

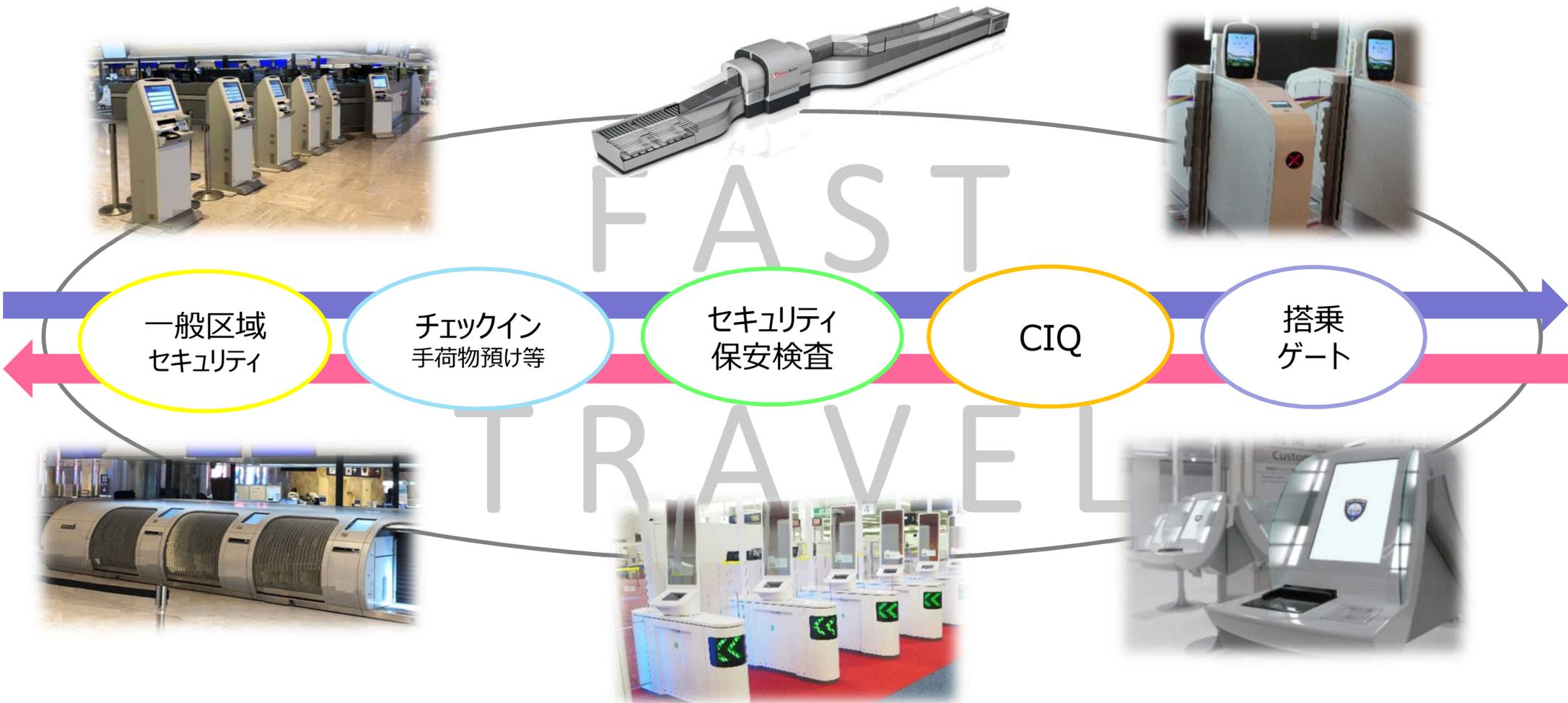
FAST TRAVELの推進に係る 取組状況と今後の方針

国土交通省 航空局
総務課 政策企画調査室
令和3年4月

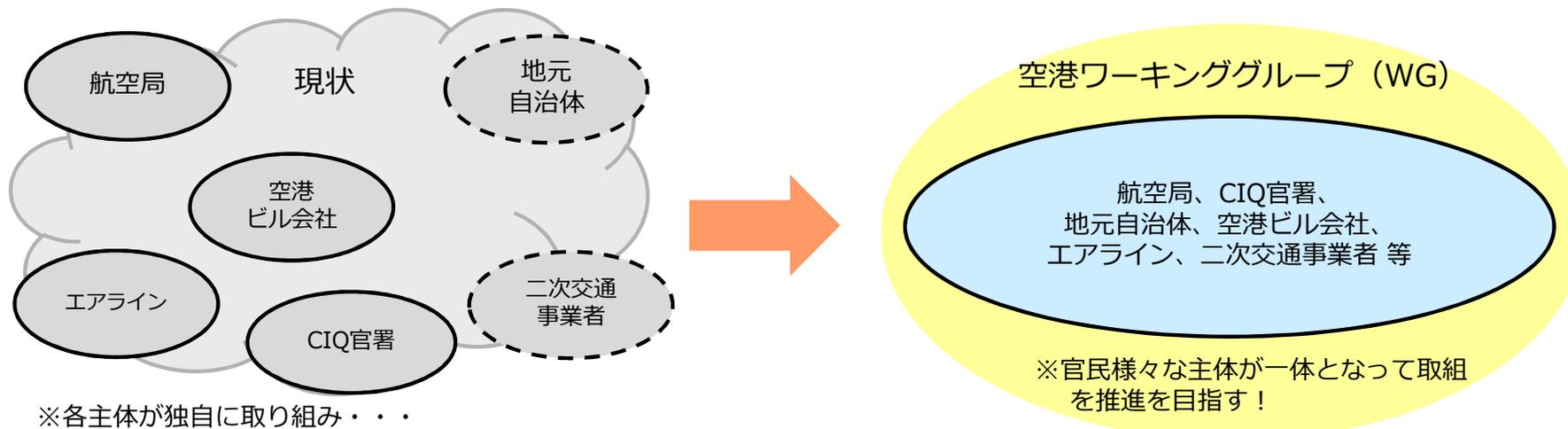
FAST TRAVELの推進

FAST TRAVELの推進 コンセプト

ストレスフリーで快適な旅行環境の実現をめざし、訪日外国人旅行者・日本人出国者の大宗が利用する空路において**世界最高水準の利用者サービスを提供**するため、先端技術の活用等により、地方空港も含め、旅客が行う諸手続や空港内外の動線等を抜本的に革新し、**空路の利用に係る一気通貫での円滑化等**を通じた**旅客満足度の向上**を図る。



FAST TRAVELの推進に当たっては、関連する手続きに係る関係者が多岐にわたることから、旅客の満足度向上を図る観点から、**空港会社・空港ビルを中心に、関係者の連携体制を構築し、旅客動線横断的に効率化や高度化を追求**することが重要。



空港サービスの充実について全ての関係者が連携して解決するための枠組み (= 空港別WG) の構築

● 課題共有

- ・ 空港が抱えている課題を官民双方の関係者間で横断的に共通認識
- ・ 各関係者が有するノウハウを最大限活かして、空港の旅客利便性向上に資する取組を検討

● 取組に係る推進

- ・ 個々では対応困難な取組を関係者が協力することにより可能に



・ 課題認識・解決方策を共有化し、FAST TRAVEL推進のための目標・計画 (FAST TRAVEL推進ビジョン) 策定。

- 空港会社、就航航空会社、C I Q官署、航空局に加え、県庁、2次交通事業者等が参加している。
- 第2回（2019年3月）以降、新たに新千歳空港においてWGが設置され、推進ビジョンが策定された。

成田空港 (2018年7月)

成田国際空港(株)／成田国際空港AOC／国際航空運送協会／東日本旅客鉄道(株)／京成電鉄(株)／東京空港交通(株)／京成バス(株)／財務省 東京税関 成田税関支署／法務省東京入国管理局成田空港支局／厚生労働省 成田空港検疫所／農林水産省 動物検疫所 成田支所・横浜植物防疫所 成田支所／国土交通省航空局航空ネットワーク部首都圏空港課・安全部安全企画課・総務課政策企画調査室・東京航空局成田空港事務所

羽田空港 (2018年7月)

日本空港ビルデング(株)／東京国際空港ターミナル(株)／東京国際空港AOC／財務省東京税関羽田税関支署／法務省東京入国管理局羽田空港支局／厚生労働省東京検疫所東京空港検疫所支所／農林水産省動物検疫所羽田空港支所・横浜植物防疫所羽田空港支所／国土交通省航空局航空ネットワーク部首都圏空港課・空港計画課・安全部空港安全課・保安対策室・総務課政策企画調査室・東京航空局・東京空港事務所

関西空港 (2018年7月)

関西エアポート(株)／関西国際空港AOC／財務省大阪税関関西空港支署／法務省大阪入国管理局関西空港支局／厚生労働省関西空港検疫所／農林水産省動物検疫所関西空港支所・神戸植物防疫所関西空港支所／国土交通省航空局航空ネットワーク部近畿圏・中部圏空港課・安全部空港安全課・保安対策室・総務課政策企画調査室・大阪航空局

中部空港 (2018年7月)

中部国際空港(株)／中部国際空港AOC／財務省名古屋税関／法務省名古屋入国管理局中部空港支局／厚生労働省名古屋検疫所／農林水産省名古屋動物検疫所・名古屋植物防疫所／国土交通省航空局航空ネットワーク部近畿圏・中部圏空港課・総務課政策企画調査室・大阪航空局中部空港事務所

新千歳空港 (2019年5月)

北海道エアポート(株)／新千歳空港AOC／函館税関 千歳税関支署／札幌出入国在留管理局 千歳苫小牧出張所／小樽検疫所 千歳空港検疫所支所／横浜植物防疫所 札幌支所／動物検疫所 北海道・東北支所／国土交通省東京航空局 新千歳空港事務所

那覇空港 (2018年12月)

那覇空港ビルディング(株)／那覇空港国際線AOC／JALスカイエアポート沖縄(株)／ANA沖縄空港(株)／沖縄県／財務省沖縄地区税関那覇空港税関支署／法務省福岡入国管理局那覇支局那覇空港出張所／厚生労働省那覇検疫所／農林水産省動物検疫所沖縄支所・那覇植物防疫事務所／国土交通省航空局航空ネットワーク部空港計画課・総務課政策企画調査室・大阪航空局

仙台空港 (2018年7月)

仙台国際空港(株)／仙台空港AOC／JSS／宮城県／財務省横浜税関仙台空港税関支署／法務省仙台入国管理局仙台空港出張所／厚生労働省仙台検疫所仙台空港検疫所支所／農林水産省動物検疫所北海道・東北支署仙台空港出張所・横浜植物防疫所仙台空港分室／国土交通省航空局航空ネットワーク部航空ネットワーク企画課・総務課政策企画調査室・東京航空局・仙台空港事務所

FAST TRAVEL 推進ビジョン策定

○ 空港ごとに設置されたWGにおいて、FAST TRAVEL 推進ビジョンとして、以下を策定

・ 空港での経路・段階

出国動線：空港到着⇒①出発ロビー⇒②チェックイン⇒③手荷物預け⇒④保安検査⇒⑤出国審査⇒⑥制限エリア⇒⑦搭乗⇒出発(離陸)

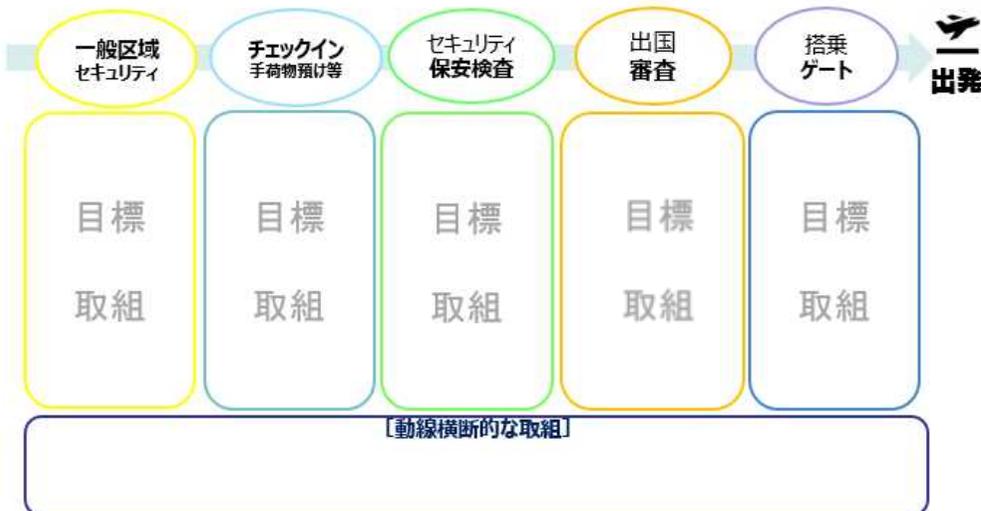
入国動線：到着(着陸)⇒①到着動線⇒②入国審査⇒③手荷物回収⇒④税関・検疫⇒⑤到着ロビー⇒空港出発

ごとの目標 (2020年度末メド) ・ 目標達成に向けた措置・取組

・ 横断目標 (空港到着から搭乗、降機から空港出発までの旅客動線トータルでの目標)
(2019年度～2020年度を目指しつつ、概ね5年後までを想定して設定)

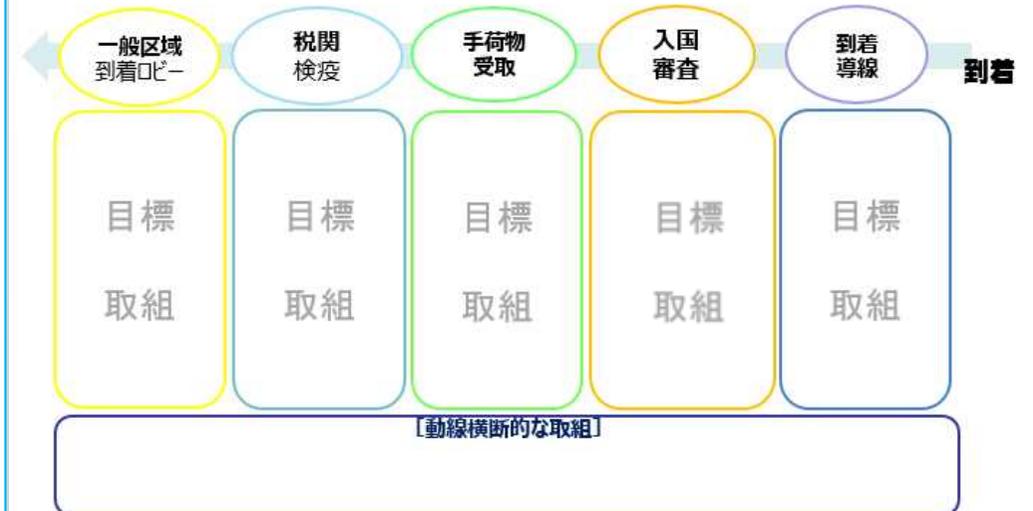
○○ 空港・FAST TRAVEL 推進ビジョン①: 出発動線 (イメージ)

例) 目標①：空港到着から出発まで、搭乗に係る各手続に要する時間を平均10分とする。



○○ 空港・FAST TRAVEL 推進ビジョン②: 到着動線 (イメージ)

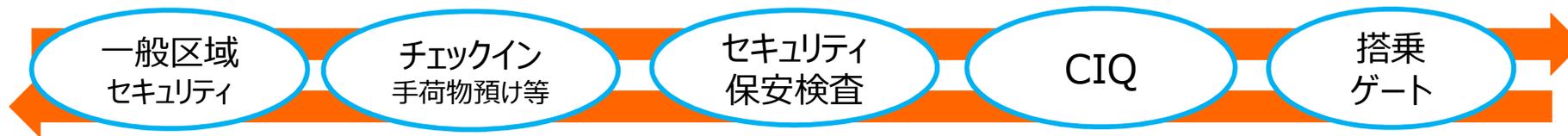
例) 目標①：降機から到着ロビーまで、各動線・手続に要する時間を平均30分とする。
目標②



目標の達成状況、取組等の実施状況

○FAST TRAVEL推進ビジョンとして、各WGごとに以下を策定

- ・横断目標（空港到着から出発、降機から空港出発までの旅客動線トータルでの目標）
（2019年度～2020年度を目指しつつ、概ね5年後までを想定して設定）
- ・空港での経路・段階ごとの目標 及び 目標達成に向けた措置・取組



横断目標

段階別目標

段階別目標の
達成に向けた取組

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により計測困難

- ・国際路線の運休、減便等による大幅な旅客需要の落ち込み
- ・PCR検査等の新たな手続きの実施 等

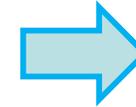
新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた取組もあるが、概ね実施
(今後議論、検討中の取組を除く)

空港名	成田	羽田	関西	中部	新千歳	那覇	仙台
実施状況※ (実施済の取組数/全取組数)	92% (35/38)	97% (34/35)	80% (32/40)	81% (22/27)	77% (27/35)	87% (20/23)	89% (16/18)

※注)・目標・ビジョン設定時、「今後議論」「検討中」とした取組を除いて計上

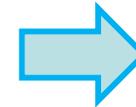
・全体計画の一部のみ導入済みの取組についても実施済として計上

- コロナ前に顕在化していた課題は解決されていない
(人手不足、セキュリティ脅威、アジア諸国の急成長...)



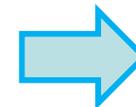
需要回復期までの
対策が必要

- 先端技術、システムの実装はすぐにはできない



戦略的な取組の
継続が必要

- コロナ影響の長期化、厳しい財政状況



関係者間における
課題や目標の
共有が必要

共通目標の見直し ～航空需要回復の目標達成～

旅客待ち時間短縮等利用者利便向上の実現

■ 共通目標の達成

… IATA「Level of Service」(Check in [Self-Service] : 2-7min, Security : 5-10min) を参考に各空港の実状も踏まえ、

2025年度までに※1

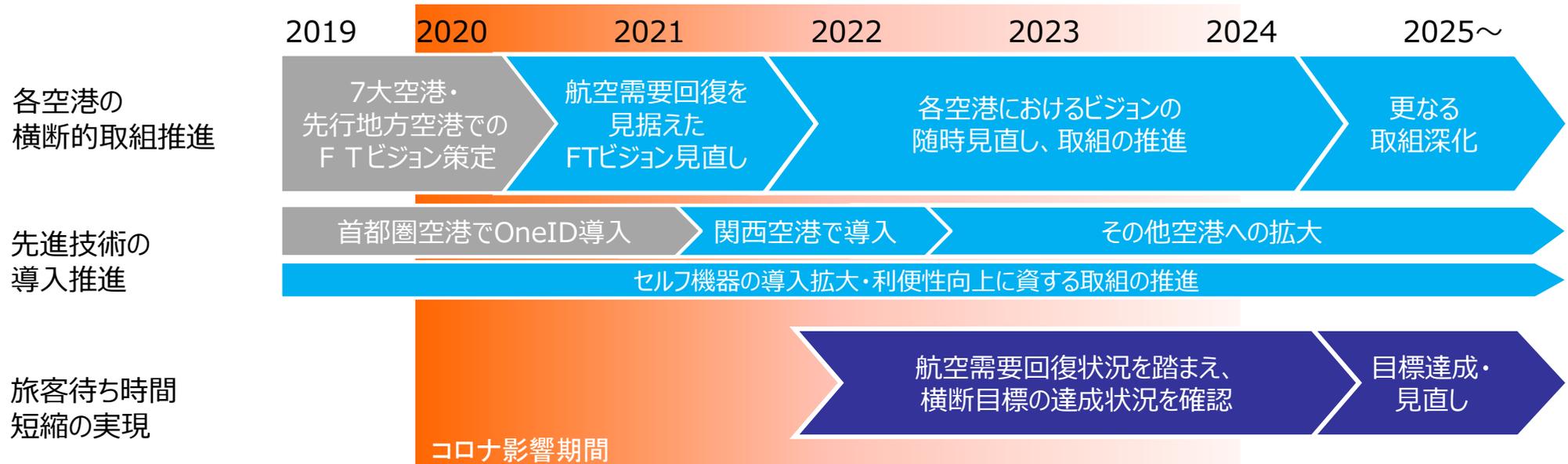
チェックイン(セルフ※2)・保安検査について
最大待ち時間※3

- ・それぞれ10分(三大都市圏空港)
- ・それぞれ10分又は現状からの半減(新千歳、福岡、那覇)
- ・短縮(その他空港)

を実現

ただし、国際線航空旅客需要の回復が見込まれる場合には、目標年次の前倒しを検討する。

※1 : ターミナル工事等により機器導入困難である場合を除く
 ※2 : ターミナル構造等により機器導入困難である場合は手動での達成を検討
 ※3 : 待ち時間 → 着列から手続き開始まで
 対象期間 → 最も旅客数の多い月の平均週(最大と最小の週以外の週)の2日以上の日の一平均
 (ただし、ピーク時間帯を含むことを条件として対象となる時間帯を縮小することは可)



各WGの設定している横断目標

○ 航空需要の回復時期（**目標年次2025年度**）を想定して目標・ビジョンや取組内容を見直し

成田空港

- ◆ 出発動線： 空港到着から出発まで、搭乗に係る各手続きに要する時間を平均10分とする。
 - ◆ 到着動線： 降機から到着ロビーまで、各動線・手続きに要する時間を平均30分とする。
- ⇒ **One IDの取組深化、空港運用にかかるリアルタイムのデータを共有する仕組みの構築等に取り組む。**

羽田空港

- ◆ 出発動線： 旅客の出発に係る各手続きに要する時間を10分とし、所要時間内に通過した旅客比率を目標(達成率)として設定。
 - ◆ 到着動線： 旅客の到着に係る各手続きに要する時間を30分とし、所要時間内に通過した旅客比率を目標(達成率)として設定。
- ⇒ **引き続き、先進技術・システムの導入、利用の促進等により、「所要時間内に通過した旅客比率」拡大を目指す。**

関西空港

- ◆ 出発動線： 出発ロビーから制限エリアまで10分以内（※）を目指す。※旅客のうち9割以上が10分以内
 - ◆ 到着動線： 到着動線から到着ロビーまで30分以内を目指す。
- ⇒ **顔認証システムによる搭乗手続きの円滑化、アーリーチェックインの推進等に取り組む。**

中部空港

- ◆ 出発動線： IATA「LOS(Level Of Service)」の実現 所要時間目標(平均)チェックイン: セルフ2-7min/有人対応10-20min セキュリティ: 5-10min
 - ◆ 到着動線： IATA「LOS(Level Of Service)」の実現 所要時間目標(平均) 手荷物受取: 15-25min
- ⇒ **引き続き、チェックインのセルフ化等に取り組むとともに、One ID導入について検討する。**

新千歳空港

- ◆ 出発動線： IATA「LOS(Level Of Service)」の実現 所要時間目標(平均)チェックイン: セルフ2-7min/有人対応10-20min セキュリティ: 5-10min
 - ◆ 到着動線： IATA「LOS(Level Of Service)」の実現 所要時間目標(平均) 手荷物受取: 15-25min
- ⇒ **引き続き、横断目標の実現に向けて取り組む。**

那覇空港

- ◆ 出発動線： IATA「LOS(Level Of Service)」の実現 所要時間目標(平均) チェックイン: 有人対応10-20min セキュリティ: 5-10min
 - ◆ 到着動線： IATA「LOS(Level Of Service)」の実現 所要時間目標(平均) 手荷物受取: 15-25min
- ⇒ **引き続き、横断目標の実現に向けて取り組む。**

仙台空港

- ◆ 出発動線： チェックインのための着列から出国審査着列まで15分以内とする。
 - ◆ 到着動線： 降機から到着ロビーまで30分以内（中長期在留者除く）とする。
- ⇒ **引き続き、横断目標の実現に向けて取り組む。**

- 世界最高水準の空港利用者サービスを提供するため、先端技術の活用等により、旅客が行う諸手続きや空港内の動線を一气通貫で高度化することにより、手続きを迅速化する。
[補助対象事業者：空港ビル会社、空港会社等（補助率1/2）]

【搭乗関連手続きの円滑化】

ストレスフリーで快適な旅行環境実現のため、自動手荷物預機、スマートレーン等の自動化機器の導入や顔認証技術を活用した本人確認システムの導入を促進。旅客の待ち時間の短縮や手続きの非接触・非対面化等、旅客利便増進に取り組む。

搭乗関連手続きの円滑化



航空保安検査の円滑化



チェックイン→搭乗までの自動化機器を顔認証システムで一元化（One ID化）

顔写真を登録した以降の手続きではパスポートや搭乗券の提示が不要となり、いわゆる「顔パス」で通過可能

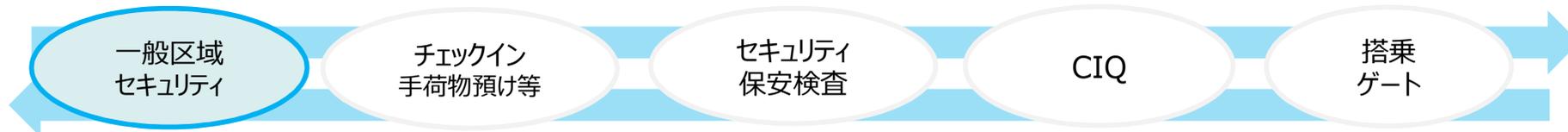
【旅客動線の合理化・高度化】



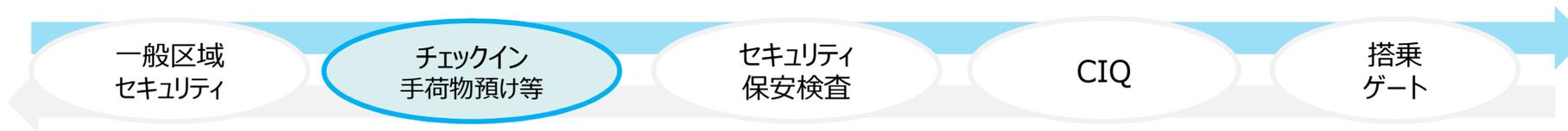
- 上質なサービスを求める観光客の誘致に向け、ビジネスジェット旅客専用の待合スペース、C I Qカウンター等を確保し、プライバシー・迅速性を重視する旅客ニーズに対応。

- チェックインカウンターを航空会社で共用化するシステムや、手荷物検査を手荷物預け後に実施するシステム(インラインスクリーニングシステム)の導入により、地方空港における旅客動線を合理化し、手続きに係る時間を短縮。

各空港における取組状況(概要)



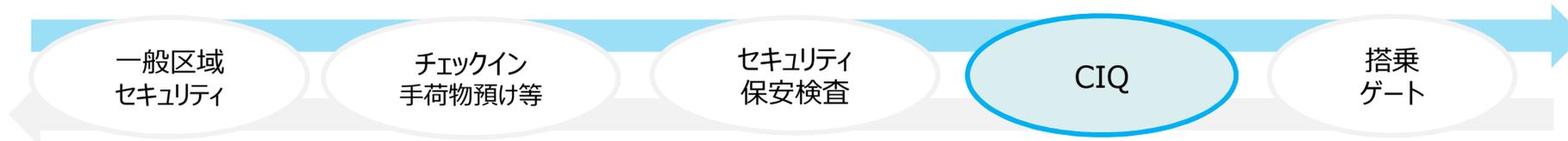
	目標	取組	実施状況
成田	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 目的地への館内ナビゲーションや各種情報提供できる多言語インタラクティブ型情報提供端末を設置 ✓ 訪日外国人向けウェルカム感の演出 ✓ 大型案内サインやわかりやすい照明の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 多言語インタラクティブ型情報提供端末64台を設置 ✓ プロジェクターや液晶ディスプレイを活用し、「訪日歓迎ムード」や「日本らしさ」を表現する空間演出を実施（2020年度までにデジタルサイネージを44台設置） ✓ 直感的に進行方向がわかる内装改修や照明器具のLED化、各種サインの改修工事を実施
羽田	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 日本文化の発信など旅客の快適性の確保に向けた施策を今後検討 ✓ 防犯カメラによる先進的な情報解析・警備システムの導入を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 文化/芸術発信の展示イベント各種開催を継続中 ✓ 顔認証技術活用の防犯警備システム導入済
関西	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 訪日外国人向けウェルカム感の演出（NINTENDO） ✓ 深夜・早朝時間帯の仮眠休憩スペースの開放 ✓ 全案内カウンターに通訳アプリ導入 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 最新ゲームを無料で体験できるブース「Nintendo Check in」を設置 ✓ 仮眠休憩スペース解放済 ✓ 通訳アプリ導入済
中部	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 魅力ある空間創出ため、空間全体の明るさ改善、視認性向上を図る。 ◆ 訪日外国人をはじめとしたお客様に対するおもてなし環境整備、案内強化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ LED等照明機器のバリューアップ検討 ✓ ボランティアスタッフの増員検討 ✓ 多言語案内機器の導入について今後議論 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 照明機器のLED化に合わせ照度改善 ✓ 新型コロナウイルスの影響によりボランティア活動停止中 ✓ 翻訳機「ポケットク」を全案内所に設置完了
那覇	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 国際線エリアへの旅客の円滑な誘導 ◆ コンコース移動時のストレス緩和 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 国際線乗り継ぎ動線の新設 ✓ 案内サインの改修 ✓ 旅客案内用デジタルサイネージの設置 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 国際線乗継動線の整備を実施 ✓ 案内サイン改修を実施 ✓ デジタルサイネージ15台設置完了
新千歳	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 混雑緩和と快適性向上 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利便施設・店舗の規模拡大 ✓ 各種情報提供（サイン等）の増設 ✓ 昇降機の増設 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2020年3月までに整備完了
仙台	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 満足度調査[空港アクセス]対前年比向上 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 空港アクセスの拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 空港アクセス事業者等と検討継続中



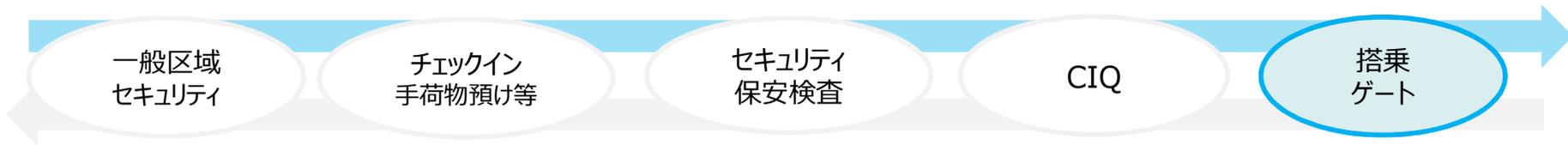
	目標	取組	実施状況
成田	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 待ち時間(セルフサービス)7分以内 ◆ 待ち時間(有人サービス)20分以内 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 案内表示および待ち行列管理に関する標準運用手順(SOP)を導入 ✓ CUBDを本格導入 ✓ CUSSとCUBDによるスムーズなチェックインを実現するためCUSSレイアウトを変更 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SOPはT1北を除き導入済 ✓ CUBDは導入済 ✓ CUSSレイアウト変更はT1北を除き実施済
羽田	<ul style="list-style-type: none"> ◆ SDB導入と利用促進により出発手続きの待ち時間・手続き時間の短縮を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUBDの導入 ✓ CUSSの増設 ✓ CUBD,CUSSへの顔認証機能の導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUBD導入済 ✓ CUSS増設実施 ✓ CUBD,CUSSへの顔認証機能導入準備中
関西	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自動チェックイン機利用率向上による手続き時間短縮を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSSの導入 ✓ SBD(セルフバッグドロップ)の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSS導入済 ✓ SBDは一部導入済。今後も継続導入予定
中部	<ul style="list-style-type: none"> ◆ CUSS増設及びSBD導入等を通じ、セルフサービス提供率向上、手続き時間短縮を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSS(BTP付)の増設検討 ✓ SBD導入(導入に伴う保安対策、BHS改修等含む)の検討 ✓ カウンターアサイン再編 ✓ 発券カウンター(占有)のあり方見直し ✓ ホストシステム等セルフサービスの利用環境整備【AL】 ✓ WEBチェックイン利用促進【AL】 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSS、SBDは一部導入済。新型コロナの影響により今後の計画を見直し中 ✓ カウンターアサイン再編、発券カウンター見直し、セルフサービスの利用環境整備は機器の導入遅れに伴い未実施 ✓ WEBチェックインの利用促進を実施
新千歳	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 待ち時間の現状の半分(15分以内)に短縮 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSS・SBDの導入 ✓ チェックインカウンターの増設 ✓ 手荷物搬送設備の増強 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ CUSS、SBDを導入済 ✓ チェックインカウンター増設済 ✓ 手荷物搬送設備の増強済
那覇	<ul style="list-style-type: none"> ◆ チェックイン手続き時間を20分以内へ短縮 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ チェックインカウンターの増設 ✓ 受託手荷物検査のインライン化 ✓ CUSSの導入 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ チェックインカウンター増設済 ✓ インライン化完了 ✓ CUSS導入済
仙台	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ チェックインカウンター共用化 ✓ CUSS導入 ✓ 手荷物検査の高度化、効率化 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ チェックインカウンター一部供用 ✓ CUSS、手荷物検査の高度化は新型コロナの影響により検討休止中



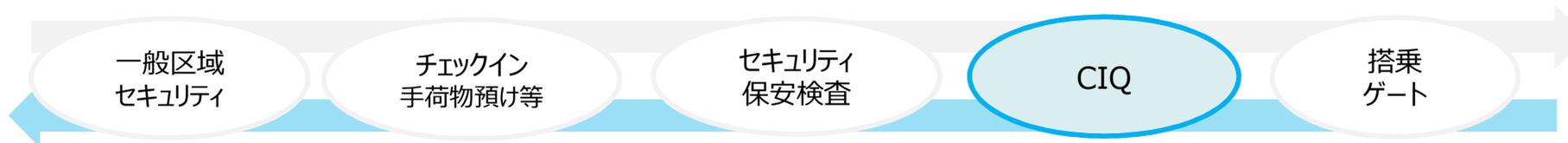
	目標	取組	実施状況
成田	◆ 10分以内	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン導入 ✓ ボディスキャナー追加導入 ✓ 保安検査エリア拡大 ✓ 待ち時間をデジタルサイネージ等で表示 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン導入済 ✓ ボディスキャナー導入済 ✓ 保安検査エリア拡大完了。 ✓ 待ち時間の表示は、需要回復後に実施予定
羽田	◆ 待ち時間の計測・表示、スマートレーン追加導入等によるストレス軽減、待ち時間短縮を図る	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン追加導入 ✓ 待ち時間測定表示新システム導入検討 ✓ ONE-ID 顔認証PRS導入検討 ✓ ボディスキャナー追加導入 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン追加導入済 ✓ 新型コロナの影響から実施時期検討中 ✓ 顔認証PRS導入準備中 ✓ ボディスキャナー追加導入済
関西	◆ スマートレーン導入等による、手続時間の短縮及び旅客のストレス軽減	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーンの導入 ✓ 保安検査機器の高度化 ✓ PRS(旅客通過管理システム)の導入 ✓ PFM(旅客流動管理システム)による予測待ち時間表示 ✓ 保安検査場前動線整理スタッフの配置 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン導入済 ✓ PRS導入済 ✓ PFMによる待ち時間表示済 ✓ 整理スタッフ配置済
中部	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 旅客の検査待ちに係るストレスの低減 ◆ スマートレーン等による円滑な保安検査 ◆ 検査機器の高度化による保安検査の厳格化 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン導入 ✓ 検査機器の高度化 ✓ 検査場入口の改修 ✓ 搭乗券確認のPRS導入(今後議論) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ スマートレーン導入済 ✓ 検査機器の高度化を実施済 ✓ 検査場入口の改修済 ✓ PRS導入は継続検討中
新千歳	◆ 待ち時間を現状の半分(25分以内)に短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保安検査場の拡張 ✓ スマートレーン導入 ✓ ボディスキャナー増設 ✓ FASTレーン導入 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 保安検査場の拡張済 ✓ スマートレーン導入済 ✓ ボディスキャナー増設済 ✓ FASTレーン導入済
那覇	◆ 保安検査場通過時間を10分以内へ短縮	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 国際線保安検査場の拡張 ✓ スマートレーン導入 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新型コロナの影響から拡張時期見直し中
仙台	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 検査レーン2レーン化 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 番台方式、ボディスキャナー導入で旅客検査の2レーン化実現



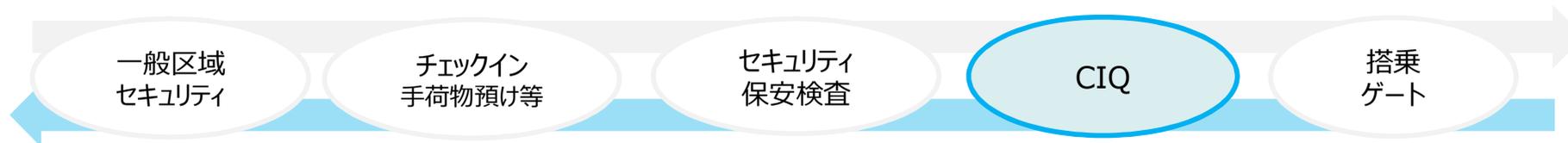
	目標	取組	実施状況
成田	◆ 顔認証ゲートを導入し、その活用などによる円滑な出国手続の実施	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 円滑な審査の実現を図るため、以下の取組を実施 <ul style="list-style-type: none"> －顔認証ゲートの導入(日本人の出国手続)、顔認証ゲートの利用案内、誘導、積極的な広報(仙台空港を除く) －在留外国人向け再入国手続の啓発 －入国審査官の機動的な配置 －案内表示の充実 	✓ 顔認証ゲート41台導入
羽田			✓ 顔認証ゲート23台導入
関西			✓ 顔認証ゲート26台導入
中部			<ul style="list-style-type: none"> ✓ 在留外国人向け再入国手続の啓発 ✓ 入国審査官の機動的な配置 ✓ 案内表示の充実
新千歳	◆ 出国者の増減に応じた機動的な審査体制の確保などによる円滑な出国手続の実施		✓ 顔認証ゲート6台導入
那覇			✓ 顔認証ゲート5台導入
仙台			



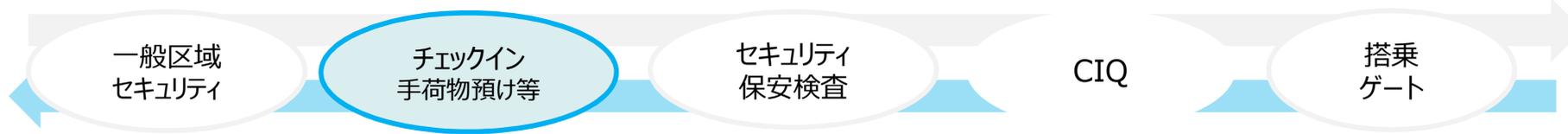
	目標	取組	実施状況
成田	◆ 旅客の60～70%がゲートで待った場合に50～70%の方が座れるスペースを確保	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 目的地への館内ナビゲーションや各種情報提供できる多言語インタラクティブ型情報提供端末を設置 ✓ 遠くから視認できる大型案内サインや旅客を誘導するようなわかりやすい照明の設置 ✓ PRS導入によるノーショー把握の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 多言語インタラクティブ型情報提供端末64台を設置 ✓ 直感的に進行方向がわかる内装改修や照明器具のLED化、各種サインの改修工事を実施 ✓ PRS導入によるノーショー把握については、まもなく導入予定
羽田	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顔認証セルフ搭乗改札の導入検討 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顔認証セルフ搭乗改札についてはまもなく導入予定
関西	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 第2ターミナルにウォークスルー型店舗整備 ✓ お湯サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2017年1月よりT2にウォークスルー型免税店運用開始 ✓ お湯提供サービス実施済
中部	◆ 快適で趣向のあるエリアへと進化させ、搭乗前の滞在環境向上を図る	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 搭乗待合エリアにゆったりとお過ごし頂けるスペース、多様な座席設置を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 電源付き座席を多数整備済
新千歳	◆ 混雑緩和と快適性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 固定橋・ボーディングブリッジ増設 ✓ バスラウンジ新設 ✓ 利便施設・店舗の規模拡大 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 固定橋3本・ボーディングブリッジ7基増設 ✓ バスラウンジ新設実施 ✓ 利便施設・店舗の規模拡大実施
那覇	◆ 待合スペースの混雑緩和	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ボーディングブリッジ増設 ✓ バスラウンジ新設 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ボーディングブリッジ増設済 ✓ バスラウンジ新設実施
仙台	—	—	—



	目標	取組	実施状況	
成田	◆ 外国人の入国審査待ち時間20分以内	✓ 円滑な審査の実現を図るため、以下の取組を実施。 - 顔認証ゲートの導入(日本人の帰国手続), 顔認証ゲートの利用案内、誘導、積極的な広報(仙台空港を除く) - バイオカートの導入(仙台空港を除く) - TTPの導入(新千歳空港, 那覇空港及び仙台空港を除く) - 審査ブースコンシェルジュの配置 - 入国審査官の機動的な配置 - 案内表示の充実	✓ 顔認証ゲート31台導入 ✓ バイオカート102台導入	
羽田			✓ 顔認証ゲート14台導入 ✓ バイオカート63台導入	
関西			✓ 顔認証ゲート19台導入 ✓ バイオカート60台導入	
中部			✓ 入国審査官の機動的な配置 ✓ モニタ等案内表示の充実 ✓ 審査ブースコンシェルジュの配置 ✓ ブースの縦型化による審査ブース数の増配置(仙台空港を除く)	✓ 顔認証ゲート9台導入 ✓ バイオカート33台導入
新千歳			✓ 顔認証ゲート3台導入 ✓ バイオカート19台導入	
那覇			✓ 顔認証ゲート3台導入 ✓ バイオカート16台導入	
仙台				



	目標	取組	実施状況
成田	◆ 入国旅客の円滑な通関と、厳格な水際取締りによる安全・安心の確保の両立を実現	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 入国旅客の円滑な通関と、厳格な水際取締りによる安全・安心の確保の両立を実現するため、以下の非破壊検査機器等の導入を検討中 <ul style="list-style-type: none"> －税関検査場電子申告ゲート －高性能X線検査装置 －その他の検査機器 ※空港によって導入する機器や時期は異なる。 ✓ 旅客の利便性の向上に資するため、 <ul style="list-style-type: none"> －動線の効率化 －検査体制の見直し －多言語対応翻訳機の導入 －デジタルサイネージの導入 (既存案内表示の改修) －誘導員(コンシェルジュ)の配置を進めるべく準備中 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 成田、羽田、関西、中部、福岡、新千歳、那覇の7空港で税関検査場電子申告ゲートが利用可能 ✓ 混雑時に旅客の流れを停滞させないため、検査官が手荷物の開披検査を開始した際、検査台に別の職員を配置する検査体制の実施 ✓ 円滑な通関を確保しつつも、増加する金地金の密輸を阻止するために、門型金属探知機を導入
羽田			
関西			
中部			
新千歳			
那覇			
仙台			



	目標	取組	実施状況
成田	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ラストバッグの到着時間 ・ファーストバゲージ到着から25分以内(ワイドボディ) ・ファーストバゲージ到着から15分以内(ナローボディ) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ バゲージクレーム増設に伴う手荷物引渡し所の拡張 ✓ 内装および案内サインの改修による視認性の向上と明るい空間づくり 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ バゲージクレーム増設及び手荷物引渡し所の拡張実施 ✓ 既存高天井の改修工事や直感的に進行方向がわかる内装改修、照明器具のLED化、各種サインの改修を実施
羽田	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 到着時の所用時間の時間短縮を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ターンテーブル導入・増強 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T3再拡張においてターンテーブルは6.5台から8台に ✓ T2国際において3台追加整備
関西	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 到着免税店の設置 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2018年4月1日到着免税店オープン
中部	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 関係者協力のもと、手荷物返却に係る所要時間短縮を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 荷捌場施設改修検討(到着クレームベルト利用制限解消) ✓ 各便における出発地での確実な手荷物仕分け及び正確な情報共有【AL】 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新型コロナの影響により荷捌場施設改修計画を見直し中 ✓ 各便の取りおろし時間を計測、共有し返却時間の短縮を図る取組を実施
新千歳	<ul style="list-style-type: none"> ◆ IATA Level of Serviceの目安(「所要時間15分間～25分間」)を採用 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手荷物受取所の拡張 ✓ 到着手荷物搬送設備の増設 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手荷物受取所の拡張済 ✓ 到着手荷物搬送設備の増設済
那覇		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手荷物受取所及び到着手荷物搬送設備の増設 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手荷物受取所を拡張及び到着手荷物搬送設備を増設済
仙台	—	—	—