

## 令和6年度 事業計画

令和5年の日本のインバウンド市場は、コロナ禍の厳しい状況を克服し急速な回復を遂げました。日本政府観光局（JNTO）のデータによれば、訪日外国人旅行者数はコロナ禍前の令和元年に記録した3,188万人の約8割となる2,506万人まで回復するなど、完全回復に向けた明るい兆しが見られました。

令和5年度における成田空港の運用状況は、航空機発着回数及び航空旅客数ともに大きく回復しました。昨年4月から本年1月までの航空機発着回数は、国内線は前年同期比3%減の42,821回と若干減少したものの、国際線は同36%増の138,472回、全体では同25%増の181,293回となり、航空旅客数は、国際線が同123%増の22,196千人、国内線が同14%増の6,502千人、全体では同83%増の28,697千人となりました。

直近の令和6年1月における旅客数をコロナ前の令和2年1月と比較すると、国際線は77%、国内線は100%、全体では80%の水準まで戻っており、着実に回復しつつあります。

令和6年度の当協会は、コロナ後の旅客の増加基調を追い風に、一つ一つの事業を再び成長軌道に乗せられるよう各事業・施策を着実に進めてまいります。

公益事業については、周辺地域対象のイベント等をとおして、空港と地域社会との調和促進に貢献できるよう事業を進めていくとともに、保育ルームたんぽぽについては、空港内の立地を活かした特色ある保育所運営をPRしていくこと等によって園児の増加を図ってまいります。

環境関連業務では、航空機騒音実態調査や環境監視システム運用業務等の従来からの業務を着実に実施していくとともに、世界的に注目を集めるカーボンニュートラルや空港脱炭素化に関連する業務にも積極的に取り組んでまいります。

旅客対応業務においては、増加基調の旅客のニーズに適切に対応できるよう、サービス品質の向上に努めてまいります。お客様が求める価値を的確に捉え、その期待を超えるサービスを提供することで、成田空港を訪れるすべてのお客様に安心と満足を提供できるよう業務を進めてまいります。また、収益事業のより一層の推進に努めます。

協会設立以来、本部（総務部、公益推進部、旅客事業部）と環境技術部は、業務の性質上それぞれ別の事務所で業務を行ってまいりましたが、環境技術部が入居するNAA横堀建設センターが空港用地拡張に伴い閉鎖となることから、これを機会に統合し、令和6年度内に第2ターミナルビル南オペレーションセンターに移転することとします。

事務所統合を機に、より一層働きやすい職場環境を構築することで、職員間のコミュニケーションと創造性を引き出し、組織全体の生産性向上につなげてまいります。

## 1. 空港利用者の便益増進に関する事業

### (1) 日本文化紹介体験事業

#### ① 日本文化紹介体験イベント

日本文化の紹介体験イベントについては当面の間休止します。国際線外国人旅客数はコロナ禍前の水準に回復してきており、再開する場合は速やかに対応できるよう準備を整えてまいります。

#### ② 空港周辺ツアー

成田空港トランジット&ステイプログラム連絡会が実施する空港周辺ツアーについて、セルフ型ツアー及びボランティア同行型ツアーは当面の間休止します。再開については関係各所との調整を踏まえて検討することとしますが、成田空港トランジット&ステイプログラム連絡会の一員として、ボランティア管理等業務のほか、ボランティアへの情報配信業務、海外に向けて SNS (Facebook) による空港周辺観光の魅力を発信してまいります。

## 2. 空港と空港関係地域社会との調和促進に関する事業

### (1) スポーツ大会開催事業

小学生を対象とした野球大会、サッカー大会については、参加選手の身体的負担や暑さを考慮し、大会日程や開催時季を以下のように変更します。

- ・少年野球大会 1チーム1日1試合までとし、大会期間を5日間から6日間に変更
- ・少年サッカー大会 開催時季を夏季から冬季へ変更

### (2) 英語スピーチコンテスト

中学生を対象とした英語スピーチコンテストについては、一次審査は動画による選考、二次審査は成田市内のホールで発表及び審査を行う二段階方式で開催します。

### (3) 職場体験受入事業

空港周辺市町の学校から当協会が実施する旅客案内業務への受け入れ依頼や講話会等への参加依頼があった際は対応することとします。

## 3. 空港に係る広報活動に関する事業

### (1) エアポートニュース発行事業

エアポートニュースの発行については、令和7年1月号のみ発行することとします。

## (2) 空港業務紹介事業

人材不足が深刻な課題となっているグランドハンドリング業務及び保安検査業務を紹介する動画について、就職を希望する多くの学生や社会人の方に観ていただき、それらを就職先候補としてもらえるよう、当協会のイベントの他、航空関連事業者との連携や各種就職説明会等での上映を実施します。

## 4. 空港に係る調査研究に関する事業

(1) 騒音・大気質及び水質等の環境に関連する調査研究を実施します。また、それらの成果を関係学会等で発表すると共に同学会等の事務局運営に協力し、広く環境対策の向上に貢献します。

(2) 本年8月にフランス ナントで開催される騒音・振動の制御に関する国際会議「第53回国際騒音制御工学会議 (Inter-Noise2024)」において、航空機騒音に関する研究発表を行います。

(3) 本年6月に一般社団法人日本音響学会が成田を会場として開催を計画している「騒音・振動研究会(成田)」において、準備及び発表会への人的協力を行います。

## 5. 空港従事者の資質向上等に関する事業

### (1) 保育ルーム運営事業

新型コロナによる制約が無くなったことから、年間を通して利用者に喜ばれる充実した保育運営に努めます。体育教室や英語遊び、SDGs教育などの取り組みに加え、「ランプセントラルタワー」の見学等、空港内保育園の立地を活かしたイベントも取り入れ、園の魅力をPRします。また、コロナ禍より低迷している定員の充足に向け、ホームページ上で動画による園の紹介やSNS等を活用した案内のほか、入園を検討中の保護者向けに毎月定期的に保育ルーム見学会を行います。さらにNAAグループ会社や空港内事業者への周知、空港内での園児募集ポスターの掲示等の募集活動も引き続き実施します。

### (2) その他の事業

空港従事者の資質向上等に関する事業として実施してきました講演会、テニス大会については、関係各所との調整を踏まえ休止することとします。

## 6. 委託を受けて空港の管理業務の一部を行う事業

### (1) 環境業務

#### ① 統合環境監視システム運用業務

NAA が発注する統合環境監視システム（航空機騒音・地上騒音監視を含む・大気質・水質・地下水位自動観測）の運用及び保守点検業務を実施します。

#### ② 航空機騒音等に関する調査解析業務

NAA 及び空港周辺市町等が発注する空港周辺の航空機騒音実態調査、航空機騒音に関する各種調査及び解析・予測業務を実施します。

#### ③ 空港周辺の環境測定に関する管理支援及び解析業務

NAA が発注する空港周辺の大気質・水質に関する測定サンプリング及び分析の支援、各種測定・調査結果の解析業務を実施します。

#### ④ 空港のサステナブル等に関する業務

NAA が発注するサステナブル NRT2050 及び空港脱炭素化等の推進に関する実績算定及びデータ分析業務を実施します。

#### ⑤ 自然環境保全に関する生物保全業務

NAA が発注する環境影響評価手続きに関する生物の生息域外保全業務を実施します。

#### ⑥ 航空機落下物防止に関する業務

NAA が発注する落下物防止に関する部品欠落等の調査及び氷塊付着状況の調査を実施します。

#### ⑦ その他の調査業務

NAA が発注する上記以外の調査等の業務を実施します。

### (2) 旅客案内業務

NAA が発注する第1旅客ターミナルビル南棟における旅客案内業務を実施します。同ビル南棟保安検査場付近における Face Express 対応業務、出発動線における電動カート運用業務、ファーストレーン運用業務、WHILL（電動車イス）管理業務もあわせて実施します。

### (3) 旅客サービス施設運営業務

NAA が発注する第1・第2旅客ターミナルビルリフレッシュルーム及び第1旅客ターミナルビルシャワールームの受付等業務を実施します。

(4) その他の業務

① 「成田空港公式ガイド」の編集

NAAが発注する成田空港フロアガイドの編集業務を実施します。

② 「成田空港ハンドブック」の発行

成田空港に関する各種の情報を掲載した「成田空港ハンドブック」(NAA監修)について、内容を更新し発行します。

③ 談話室の運営

空港従事者の親睦と交流を目的として談話室の運営を行います。

④ 書道・絵画展作品整理作業

NAAが発注する成田空港周辺児童書道・絵画展の応募作品の集計・整理、展示場の設営作業及び表彰式の補助作業等を実施します。

⑤ 案内ボランティア事務局業務

ボランティアスタッフからの問い合わせ対応や伝達事項の配信等 NAAが発注する空港内案内ボランティアの管理業務を実施します。なお、成田空港案内ボランティアについては当面の間活動を休止することとします。

⑥ 空港見学ツアーに係るガイド業務

株式会社グリーンポート・エージェンシーが発注する空港見学ツアーにおけるガイド業務を実施します。

⑦ パンフレット等の補充管理業務

NAAが発注するパンフレット等の補充管理業務を実施します。

**7. その他協会の目的を達成するために必要な事業**

(1) 他空港における騒音実態調査等(受託業務)

他の国内空港・飛行場における騒音実態調査等の業務支援や騒音予測作業を受託して実施します。

(2) 手荷物一時預かり事業

第2旅客ターミナルビルにおいて、航空旅客の手荷物等の一時預かり、機内預入荷物のバゲージラッピング、スーツケースの開錠を行う手荷物一時預かり所の運営を実施します。また、全ターミナルビルにおいて、コインロッカーの管理運営を実施します。