢に関する講演会を年1回開催しております。

2023年度は2024年3月26日に、中部国際空港内セントレアホールを会場として、以下の内容にて開催しました（WEB同時配信）。このたび、特別講演の要旨をまとめましたのでご報告いたします。

なお、基調講演の要旨につきましては、前号に掲載しております。 （事務局文責）

【特別講演】

演題：空港グランドハンドリング協会とその取組について

講師：小山田 亜希子 氏（空港グランドハンドリング協会 会長）

【基調講演】

演題：セントレアの近況について

講師：犬塚 力 氏（中部国際空港株式会社 代表取締役社長）

【後援】

国土交通省、名古屋商工会議所、一般社団法人中部経済連合会、北陸経済連合会、

中部国際空港株式会社、中部国際空港利用促進協議会、中部国際空港第二滑走路建設促進期成同盟会

■特別講演「空港グランドハンドリング協会とその取組について」

小山田 亜希子 氏（空港グランドハンドリング協会 会長）

空港グランドハンドリング協会の小山田と申します。本日は貴重な機会をいただきまして誠にありがとうございます。

まずは、恐縮ですが、簡単に私の略歴をお話しさせていただければと思います。1987年に全日本空輸株式会社（以下、「全日空」）に入社しました。当時は全日空にグランドホステス職という専門職がござい

まして、その枠で入社しました。今はその名称は変更になっていまして、グランドスタッフという呼び方になっています。旅客ハンドリングを専門にやる職掌になります。20年ほど成田国際空港の旅客部門と、それから、現場の仕事とスタッフをサポートする間接業務に就きました。

ご存じの方も多くいらっしゃいますが、旅客部門は女性が比率的に多い職場で、ライフイベントを向かえますと、結婚されて退職されるか、懐妊されると当然辞めるんだらうという時代、今はだいぶ状況も変わりましたが、新規採用は退職の補充で、その年に100人退職すると、100人が新規で入ってくる、その繰り返しでした。

入社からだいぶ時間がたちますと、人を育てる役割も担うようになりましたが、これでは空港にプロは育たないな、この業界はこの先どうなっていくんだらう？イノベーションも含めて早くデジタル化を取り入れて、グランドスタッフの働き方を変えていきたいなという思いが芽生えたのも成田空港支店での経験からです。

その後、関西空港支店、ノンエアのグループ会社、空港の生産本部などを経験しまして、2021年から現職のANAエアポートサービス株式会社の代表取締役社長に就任しました。後ほど詳しくご説明しますが、この会社は、羽田空港で旅客、ランプ、オペレーションを担当する会社です。ランプサービス業務を深く知りましたのは、今の会社が初めてになります。社員からも業務の内容を聞くなか、最初に驚きましたのは、業務のほとんどが人手を介して行われることと、職人の世界でございまして、安全、あるいは、航空



機と非常に近いところにいますので、職人のような技が必要な仕事が多いこと。こうしたなか、空港グラウンドハンドリング協会に携わることになったので、非常に感慨深いのですが、ぜひ大きなうねりをつくっていければと考えています。

以上が私の簡単な略歴でございます。

1. 空港グラウンドハンドリング協会の概要

まず初めに、私どもの空港グラウンドハンドリング協会（以下、「空ハン協」）の組織をご紹介します。グラウンドハンドリングという業種はグラハンと略されることも多くございます（以下、「グラハン」）。ご存じの方もいらっしゃるかもしれませんが、グラハン女子をモデルにした漫画が小学館から発売されまして、少しずつではありますが、認知度を高めていく動きも出てきていますが、航空の一般的なイメージは、いまだにパイロットや客室乗務員、整備士といった職掌を思い浮かべ得る方が多いのではないかと思います。そこと比較しますと、まだまだ認知度が低い業界と、そういう現状でございます。

一般的に航空機の周辺の業務を行うことをランプハンドリングとイメージされる方が多いと思うのですが、当協会は、航空機へ手荷物や貨物の搭降載を行うランプハンドリングに加えて、お客様の搭乗手続きをサポートする旅客ハンドリング、航空機に貨物を積むための調整を行います貨物上屋ハンドリング、航空機の運航をサポートするオペレーションハンドリングを対象としています。

つまり、空港におきまして航空機運航の地上支援を行う仕事を総称してグラウンドハンドリングと当協会では位置づけています。

続きまして、私ども空ハン協を結成した目的と事業、組織体制です。国の経済成長の柱の1つであります観光立国の実現に航空産業が果たす役割はますます大きくなります。特に日本各地へのインバウンド需要は確実に高まる状況にあり、そこに対応するには、オペレーションを支えるグラハンの役割は大きなものになっています。そのために必要な共通問題の解決を図ってグラハン業界の持続的な発展を目指していくことにございます。

事業につきましては、目的の達成に向けて必要な活動をこちらに列挙しています。具体的なアクションはこの後、ご説明させていただきます。

会員数は、結成当時は50社からのスタートでしたが、3月上旬の時点で79社までご加入いただいています。日本におけるグラハン事業者は大小合わせますと約400社にのぼるといわれていますので、引き続き組織の拡大に取り組んでいきたいと思っています。

続きまして、スライド1-3は、8月25日の設立総会の様子です。想定よりも多くの方々にご参

1-1. 空港グラウンドハンドリング協会の概要



(1) 名称

- 空港グラウンドハンドリング協会：空ハン協
(英語名 Airport Ground Handling Association/AGHA)
※ランプ、上屋、旅客、オペレーションを担う事業者が対象。
- 空ハン協ホームページURL <https://agha.jp/>



スライド1-1 空ハン協の概要

1-2. 空港グラウンドハンドリング協会の概要



(2) 目的

- 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、**空港グラウ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を目的とする。**

(3) 事業

- 当協会は、目的の実現に向け、以下の事業を行う。
 - 1) 業界の共通課題の定義とその解決に向けた事業
 - 2) 会員企業の事業基盤強化のための事業
 - 3) 働く人にとって魅力ある業界づくりのための事業
 - 4) その他、本会の目的を達成するために必要な事業

(4) 会員 (参考①)

- グラン連絡会12社 (参考②) をベースに協会を設立し、3月1日時点で79社が入会
- 会員各社の従業員数の合計は37,342名 (2024年2月1日時点)

会員種別	資格	役割
正会員 (68社)	グラウンドハンドリング事業者	代表理事、執行理事、監事、事務局
特別会員 (7社)	エアライン事業者等	執行理事、事務局
賛助会員 (4社)	団体活動に賛同する事業者	団体における役割は担わない

スライド1-2 空ハン協の目的・事業・会員

加いただきました。メディアからの注目度も非常に高く、当日は取材いただきましたし、設立総会後も取材のお申し込みを幾つかいただきました。いまだかつて、これほどまでの注目をこのグラハン業界が浴びたことはないだろうと思っておりますが、こういったムーブメントを一過性で終わらせてはいけなく考えていまして、当協会としましてもさまざまな機会を通じてグランドハンドリングの仕事の魅力の発信、課題の認識とその解決過程の発信をしていきたいと思っております。

1-3. 空港グランドハンドリング協会の概要

(5) 設立総会の開催

- 8月25日に「空港グランドハンドリング協会」の設立総会を開催した。
- 設立総会では、来賓として航空局長、定期航空協会の代表から協会への期待の挨拶をいただいた他、32社のメディアが設立総会と記者会見を取材し、協会として、設立の趣旨と空港ハンドリング人材不足の課題と政策的対応の必要性について積極的にアピールを行うことができた。

取り上げられたメディア記事・番組(例)

- テレビ東WS、TBSニュース、日本経済新聞、時事通信、共同通信、北海道新聞、南日本新聞、業界紙等
- 設立後も取材等の申込みが多くあり、積極的に対応を行っている



なぜ、このタイミングで空ハン協を設立したのか...

スライド1-3 設立総会の様子

2. 空港グランドハンドリング協会設立の背景

続きまして、なぜこのタイミングだったのか、空ハン協を設立した経緯と時系列を申し上げたいと思います。スライド2-1は、航空産業における業界一覧を示した図になります。航空産業は、航空機を利用するお客様から運賃をいただき、各事業者が連携して付加価値を創出し、サービスを提供していく産業になりますが、ご覧いただいていますとおり、航空産業の長い歴史におきまして、グラハン業界のみ、業界団体がございませんでした。そのため、グラハンに特化した課題への政策活動を展開してこられなかったという経緯がございました。

こうした状況を変えるため、2023年6月に国土交通省から公表されました「空港業務の持続的発展に向けたビジョン」策定経緯の中で、グラハン

2-1. 空港グランドハンドリング協会設立の背景

- これまでの航空産業において、グラハンだけ業界団体がなく、グラハンに特化した政策活動が実施できていなかった。



スライド2-1 航空産業と業界の関係

業界団体の必要性が認識されることになったわけです。

では、どのような視点での政策活動が必要になったかということをおスライド2-2にてご説明させていただきます。現在のグラハン業界の共通問題は、ここにありますとおり、グラハン人材が足りないという、ズバリ、人材不足、この点です。

こちらの問題に対して、その理由、なぜなのかということをお羅列しています。人材不足はいまやグラハン業界に限った話ではございません。サービス業共通の課題ですが、公共性の高い事業環境であるグラハン業界において、個社、単社で問題解決を図ろうとしても、なかなかそのハードルが高い現状があることはお伝えしたとおりになります。

グラハン事業者といえますと、エアライン系グループ会社を連想される方が多くいらっしゃるかもしれませんが、独立系企業や地方空港を中心に

2-2. 空港グランドハンドリング協会設立の背景

- 公共性の高い空港で業務をするグラハン業界の構造的な問題を解決するためには、個社だけでの対応には限界がある。

問題	理由	解決策
グラハン人材が足りない	日本の労働力人口の減少	グラハンの仕事の知名度・イメージ向上活動の実施
	不安定な航空産業を避ける就労者観	委託費の改善(公正取引)
	屋外・24時間365日の厳しい就労環境	割高な空港内営業コスト適正化(賃料)
	賃金・労働時間の条件が低い	生産性の向上(自動化と人が担う仕事の質的向上)
	自動化が進まず人海戦術・労働集約型	働く環境の改善(職場・住居)
	円安で外国人の特定技能1号が他の産業に流れ航空に集まらない	外国人が働きやすい環境(構内運転免許試験の外国語対応、ニーズに応じた働く環境の整備等)
	空港が市街地から遠く通勤しにくい	

- ✓ グラハン業界の生産性向上と問題の解消
- ✓ 航空産業全体の生産性向上

業界としての政策活動が重要！

スライド2-2 空ハン協の構造的な問題

地元企業あるいは二次、三次委託先といった多くの企業がこの業界に参入しています。各事業者がその役割を十二分に発揮することが、ひいては空港機能を維持・向上させることにつながってまいります。そのためにも、人材不足の課題をワンボイスで伝える機能が必要で、空ハン協の設立に至ったという経緯です。

スライド2-3は、昨今の取り巻く環境を時系列的に記載したものになります。人材不足の影響は、実際は新型コロナウイルス感染拡大前にもございまして、まさに中部国際空港（セントレア）でも影響がございましたが、新型コロナウイルス感染拡大によってより顕在化、拍車がかかった課題だと認識しています。新型コロナウイルス感染拡大直後の航空産業は、需要が低迷しましたので、人材過多になり、各社がその対応に追われたという状況は皆様もご承知のとおりかと存じます。

振り返りますと、2022年ごろ、日本はまだ新型コロナウイルス感染拡大の真ただ中でしたが、世界に先駆けて航空需要が回復した欧州の空港では、手荷物の搬送要員、積み付け要員が不足して、荷物が航空機に積めない、欧州の空港に山のような手荷物が残留してしまう、あるいは、セキュリティーの要員が不足して、セキュリティーが大混雑して空港が混乱に陥るといったニュースが駆け巡ったと思います。グラハン人材が不足すると、空港機能がまひしたり、欠航便が出ることを見せつけられたり、そんなニュースが多かったと思います。

日本は、お伝えしましたとおり、まだ新型コロナウイルス感染拡大中だったのですが、航空局とグラハン事業者の間で意見交換が行われるなど、少しずつアフターコロナを見据えた準備が進められ、2022年11月に結成したのがグラハン連絡会でした。この連絡会が空ハン協の前身組織となっています。

2023年に入りますと、日本も本格的な需要回復フェーズに入りまして、準備が一層加速しました。その象徴的な取り組みが国土交通省による「持続的な発展に向けた空港業務のあり方検討会」になります。われわれグラハン連絡会も委員として参

画させていただきましたが、2023年2月からスタートしまして、わずか5か月でビジョンが取りまとめられました。今も関係者によって空港業務の持続的な発展に向けた取り組みが協議されています。このビジョン実現においてグラハン事業者による業界団体の必要性が示されまして、より一層、空ハン協の設立に向けた機運が高まり、2023年8月25日の設立につながったということです。設立に際しましては多くの皆様からのご支援を頂戴しました。この場をお借りしてお礼を申し上げます。

2-3. 空港グランドハンドリング協会設立の背景

2022年

- 先んじて復便した欧州各空港で、5月ごろから人材不足による混乱が発生。それを受けて、日本におけるコロナ後の航空保安も含む**グラハン業界の対応力を懸念**する声が高まり始める。
- 航空局との定期的な意見交換を通じ、11月にグラハン事業者12社で**グラハン連絡会を結成**する。

2023年

- 2023年2月にコロナ後の復便を見据えたグラハン業界の課題解決に向け、国主導による「**持続的な発展に向けた空港業務のあり方検討会**（参考③）」が開催され、グラハン連絡会も同検討会に参画。
- 2023年6月に同検討会より、「**空港業務の持続的な発展に向けたビジョン（以下、ビジョン）**（参考④）」が発表され、地方自治体を含む官民の関係者が連携し空港業務を持続可能なものとするために取り組む項目が明確にされ、ビジョン実現の主体として、「**空港ハンドリングの業界団体の創設**」が盛り込まれる。
- 「骨太の方針」にも**空港におけるグランドハンドリング・保安検査体制の強化等**を含めた**航空・空港関連企業の経営基盤強化**が記載される。
- ビジョンを踏まえ、グラハン連絡会をベースに業界団体設立準備会を発足する。

8月25日にグラハン事業者50社にて、空港グランドハンドリング協会を設立。

スライド2-3 グラハン業界を取り巻く環境の変化

3. 空港グランドハンドリング協会の取組について

それでは、空ハン協の結成後、どのような取り組み、活動を行ってきたかというご紹介をさせていただきます。スライド3-1は、今期の第1期のアクションプランになります。

3-1. 空港グランドハンドリング協会の取組について

事業計画	具体的アクション	実施状況
1-1) 業界の共通課題の解決に向けた事業	<ul style="list-style-type: none"> ・各種調査の実施（職場環境、従業員数、労働条件等） ・各空港への訪問や現場視察 ・業界共通課題の取りまとめと打ち手の検討 ・関係各所への要請行動 	
1-2) 会員企業の事業基盤強化のための事業	<ul style="list-style-type: none"> ・航空関連業界団体との連携 ・業界ルールの見直し（課題抽出、打ち手の検討） 	
1-3) 働く人にとって魅力ある業界づくりのための事業	<ul style="list-style-type: none"> ・業界及び当協会の認知度向上（メディアによる取材の受け入れや、関連イベントへの参加等） ・協会ホームページの開設、更新 ・カハラ対策推進 ・産業界別労組との意見交換会 	
2-1) 協会運営の基盤づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・定例会並びに理事会の定期開催（定例会は毎月実施） ・事務局の設置 ・会員幹事の設置、連携強化 ・独禁法ガイドラインの策定 ・会員事業者の拡大 ・会計規定の整備（会費算定規定含む） ・協会事務所の設置検討 ・一般社団法人への登記に向けた諸調整 	

スライド3-1 第1期アクションプラン

業界の共通課題の解決に向けた事業、会員企業の事業基盤強化のための事業、働く人にとって魅力ある業界づくりのための事業、この3つは空ハン協の事業内容に対するアクションプランになります。今期、結成したばかりの協会ですので、運営基盤の強化に関する取り組みも実施させていただいています。

次ページでもう少し具体的な取り組みを紹介させていただきます。スライド3-2は、アクションプランを実行する上で重要視しています3つの視点を表した図になります。

私ども空ハン協は、共通課題であります人材不足の解消を目的に設立しました。人手不足を解消するためには、「人手を増やしていく」、採用を増やしていくことはもちろん重要です。

苦勞して採用して、訓練を施した貴重な人材が流出する、早期に流出する、「離職を防いでいく」ことも非常に重要なポイントになります。

また、日本の生産年齢人口の減少を鑑みますと、先ほど犬塚様のプレゼンにもございましたように、「人手がかからない仕組み」も重要になってまいります。ある仕事を10名で常に実施しているとして、これが9名あるいは8名でも同じ品質が保てるような省力・省人化の取り組みが非常に重要な視点になります。

この3つの視点をより多くの空港の隅々まで行き渡らせて、実行力を高めていくためにも、協会運営のベースとなります会員事業者の拡大、それから、産業内の労使関係の構築が重要であると認

識しています。

続きまして、スライド3-3にて、空ハン協の結成後、この3つの視点における具体的なアクションプランをご紹介させていただきます。まず、「人手を増やす」ためには、短期的には処遇改善が重要であると認識しています。

処遇改善には、たくさんある企業の状況の把握ができていませんので、まずは現状把握、プラス、その方法を幅広く検討していくこと、それから、経営サイドとしては原資の確保が必要になります。

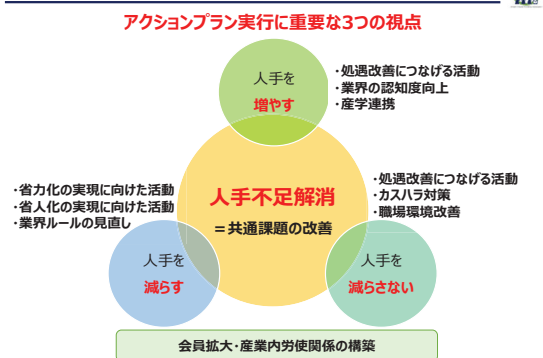
そのため、会員への各種調査を実施して実態把握を行い、国への要請活動などに取り組んでまいりました。先般、国から示されました新たな経済政策における令和5年度の補正事業におきましても、令和4年度の補助が拡充される、延長されるなど、私たちの取り組みが結実した事例もございます。

また、今後さらなる日本の労働人口の減少を見れば、外国人労働者の力も必要になると考えています。まずは実態把握からですが、政府に対しては外国人活躍の必要性を伝えています。

「離職抑制」の観点においては、処遇改善はもとより、空港の現場で過去から問題視されていますカスタマーハラスメントの対応も徐々に開始しています。今年はその取り組みをさらに加速させていく計画を検討しています。

「省力化・省人化」に関しましては、空ハン協として国の検討会や与党のプロジェクトへも参画するなど、取り組みをスタートさせていますが、

3-2. 空港グランドハンドリング協会の取組について



スライド3-2 アクションプラン実行に重要な3つの視点

3-3. 空港グランドハンドリング協会の取組について

<p>■ 処遇改善につながる活動</p> <p>■ グラハンの認知度向上</p> <p>■ 産学連携</p> <p>■ 外国人活躍</p>	<p>・実態把握に向けた各種調査を実施。おり方検討会や要請活動。関係者との意見交換等で調査内容を活用。</p> <p>（カスハラ対策推進調査（9月）、2023年度処遇改善実施状況調査（9月）、協会活動二週調査（10月）、外国人材雇用に関する実態調査（11月）、労働時間管理および時間外労働に関する調査（12月））</p> <p>・要請活動等を通じ、R5の補正予算において、グラハ事業者に対する処遇改善補助の考え方が示された。</p> <p>・大学や専門学校との連携に向けた意見交換を実施するとともに、校外学習等のイベントにも参加。</p>
<p>■ 処遇改善につながる活動</p> <p>■ カスハラ対策推進</p> <p>■ 職場環境改善</p>	<p>・協会としてのカスハラ対策推進の考え方をSTEPごとに整理し、STEP1の活動として、カスハラ対策推進調査とカスハラ対策研修会を開催（約260名参加）</p> <p>・STEP2においては、全国空港事業者協会と連携し、関係省庁発行のカスハラポスターの掲示を実施。</p>
<p>■ 省力化/省人化の推進</p> <p>■ 業界ルールの見直し</p>	<p>・将来的な給資を踏まえ、ANA/JAL作業資格の相互承認に向けたプロジェクトに協会事務局が参画。</p> <p>・自民党航空空港連立空港業務DX推進PTにてグラハの現状と省力化/省人化に向けた支援の必要性について説明。</p>
<p>■ 会員拡大・産業内労使関係構築</p>	<p>・グラハ事業者との意見交換を通じ、会員拡大を着実に図っている（50社31,886名→79社37,342名）。</p> <p>・月に業界の魅力向上に向け、業界初となる航空連合との労使懇談会を開催。3つのテーマ（①魅力ある業界づくり/②安心して働ける業界/③生産性向上）について意見交換を実施し、メディアによる取材も実施した。</p>

スライド3-3 3つの視点におけるアクションプラン

まだ協会内の議論に不足があると認識してまいり、内部議論の活性化に取り組んでまいりたいと考えています。

4. 空港関係者の皆様にご理解いただきたいこと

ここからは、先ほどの3つの視点を踏まえて、空港関係者の皆様にご理解いただきたいことについてお話をさせていただきます。

まず、スライド4-1で示しております処遇改善に向けた取り組みに対するご理解です。処遇改善は、「人手を増やす」「人手を減らさない」ためにも重要な検討項目です。「空港業務の持続的発展に向けたビジョン」でもその必要性が掲げられています。処遇改善に関しましては、基本的に各事業者様の専権事項であることは承知していますが、その原資の多くはエアラインなどからの委託料で賄われています。航空産業の歴史上、固定費が高いエアラインのコスト削減は大きな課題です。その中で海外エアラインの誘致に向けて過大な価格競争が行われてきたことは否定できない事実です。

一方で、365日、早朝から深夜まで稼働するグラハン事業は、多くの労務関係費、例えばタクシー代などもそうですが、これが必要になってまいります。こうした労務費を賄うためにも、エアラインを中心とした関係者の皆様には、「労務費の適切な転嫁のための価格交渉に関する指針」を踏ま

えたご対応をお願いしたいと考えています。

続きまして、スライド4-2で示しておりますが、特に海外エアラインの誘致に関しまして、過度な負荷を抑制できますよう、ご支援をお願いしたいと考えています。中部国際空港でも海外エアラインが就航を希望する時間帯に濃淡があると同っていますし、24時間空港ですので、深夜時間における貨物便の就航もございます。こうした就航調整の際に、グラハンの効率性という視点もぜひ盛り込んでいただきたたく、お願い申し上げます。例えば、スライド4-2の下の図は、エアラインの就航調整を行った結果を示しておりますが、右のように、グラハン要員をワンチーム、ワンクルー削減することができたということを表しております。

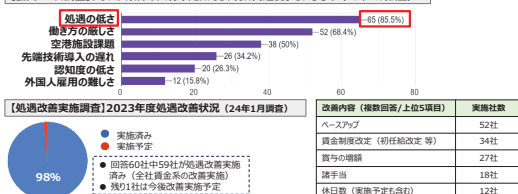
海外エアラインの就航希望につきましては、自治体や空港、本邦エアライン、それから、グラハン各社とさまざまな窓口を介して参入することが基本となっています。当然、競争法などには留意が必要ですが、空港としての応需能力を上げていくためにどのような工夫や時間調整が必要か、事業者横断的に議論をしていくことも必要だと考えます。

4-1. 空港関係者の皆様にご理解いただきたいこと

① 賃上げを含む処遇改善に不可欠な受託料の引き上げ

- 処遇改善は「人手を増やす」「人手を減らさない」ためにも重要な検討項目であり、空港業務の持続的発展に向けたビジョンでもその必要性が掲げられている。
- 空ハ協活動のニーズ調査において、回答した85%の事業者が人材不足に対し「処遇の低さ」を問題視しており、2023年度の処遇改善実施調査においては、回答した98%の事業者が賃金や休日数の改善に着手している事が分かった。
- 航空会社と契約している各社において、自社及び委託先事業者従業員の処遇改善原資等の確保を踏まえた受託料の引き上げを交渉・締結している。
- こうした契約見直しによる原資等を活用する形で、会員各社において処遇改善を検討・実施している。

【会員ニーズ調査】グラハン業界の人材不足に対し、特に問題視しているもの（23年10月調査）

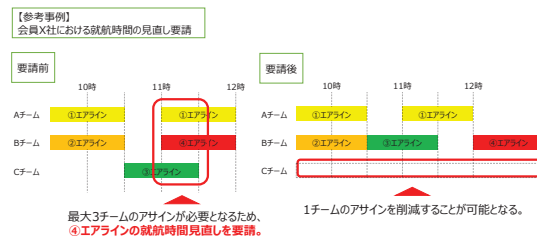


スライド4-1 処遇改善の必要性

4-2. 空港関係者の皆様にご理解いただきたいこと

② 適切な業務量調整による高負荷の抑制

- 生産体制の実態把握を踏まえ、事業者内の取り組みとして、間接部門等の他部署からの支援や外部リソース（アルバイト、派遣社員等）での補充等を実施している。
- 対外的な取り組みとしては、外航スタッフの支援依頼や就航時間の見直し要請を通じ、高負荷の抑制を図っており、現在取り組んでいる就航時間の見直しが実現すると、下図のような要員の効率化が図られることとなるため、今後の外航誘致の際には重要な視点となる。



スライド4-2 適切な業務量調整による高負荷の抑制

次に、スライド4-3にて、省力・省人化に向けた取り組みについてお話しさせていただきます。グラハンにおいて、特にランプハンドリングの仕事の仕方は、先ほども申し上げましたように、過去からほぼ変わっていないのが現状です。多くの

業務を人の手に頼っていることは冒頭にもお伝えしました。

日本の空港においてはお客様の手荷物の紛失が少ない、破損が少ないという実績もございますし、機内環境がきれいに保たれているのも人の手で丁寧に作業をしているからにほかなりません。これは日本らしいサービスともいえると思います。こうした人の手を介さなくてはならない業務は重要ですが、新しい技術を活用すれば、人手を介さなくても代用可能な業務は多く存在すると思っています。

4-3. 空港関係者の皆様にご理解いただきたいこと



③ 省力・省人化に向けた取り組み

- 作業負担の軽減や必要作業人数の削減につながるイノベーション（先進資機材の開発・導入等）を各社が検討・実施しているが、個別事業者だけの開発・導入には限界がある。
- 現在、グラハンで使用する機材（GSEや端末等）も非常に高額なものが多く、使用頻度が限られる機材であっても、各グラハン事業者が所有しており、こうした所にもコストがかかっている。
- 省力・省人化に向けた先進資機材の導入および共用化については、空港インフラとして空港管理者および空港会社等の理解・協力が不可欠。



アプリ強化・セルフ化・共通化



省力・省人化



自動運転車両

スライド 4-3 省力・省人化にむけた取り組み

スライド 4-3 にある写真はその一部となりますが、旅客搭乗手続きのセルフ化や自動運転化などには、技術の導入に加え、空港における課金スキーム、あるいは、使用ルールの見直し、施設改修、それから、電源設備、Wi-Fi環境、あらゆる面でのインフラの設備が必要となります。

省力・省人化に向けた先進資機材の導入、それから、共有化、共用化につきましては、空港インフラとして空港管理者や空港ビルの皆様のご理解とご協力が必要不可欠となります。グラハンの持続性という視点だけではなく、空港機能の維持という観点でもこうした改修の意義は非常に高いものがございます。空港関係者の皆様のご理解とご協力を引き続きお願いできますと幸いです。

最後のスライド 4-4 は、働きやすい環境整備へのお願いでございます。中部国際空港においても、中部国際空港株式会社が空港従業員の皆さん

へアンケートを実施していただいていると先ほどのお話でも分かりましたが、今、地方都市を含めまして、このような他の業界との間での人材確保における競争が激化しつつございます。われわれ航空産業も他業界の状況に少し目を向けていく必要性があると感じています。

私たちが働く空港の状況は、開港からかなり時間が経過していることも理由の1つと思いますが、グラハン従業員のみならず、保安検査員やその他の空港従業員にとって働きやすい、居心地のいい環境とはいえない状況がございます。ご覧いただいていますスライド 4-4 の写真は、中部国際空港ではございませんが、今後、空港においても多様な人材の活躍が必要になることを考えますと、空港へのアクセスも含めた働きやすさの整備は、人材確保に欠かせない要素になると考えています。

このスライドでは、ネガティブなことだけお伝えしていますが、現在、補助事業を活用するなど、施設の改修に取り組んでいただいている空港も複数ございます。その点を申し添えさせていただきます。

4-4. 空港関係者の皆様にご理解いただきたいこと



④ 働きやすい職場環境整備に向けた取り組み

- 空港によっては施設が狭小となっており、新たな事務所や空港従業員向けの休憩所等のスペースを確保できないケースがある。
- 空港のルール等により委託元会社から事務所等を転貸されるケースが多く、委託先自社で休憩スペース等の設置、改善ができない場合がある。
- ランプ内での熱中症や被雷被害等の防止対策としても、空港内共用休憩室の充実が必要であり、街から離れた場所にある空港においては、食事環境の充実も重要。
- お客様の利便性の観点でも空港へのアクセスは重要であり、空港従業員が働く時間のアクセス面についても事業者が連携し、充実を図っていく必要がある。



スライド 4-4 働きやすい職場環境整備に向けた取り組み

5. 中部国際空港の課題について

ここからは、今回の趣旨に沿いまして、中部国際空港の課題について触れさせていただきます。あくまでも、われわれ空ハン協がヒアリングをした一部だけのご紹介です。この課題認識を踏まえ

て、ぜひチームセントレアで一丸となって横断的な課題実現、課題の解決に取り組んでいただくための提起としてご認識いただければと思います。

スライド5-1は、中部国際空港の主なグラハン事業者を記載したものになります。各社の共通テーマは外航便の応需力をいかに上げていくかということになろうかと思えます。もちろん外航応需は競争領域ですが、「中部国際空港としての応需力拡大」という観点で、協調領域について課題を提起させていただきたいと思えます。

5-1. セントレアの課題について（ヒアリングをもとに作成）

セントレアの主なグラハン事業者				
会社名	業務内容	従業員数 (2023.8.1時点)	空ハシ協 会員	
ANA	ANA中部空港 旅客・ランプ・貨物・オペ (ANA国内便・外航便)	823名	○	
中部スカイサポート	ランプ・貨物 (JAL国内便・外航便)	330名	○	
ドリームスカイ名古屋	旅客・貨物・オペ (JAL国内便・外航便)	324名	○	
swissport	旅客・ランプ・貨物・オペ (外航便)	1,700名 (他空港含む)	○	
SKYPORT	スカイポートサービス 旅客・ランプ・貨物・オペ (外航便)	13名 (同社社員のみ)	○	

スライド5-1 中部国際空港における主なグラハン事業者

スライド5-2は、2023年9月に取りまとめられました「空港業務の持続的発展に向けたビジョン」における中部国際空港の具体的な取り組み事項と改善状況のフォローアップになります。採用競争力の向上に向けて開催された合同説明会、受託拡大に向けた諸調整、あるいは、働きやすい環境整備に向けたアンケートの実施、非常に幅広く

5-2. セントレアの課題について（ヒアリングをもとに作成）

セントレアの取り組み状況（空港業務の持続的発展に向けたビジョン 短期目標への対応）	
具体的取組事例	取組内容
PBB自動運転化	国内線一部スポットのPBB自動運転化に向けて調整中
合同採用説明会の開催	空港WGにて合同採用説明会を計画、空港内事業者10社社と連携し、空港業務の紹介を中心とした合同採用説明会を開催
関係機関や団体への情報発信（空港WGの活用推進）	運航便の受け入れに資する情報発信・共有、運航便の受け入れに関する連絡調整、グラハン関係に関する中部空港事務所と連携した情報発信、各種補助金等の申請など
運転訓練場の使用推進	制限区域内で車両を運転するにあたり、特殊車両も数多く存在するが、その訓練をする場所を提供
e-ラーニングの使用推進	制限区域内での運転承認を受ける者に対する運転講習で、いつでもどこでも受講が可能になるよう、e-ラーニングを使用
グラハン各社従業員へのアンケート調査	グラハン各社従業員へのアンケート調査を実施、業務量等の現状把握をし、高負荷の部分があれば業務の効率化に資する施策を検討予定

スライド5-2 中部国際空港における取り組み状況

精神的に取り組んでいただいていることが分かりました。

スライド5-3は、自治体の取り組みになります。雇用施策としてグラハン支援の補助金を設定いただきまして、事業者から使いやすさも含め、ありがたい制度であると同っています。こうした支援に対しまして、この場をお借りしてお礼を申し上げます。

5-3. セントレアの課題について（ヒアリングをもとに作成）

自治体の取り組み状況（空港業務の持続的発展に向けたビジョン 短期目標への対応）	
具体的取組事例	取組内容
関係団体への情報発信	労働部局が行っている雇用施策についての情報を空港会社を通じ各事業者へ展開
関係団体との情報共有等	労働部局への雇用対策協力依頼を実施。
空港業務支援も誘致支援の一部と位置付けた上での関係部局（観光、産業振興等）と連携した支援の実施	中部国際空港利用促進協議会における、空港受入体制整備に係る取組を実施。
雇用施策	・中部国際空港利用促進協議会（空港会社、愛知県、岐阜県、三重県、地元経済界）による、「グラッドハンドング事業者支援事業費補助金」を設定。 ・採用情報の発信強化、福利厚生充実、合同説明会の開催に対し、セントレア事業者が活用。

◆ 自治体・空港会社・事業者の連携が図られている強みを活かし、さらなる課題実現を！！

スライド5-3 中部国際空港に対する自治体の取り組み状況

中部国際空港は、事業者同士の顔が見える距離感、事業者をサポートする空港会社と自治体との連携が図られている空港であると改めて感じました。この連携を強みとして、さらなる課題実現に向けてチームセントレア一丸となって取り組んでいただき、他空港に先駆けたロールモデル空港をぜひ目指していただきたいと思います。

スライド5-4には、先ほど皆様にご理解いただきたいこととしてお伝えした内容に沿って、中

5-4. セントレアの課題について（ヒアリングをもとに作成）

雇用増	視点は採用市場において、シフト勤務が避けられる状態になりつつあるとされているなか、24時間空港であるセントレアの採用競争力をどう高めていくべきか。 ⇒ 深夜対応等、労務費の適正な価格転嫁に向けた委託費の見直し。 ⇒ 早朝深夜帯の空港アクセスの改善、近隣住居関連の整備。 ⇒ 東海三県からの就職が多数を占めるなか、東海地方において採用競争力を有した処遇・働きやすさの実現。
離職抑制	視点は離職原因にシフト勤務の不規則さが指摘されるなか、24時間空港であるセントレアで働く魅力をどう高めていくべきか。 ⇒ 深夜対応等、労務費の適正な価格転嫁に向けた委託費の見直し。 ⇒ 早朝深夜帯の空港アクセスの改善、保育所や休憩室、食事環境整備等の働きやすい環境整備。 ⇒ 安全対策やカスハラ対策等において、安心して働ける環境の整備。
省力・省人化	視点はT1/T2の物理的な距離のあるセントレアでどう効率的な働き方を実現していくか。 ⇒ 国内線施設も含め、限られた従業員数で効率的に働けるための環境整備。 ⇒ 外航就航時間の調整等、空港としての業務の平準化。 ⇒ 他空港に先じた先進資機材や自動化等の積極的導入を通じた省力化・省人化施策の推進。

スライド5-4 中部国際空港の課題

部国際空港における課題を列挙させていただきました。今後の参考になればと、本日はいくつか具体的な課題をお伝えさせていただきます。

まず1点目は、中部国際空港に限定したお話ではございませんが、昨今の若者の就業観、職業観は明らかに変わってきていると思います。空港の仕事に興味はあっても、シフト勤務を敬遠する傾向があるといわれています。早朝深夜勤務があり、24時間空港の中部国際空港で働く魅力をどう高めていくのか、これが1点目の課題提起になります。

2点目は、処遇改善はもちろん、育児支援を含めた働きやすい環境づくりが、今後、ますます重要になります。空港アクセスも大きな課題の1つだと思います。今年1月から3月まで、愛知県による常滑市内と中部国際空港を結ぶ自動運転バスの実証実験が行われたとお聞きしていますが、こうした技術を活用するかたちで、従業員の方々も含めた空港アクセスの改善に取り組むことも重要であると考えます。

3点目は、効率的に働くための環境整備になります。中部国際空港は2つのターミナルからできていますが、ターミナル間の移動、使用機材の入れ替えはグラハン事業者にとって手間を要する状況にあります。これをどう改善していくのか、事業者の創意工夫は重要ですが、空港施設の改修は非常にハードルが高いため、関係者間の協力が不可欠になります。ぜひ協力をしていただきたいと思います。

スライド5-5には、効率的に働ける環境整備

について記載しました。中部国際空港のグラハン事業者のヒアリングを通じて作成しましたが、すでに対応が進められている点もあろうかと思えます。その点はぜひご容赦いただければと思います。

ご承知のとおり、中部国際空港は国内線の構成比が高い空港で、コロナ前も同様の状況があったのではないかと思います。したがって、国内線における省力化・省人化が重要な要素となります。保安検査場も含め、その課題認識は中部国際空港のグラハン事業者内ですでに共有されていると伺っていますが、ぜひ引き続き改善に取り組んでいただきますようお願い申し上げます。

現在、開発が進んでいます自動運転技術の導入も重要であると思えます。貨物地区、ターミナル1、ターミナル2と遠隔地点を結ぶために自動運転が導入されると、手荷物や貨物の搬送業務にかかる人手を効率化できます。その分の人手をランプ、機側周りの搭降業務に当てるなどといったことも可能になります。自動運転技術の導入には、車両などの電源設備、遠隔操作を必要としますので、Wi-Fi環境の整備も必要で、空港インフラとしての整備がますます重要になります。

以上、勝手なことばかりをつらつらと申し上げましたが、空港関係者同士が忌憚なく話し合える関係構築がなされている中部国際空港だからこそ、事業者横断的に持続的な空港づくりに取り組めるものと考えます。ぜひ他空港の先駆けとなる活動の推進をお願いしたいと思います。

最後のスライドに示していますように、空ハン協を結成して改めて認識しましたのは、グラハンという業種は一般的にはまだまだ知名度が低いことです。

現在、専門学校あるいは高校との連携もできつつありますが、多くの専門学校で定員割れなどが課題となっています。いろんな原因があると思うのですが、原因の1つとして考えられますのに認知度の低さがあります。中高生の多くがグラハンの仕事を知らないとお伺いしています。かつては就職先として一定程度の人気を誇ったこの業界も、われわれの知らない間に若者の興味の対象外

5-5. セントレアの課題について (ヒアリングをもとに作成)



■ 国内線施設も含め、限られた従業員数で効率的に働けるための環境整備。

→国内線も含め、事業者共通的に人手がかかっている業務、エリアを可視化し、空港全体で省力化・省人化を推進するモデル空港を目指す。

(具体的提案)

- ・国内線係員の省力・省人化に向けた、セルフチェックイン機、自動手荷物預入機、インラインスクリーニング、自動車いす等の導入促進。
- ・車いすケア等、T2の人手を要している業務に対する施設の改修。
- ・新規就航外国航空会社応需のための機材の空港保有・共用化の推進。
- ・手荷物・貨物の搬送業務等における自動運転技術の導入促進。



スライド5-5 中部国際空港における効率的に働ける環境整備の必要性

となりつつあるのかもしれませんが。非常に怖いことだと思っています。こうした現実を改めて見詰め直すことはグラハン業界の持続的発展、ひいてはそれが日本社会への貢献となってまいります。引き続きのご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。

本日は貴重な機会をありがとうございました。ご清聴ありがとうございました。

最後に



- グランドハンドリングは、航空産業において必要不可欠な存在ですが、これまであまりその存在が知られてきませんでした。
- 我々、事業者も「空港」や「航空」のブランドにどこかで依存してきてしまっていたのかもしれない。
- 少子高齢化が進み、生産年齢人口の減少が現実となった今、改めて日本における航空の重要性をアピールするとともに、その航空を支えるグランドハンドリングの魅力や重要性を伝えられるよう、活動を展開していきたいと考えています。

ご清聴ありがとうございました。



空港グランドハンドリング協会

空ハ協X（旧Twitter）始めました。

質疑応答

質問者

業界の現状や課題、協会設立の経緯、どんなことを問題視しながら取り組んでいるか、具体的にお話しいただきました。非常に分かりやすく、大変勉強になりました。ありがとうございます。

空港グランドハンドリング協会をスタートしてまだ7か月とお聞きしましたが、いろんな施策をとられている中で、順調に進んでいるなという部分と、もうちょっとしっかりとやっていかなければいけない取り組み、温度差があるのであれば、どんなところがまだこれからやっていかななくてはいけないことか、教えていただきたいというのが1点です。

もう1点ありまして、今回の資料ではなかったのですが、先ほどの中部国際空港株式会社の犬塚社長のご講演の中で、グラハンの不足のパーセンテージが書いてありました。足りているところと足りていないところがあつたと思いますが、中部

国際空港は50%という数字になっていました。空港グランドハンドリング協会から見て、中部国際空港で特にグラハンの人の不足、充足していない理由を推測できることがあれば、あわせて教えていただければと思います。

小山田会長

ご質問ありがとうございます。活動がまだ7か月ですので、説明させていただきましたように、事業基盤の強化をしっかりとやってまいったということと、これまではなかなか実態把握が難しかった例えば労働時間について各企業様の実態把握を行ったり、処遇改善に向けた会員企業様のヒアリング、それを国と共有したりということは、これまであまりできていなかったことで、政策活動につながられたことは非常に大きいかなと思っています。

それと、カスタマーハラスメント対策です。政策活動だけではなく、自主活動にも力を入れてやっていこうということです。カスタマーハラスメントも非常に広義ではあるのですが、航空機を利用されるお客様によるハラスメントだけではなく、ヒアリングを重ねる中で、例えばエアラインもカスタマーになりえて、そこからのハラスメントという話が出てきたり、貨物の事業者の方がフォロワーの方との間でハラスメント行為を受けたり、そういったわれわれがなかなか知り得なかったような話がいろいろ出てまいりまして、活動の深掘りになったことは非常に大きかったかなと思っています。

もう1つ、中部国際空港のお話については今日ぜひお話しさせていただきました。ヒアリングをさせていただいた中でも、事務局ともそういう話をしていたのですが、事業者間、チームセントレアでいろんな議論が展開されていると感じましたが、課題提起でも少しさせていただきましたとおり、アクセスの問題、それから、自動化、省力化、省人化。すでに着手済みのものもあってありますが。

自動化でよく言われますのは「人を減らす」た

め、「人手を減らす」ための自動化、デジタル化ですが、「人の仕事を楽にする」という観点でも非常に重要だと思っています。中部国際空港に限った話ではないのですが、各空港において、省力・省人化に力を入れて進めていかなければいけないと思っています。

時間がかかるだけにすぐに解決するということではないのかもしれませんが、少しずつトライアンドエラーを重ねてやっていかなければいけないアイテムだと思います。引き続き進めていっていただきたいと思います。