

【第10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



2024年12月  
一般社団法人 空港グランドハンドリング協会

## 第2期事業計画の進捗について

1. 協会基盤の整備
2. 会員事業者における処遇改善の実施状況
3. グランドハンドリング業界の認知度向上活動
4. カスタマーハラスメント対策活動
5. 魅力ある業界づくりに向けた活動について

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

# 第2期(FY24)事業計画(再掲)



## 第2期活動方針

■ 「魅力ある業界の実現」に向け、経営基盤の改善を図りながら、第1期(FY23)にて重要視した3つの視点「採用競争力強化」、「離職抑制」、「省力化・省人化等による生産性向上」に基づいた活動を継続するとともに、専門委員会の設置など内部議論の充実を通じた、より具体的な課題実現に取り組む。

## 第2期事業計画イメージ図

### 第1期の活動において重視した視点・アクション

活動に重要な視点	第2期アクションプラン(抜粋)
経営基盤の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正取引の実現</li> <li>・政策活動</li> </ul>
人手を増やす (雇用を増やす)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・採用競争力強化に向けた活動</li> <li>・グラハンの認知度向上</li> <li>・外国人活躍に向けた活動</li> </ul>
人手を減らさない (離職を減らす)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業安全に関する活動</li> <li>・カスハラ対策推進</li> <li>・職場環境改善</li> </ul>
人手を減らす (省力化・省人化)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界ルールの見直し</li> <li>・省力/省人化の推進</li> </ul>

会員拡大・産業内労使関係構築

### 第2期に発揮すべき役割(議論・提案)

### 事業計画推進に向けた新たな取り組み

#### NEW 魅力ある業界像の設定

①各会議において魅力ある業界の定義について議論を実施

#### NEW 内部議論を通じた政策活動の充実

①専門委員会の設置

(政策・業務効率・カスハラ対策)

②空港・地域別幹事会の開催

③政策要請活動の拡充

(政治・関係省庁・自治体・空港会社・関係業界など)



各種調査の実施+協会基盤の整備  
(法人化・会費徴収・事務所の設置)

人手不足の解消・GHビジョンの実現

# 1. 協会基盤の整備



- 2024年7月11日に一般社団法人格を取得し、協会の社会的信用を高めるとともに、改めて会員事業者の共通利益の実現を目的とした団体であることを明確化。
- 法人化に伴い、会費の徴収・事務所の開設を行い、航空産業における独立した業界としての立場を確立。
- 会員数も設立時の2倍超の104社となり、全国61空港に空ハン協会会員が存在。引き続き、グラハン事業者によるグラハン事業のための協会として、さらなる活動充実につなげていく。

(1) 一般社団法人を取得し、名称を「一般社団法人 空港グランドハンドリング協会」として登記  
(英語名 Airport Ground Handling Association/AGHA)

・空港での航空機地上支援業務(ランプ業務/航空貨物上屋業務/旅客サービス業務/運航支援業務等)を担うグランドハンドリング事業者等が加入。

(2) 会員数が設立時の50社から**104社となり、61空港**(34都道府県)に空ハン協会会員が存在

・グラハン連絡会12社をベースに協会を設立し、12月1日時点で104社が入会。(参考①参照)  
正会員従業員数合計 **40,448名(2024年4月1日時点在籍数)**

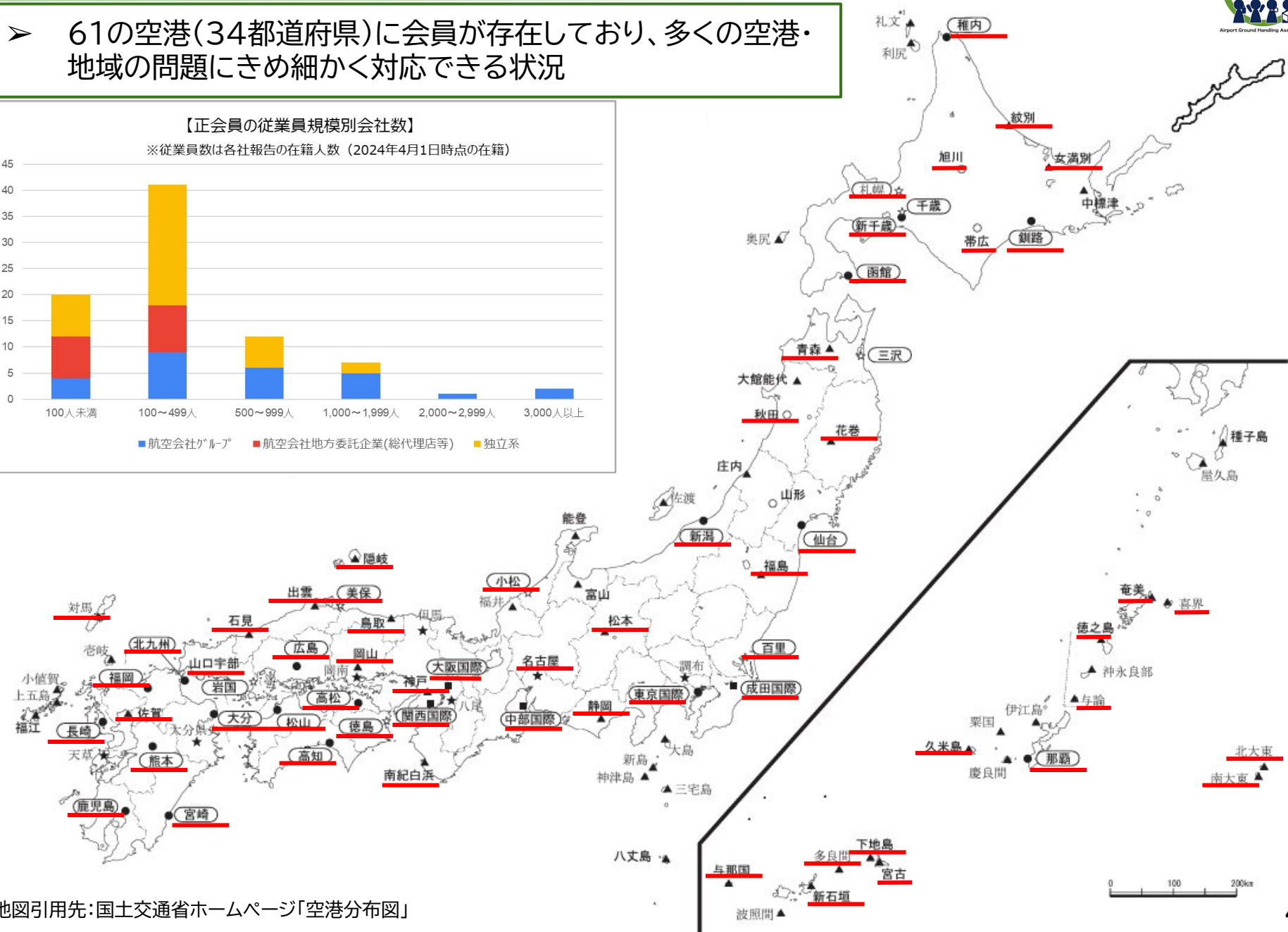
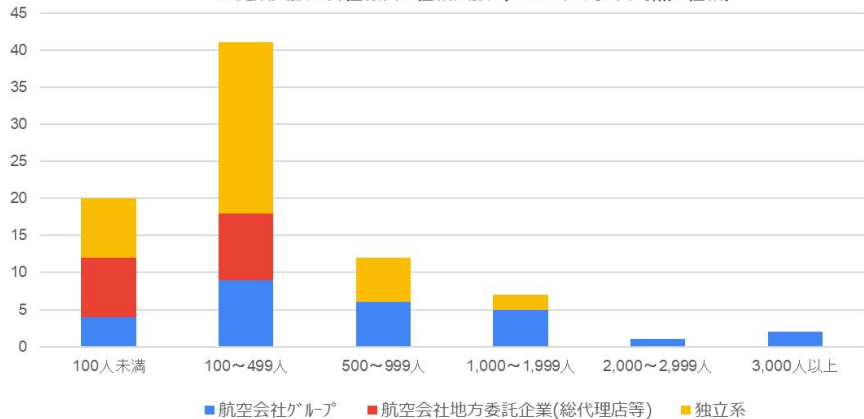
会員種別	資格	役割
正会員 (85社)	グランドハンドリング事業者	代表理事、執行理事、監事、事務局
特別会員 (7社)	エアライン事業者等	執行理事、事務局
賛助会員 (12社)	団体活動に賛同する事業者	団体における役割は担わない

# 1. 協会基盤の整備

➤ 61の空港(34都道府県)に会員が存在しており、多くの空港・地域の問題にきめ細かく対応できる状況

【正会員の従業員規模別会社数】

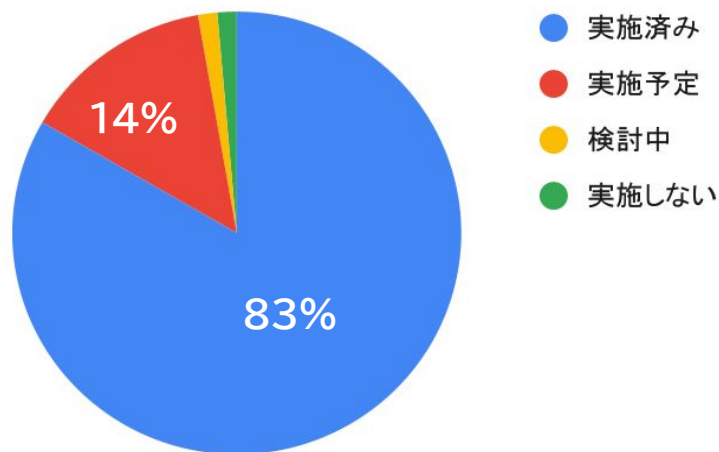
※従業員数は各社報告の在籍人数（2024年4月1日時点の在籍）



## 2. 会員事業者における処遇改善の実施状況

- 5月に実施したFY24処遇改善実施状況調査では、FY23年に続き、多くの会員事業者において処遇改善が図られており、業界として改善の裾野が広がりつつあることが確認できた。（調査結果は空ハン協ホームページにて公開）
- 今後は、この処遇改善の結果を踏まえ、業界としてどのような労働条件になっているのかを確認するために、第三者機関に依頼する形で、グラハン業界の労働条件調査を実施し、他業種との差などを確認するとともに、会員事業者が適切に労務費の価格転嫁ができるよう後押しを行っていく。

【参考】FY24 処遇改善実施状況調査結果(回答数72社)



改善内容 (23年度調査項目比)	実施社数		
	23年10月	24年1月	24年5月
ベースアップ	34社	52社	69社
賃金制度改定(初任給改定等)	24社	34社	50社
賞与の増額	14社	27社	19社
諸手当	12社	18社	26社
休日数(実施予定も含む)	10社	12社	31社

### 3. グランドハンドリング業界の認知度向上活動

- 5月に空ハン協に加入した学校法人と連携を図り、学生の空港見学会や授業の実施、入学パンフレットに空ハン協との連携による職業教育などを記載し、認知度向上を図っている。
- 10月20日に、新千歳空港の会員7社連携のもと、北海道エアポートと共催にて地元高校生と保護者の方を対象とした空港見学会を開催。60名の方が参加し、好評をいただくとともに、メディア数社にも取材をいただいた。



埼玉学園大・川口短大の空港見学会と空ハン協授業の風景



#### エアライン業界

旅客グランドスタッフ・  
ランプハンドリングスタッフ等、  
航空業界・空港内で働く  
多様な業務を目指すことができます。



「空港グランドハンドリング協会」と連携しました！  
本学の就職活動支援の一環として、「空港グランドハンドリング協会」と連携を開始いたしました。全国の大学で初の試みに、主要ハンドリング業務や空港内の各種業務における就職機会の拡大を目指して取り組んでいます。学生の夢の実現に向けて、有意義なサポートを行ってまいります。

川口短期大学の入学パンフレットより



HAP社との共催で開催した、空港のお仕事見学ツアー

# 4. カスタマーハラスメント対策活動



- 協会独自の「カスタマーハラスメントガイドライン」の作成に着手するため、専門的な知見に基づくアドバイスを得るべく日本カスタマーハラスメント対応協会との連携を開始。また会員事業者より有志メンバーを募り、ガイドライン作成専門委員会を設置して具体的な作業に着手。
- 会員事業者の従業員を対象とした「カスタマーハラスメント実態調査」を6～7月に実施。14,714件の回答データから、空港現場で発生しているカスタマーハラスメントの実態と傾向を分析し、12月に調査結果報告書を内外へ公表。分析データを活用し、ガイドライン完成に向け継続して取り組む。
- 関係業界団体等と連携し、第1期から取り組んできた、空港における「カスタマーハラスメント対策啓発ポスター」の掲示を促進。今後も連携して啓発活動を進めていく。



カスタマーハラスメントガイドライン作成委員会の様子

2024年 空港グランドハンドリング協会調査

カスタマーハラスメントに関する実態調査 結果報告書  
—業界におけるカスハラの実態と従業員の精神健康を中心に—

一般社団法人ココロバランス研究所  
日本カスタマーハラスメント対応協会  
一般社団法人空港グランドハンドリング協会  
2024. 12. 03

日本カスタマーハラスメント対応協会との連携による  
カスタマーハラスメント実態調査結果報告書の公表

そのクレーム、やりすぎではありませんか？

暴力・暴言、土下座の強要…

**STOP! カスタマーハラスメント**  
—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

**カスタマーハラスメントとは？**  
カスタマーハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**主観**  
**性質**等に問題があるもの  
・主張する内容には正当性があるが、暴力や  
暴言など、**主観**方法に問題があるものが  
考えられます。  
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる  
可能性のあるものも含まれます。

**意見を伝える際のポイント**  
意見が相手と相手に伝わるように、従業員  
に意見を伝える際には、以下の点を意識し  
てみてください。  
①冷静に、腹きょうよう  
②言いたいこと、要求したいことを明確に、  
そして理由を丁寧に伝えましょう  
③従業員の説明も聞きましょう

厚生労働省カスタマーハラスメント対策啓発ポスター



## 5. 魅力ある業界づくりに向けた活動について

- 訪日需要が増大するなか、引き続き成長が期待できる航空・観光産業において、成長を実現していく当事者として、グラハン業界がどうあるべきか、「魅力ある業界像の設定」に向けた議論を開始。
- 定款で掲げた空ハン協設立の目的である、「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」に向け、2030年6000万人の訪日目標の達成などを見据えたビジョンと行動指針を作成予定。
- 合わせて、魅力ある業界づくりに向けたアクションとして、①産業内労使懇談会の開催、②労働条件調査、③女性活躍推進アクションプラン作成、④カスハラガイドラインの作成などにも取り組んでいく。

### 魅力ある業界像議論状況(イメージ図)

空ハン協  
ミッション

#### ①空ハン協のミッション=空ハン協設立の目的(定款記載)

- 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**に資することを目的とする。

空ハン協 ビジョン

#### ②空ハン協のビジョン=空ハン協が目指すべき業界像

- ミッションの実現に向け、会員事業者が共通的に目指すべき業界像(魅力ある業界像)。中期目標として、達成度合いの把握が重要。

空ハン協 バリュー

#### ③空ハン協のバリュー=空ハン協会員共通の価値観(行動指針)

- ビジョンの実現に向け、会員事業者が共通に取り組む価値観。達成度合いを図るためのKPIの設定を検討。

★ 観光立国の実現や物流を支える社会インフラの一翼を担うパートナーとして、安全を基盤に、従業員満足・航空/空港を利用される顧客満足・企業成長に向け取り組んでいくことがイメージできる業界像を設定予定。

(参考①)会員企業一覧(2024年12月1日時点) ※特別会員

ANA グループ	1	全日本空輸 ※	鴻池グループ	30	鴻池エアーホールディング ※
	2	ANAエアポートサービス		31	コウノイケ・エアポートサービス
	3	ANA成田エアポートサービス		32	コウノイケ・スカイサポート
	4	ANA新千歳空港		33	Kスカイ
	5	ANA中部空港		34	Kグランドサービス
	6	ANA関西空港		35	Kグランドエキスパート
	7	ANA大阪空港		36	日本空港サービス
	8	ANA福岡空港		37	空港ターミナルサービス
	9	ANA沖縄空港		38	エアーエクスプレス
	10	ANAエアサービス福島		39	スイスポーティングジャパン
	11	ANAエアサービス松山		40	エスエーエス
	12	ANAエアサービス佐賀		41	鈴与エアポートサービス
	13	ANA Cargo		42	鈴与スカイホールディングス ※
JAL グループ	14	日本航空 ※	43	ドリームスカイ名古屋	
	15	JALスカイ札幌	44	中部スカイサポート	
	16	JALスカイ仙台	関西エアポート グループ	45	CKTS
	17	JALスカイ金沢		46	羽田タートルサービス
	18	JALスカイ		47	北海道空港
	19	JALスカイ大阪	IACTグループ	48	国際空港上屋
	20	JALスカイ九州		49	スカイポートサービス
	21	JALグランドサービス札幌	日本空港ビルデング グループ	50	ジャパン・エアポート・グランドハンドリング
	22	JALグランドサービス		TSUCHIYAグループ	51
	23	JALグランドサービス大阪	52		ワールドエンタプライズ
	24	JALグランドサービス九州	ヒト・コミュニケーション ズグループ	53	FMG
	25	JALスカイエアポート沖縄			
	26	JALカーゴサービス			
	27	JALカーゴハンドリング			
	28	JALカーゴ サービス九州			
	29	日航関西エアカーゴ・システム			

(参考①)会員企業一覧(2024年12月1日時点) ※特別会員

	54	シンプティア		83	大分航空ターミナル
	55	スカイカーゴビジネス		84	九州産交ツーリズム
西鉄グループ	56	西鉄エアサービス		85	新潟航空サービス
	57	サンエアカーゴサービス		86	紋別観光振興公社
	58	アサイ		87	トラジャルフレール
	59	高松商運		88	AKSグランドハンドリング
	60	対馬空港ターミナルビル		89	奄美航空
四国電力グループ	61	四国航空 ※		90	福岡エアーカーゴターミナル
NXグループ	62	日本通運		91	徳島航空サービス
	63	グラテック		92	石見エアサービス
	64	福岡ティー・エイ・エス		賛助会員	
	65	函館エアサービス	1	第一実業	
大阪運輸倉庫グループ	66	OUS sanmi	2	PERSOL Global Workforce	
三井物産グループ	67	東京国際エアカーゴターミナル	3	成田空港ビジネス	
日ノ丸グループ	68	日ノ丸自動車	4	双日	
南国交通グループ	69	南国交通	5	花岡車輛	
広電グループ	70	広電エアサポート	6	学校法人峯徳学園 埼玉学園大学・川口短期大学	
JTBグループ	71	中国ターミナルサービス	7	レンタルのニッケン	
	72	スカイマーク ※	8	いすゞ自動車	
	73	和光ビルサービス	9	全日空モーターサービス	
	74	Bisouエアポートグランドサービス	10	三井物産エアロスペース	
	75	エコパートナーズ	11	関東テック協同組合	
ACSグループ	76	エアポートカーゴサービス	12	コーレンス	
	77	ショウトク		正会員 : 85社	
一畑グループ	78	一畑トラベルサービス		特別会員: 7社	
両備グループ	79	両備ホールディングス		賛助会員: 12社	
とさでん交通グループ	80	とさでん交通		計 : 104社	
	81	空港協力事業		正会員従業員数合計	
	82	ヒラノ・スカイ・サポート		40,448名(2024年4月1日時点)	