

# 世界最高水準の空港サービスの実現 ～FAST TRAVELの推進～

---

平成30年5月  
国土交通省航空局

# FAST TRAVELの推進

**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 (FAST TRAVEL)**を図る。

## 旅客手続の円滑化

先端技術等の活用により旅客が行う諸手続を革新し、一気通貫で円滑化



## 空港内外の動線の高度化

空港でのおもてなし環境・賑わいの創出や、先端技術を活用した旅客案内等により、空港内外での旅客の動線を高度化



## 地方空港の国際線利用者拡大

地方空港の外国人入国者数拡大



# 1. 旅客手続の円滑化①(旅客手続各段階での最先端技術・システム導入)

- 旅客手続の各段階に**最先端の技術・システムを導入**し、横断的に効率化や高度化を追求することで、**手続全体の円滑化を実現し、旅客負担を軽減**。
- 各空港で設備投資を順次開始**するとともに、国際線旅客の8割超のシェアを占める三大都市圏空港や、地方空港のモデルとなる空港において、空港ビル会社・航空事業者・関係官署の連携による**関係者WGを設置(本年3月中)**し、**空港別の目標・推進計画を検討中**。地方空港にも順次取組を拡大。

## 旅客手続各段階での最先端技術・システム導入(イメージ)

### 自動チェックイン機



### 自動手荷物預入機



### スマートレーン



○導入開始状況  
 関西空港(2016年度)  
 羽田空港(2017年度)  
 成田空港(2018年度)

### ボディスキャナー

○ラグビーワールドカップ2019までに全国の主要空港へ整備完了



### 自動搭乗ゲート



入国

一般区域  
セキュリティ

チェックイン  
手荷物預け等

航空保安  
検査

CIQ

搭乗ゲート

出国

- ・カメラ情報解析システム
- ・爆発物検知システム

○2017-18年度実証実験実施



バイオカート 顔認証ゲート 税関検査場電子申告ゲート



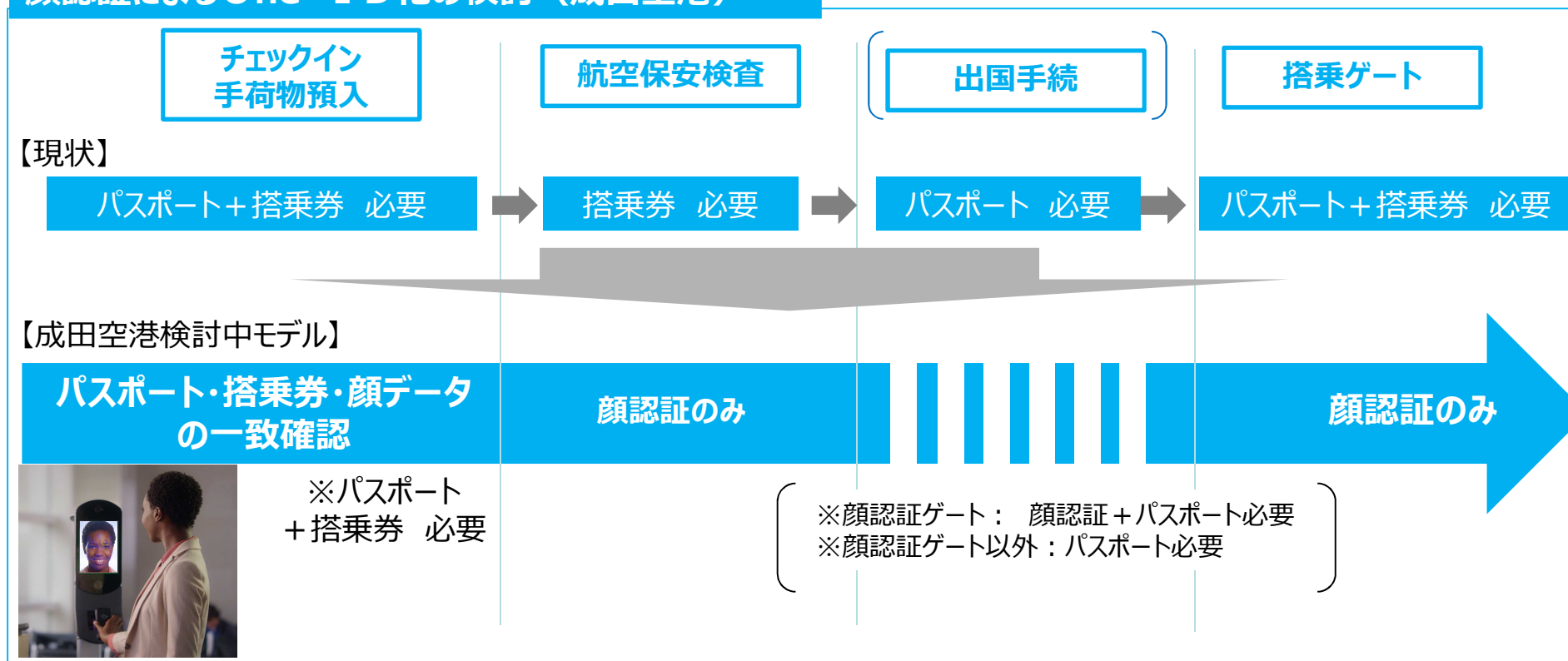
(出典) 成田国際空港株式会社  
法務省HP

WG設置空港：成田国際空港、東京国際空港、関西国際空港、中部国際空港、仙台空港、那覇空港

# 1. 旅客手続の円滑化②(顔認証によるOne ID化)

- **成田空港**は**2020年までに**、**手続の各段階**（手荷物預入、保安検査、搭乗手続等）における本人確認、パスポートや搭乗券などの確認を、**一気通貫で顔認証により一元化する運用（One ID）を導入**するための検討を航空会社等と連携して開始。
- 旅客は一度パスポート・搭乗券と顔データを認証させれば、自動・手ぶらで保安検査・搭乗ゲートを通ることが可能となる。

## 顔認証によるOne ID化の検討（成田空港）



※チャング空港第4ターミナル出国時（顔認証（手荷物預入・保安検査・搭乗）+指紋認証(出国審査)の2つのIDを使用）と同等程度の手続き効率化を実現

## 2. 空港内外の動線の高度化 (空港でのおもてなし環境・賑わいの創出)

- 文化庁やJNTO等の専門機関・有識者と連携し、先端技術等を活用した日本文化や観光資源のPR、内装の空間演出などを推進することで、**空港でのおもてなし環境・賑わいを創出**。地方空港を含め、取組を強化・拡大。
- 旅客や手荷物の空港内移動の円滑化を図るため、**本年1月**に策定した**官民連携によるロードマップ**に従って、**2020年までの省力化技術の導入達成**など地上支援業務（空港内の旅客・手荷物輸送、航空機誘導等）の省力化・自動化技術の実装化を推進。

### 空港でのおもてなし環境・賑わいの創出

- 文化庁・JNTO等との連携（成田空港）  
**2018年度中に到着コンコースの空間演出整備を完了予定**。  
 表示コンテンツについては、検討会委員の意見を踏まえ、観光誘致を念頭においたものとする予定。

【成田空港における日本の魅力発信検討委員会委員】

- ・青柳正規氏（元文化庁長官）※委員長
- ・デービット・アトキンソン氏（JNTO特別顧問）※副委員長
- ・銭谷真美氏（東京国立博物館長）
- ・清野智氏（JNTO理事長） 他、数名

#### ○アイヌ文化展示コーナー



新千歳空港

#### ○昇龍道プロジェクトとの連携



中部空港

#### ○国立歴史民族博物館との連携



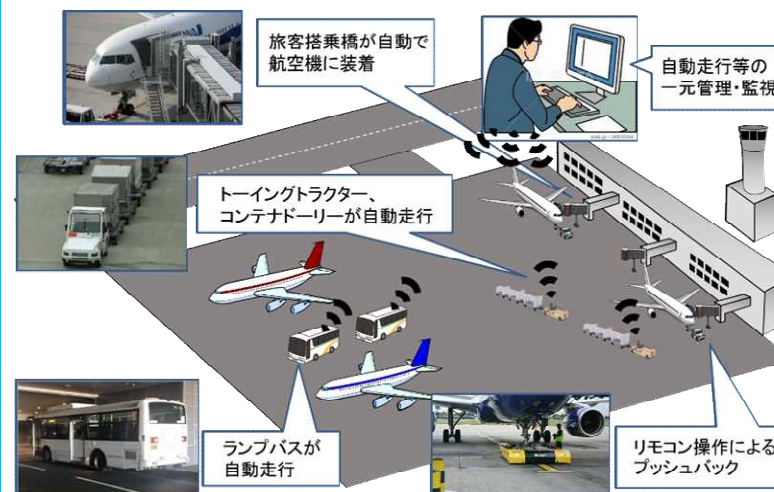
羽田空港



### ロボット等を活用した旅客案内

オペレーターの遠隔操作により、ロボットが利用者とコミュニケーションをとり、多言語にて空港施設を案内(羽田空港での実証実験)

### 旅客・手荷物の円滑な輸送



フェーズⅠ  
省力化  
(実証実験・試験運用)

フェーズⅡ  
省力化  
(導入)

フェーズⅢ  
自動化  
(実証実験・試験運用)

フェーズⅣ  
自動化  
(導入)

### 3. 訪日外国人旅行者の不便解消の徹底

○観光庁調査等において「空港において困ったこと」として掲げられている「**多言語サービス**」、「**無料WIFI**」、「**トイレの洋式化**」について、**早期に不便を解消**。

#### 多言語サービス

- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2017年度中**に、**4か国語（英・簡・繁・韓）対応**の多言語コミュニケーション（多言語音声翻訳システム(VoiceTra等)の配置,通訳サービスの活用など）の導入を**完了済**。
- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2018年夏まで**に、**JNTO認定外国人観光案内所**の取得を目指す。
- ・本邦航空会社においては日本語・英語での対応の他、路線や客層に応じて概ね就航国の言語にも対応している。さらに、17言語に対応したタブレットを現場職員が所持する等、事業者の独自取組も拡大。

#### 無料WIFIサービス

- ・国際定期便が就航する**全29空港**において、**2017年度中**に、出発到着ロビー、飲食・物販エリアに加え、出発保安区域においても**無料WIFI**の整備を**完了済**。通信量の容量拡大等、更なる充実を推進。
- ・**2018年4月まで**に、本邦大手2社において、**機内（国内線）**における**無料WIFIサービス**を開始済。

#### トイレの洋式化

三大都市圏の**4大空港**（羽田、成田、関西、中部）においては、**2018年度中**に洋式トイレの割合を**90%以上**、以降基本的に（※1）**100%**を目指して、**国際定期便が就航**するその他の空港（※2）においても、**2018年度中**に洋式トイレの割合を**80%以上**とするよう整備を推進。

※1 和式トイレに係る一定の旅客ニーズも考慮、※2 建替予定の空港を除く