

【第8回空港業務の持続的発展に向けたあり方検討会資料】

空港グランドハンドリング協会の活動報告



**2023年10月5日
空港グランドハンドリング協会**

1. 空港グランドハンドリング協会の概要
2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）
3. 外国航空会社応需能力向上に向けた取り組み状況

1. 空港グランドハンドリング協会の概要



(1) 名称

- 空港グランドハンドリング協会（略称「空ハン協」）
（英語名 Airport Ground Handling Association/AGHA）
※空港のランプ、上屋、旅客、オペレーション業務を担う事業者が対象。

(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）

- グラハン連絡会12社 + ANAG12社、JALG14社、鴻池G8社、鈴与G5社等 合計53社が加入。
- 会員各社の従業員数の合計は33,292名（10月1日時点）。

会員種別	資格	役割
正会員（48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（5社）	エアライン事業者等	執行理事、事務局
賛助会員（0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. 空港グランドハンドリング協会の概要



(5) 第1期空ハ協役員

役職	氏名	会社名・役職
代表理事・会長	小山田 亜希子	ANAエアポートサービス(株) 代表取締役社長
代表理事・副会長	穴倉 幸雄	(株)JALグランドサービス 代表取締役会長
代表理事・副会長	青戸 一登	日本空港サービス(株) 代表取締役
代表理事・副会長	吉田 一成	スイスポートジャパン(株) 代表取締役社長
執行理事	曾原 倫太郎	全日本空輸(株) オペレーションサポートセンター 空港サポート室 グランドハンドリング企画部長
執行理事	大竹 勇次郎	日本航空(株) 空港業務部長
執行理事	横山 律幹	鴻池エアールディング(株) 取締役
執行理事	友野 浩行	スイスポートジャパン(株) 企画管理部長
監事	岡本 榮一	国際空港上屋(株) 代表取締役社長
監事	赤松 慎司	中部スカイサポート(株) 代表取締役会長

1. 空港グランドハンドリング協会の概要



(6) 第1期アクションプラン

事業計画	具体的アクション
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
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">・関係各所への要請行動・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・カスタマーハラスメント対策推進・産業別労組との意見交換
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

2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）



(1) 空港ハンドリング協会（空ハン協）としての課題への対応状況について

- 8月25日に空ハン協を設立し、課題解決に向けたアクションを検討、実行している。
- 設立総会后に多くの事業者から入会申し込みや問い合わせがあった。積極的に組織拡大を図り、多くの事業者を代表する組織として、問題解決力を高めていく。

① グラハンの業界団体の設立と実効性のある運営

- 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った。

取り上げられたメディア記事・番組(例)

- テレ東WBS、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
- 設立後もメディア取材や事業者、他団体からの意見交換等の申込みが多くあり、積極的に対応を行っている



設立総会後の記者会見



設立総会後の取材状況



会員各社制服フォトセッション

2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）



② 空港業務の社会的意義等に関する情報発信の強化

- 空ハン協ホームページを開設 <https://agha.jp/>
- メディアの報道やホームページ等での発信により、事業者から入会の問い合わせやグラハン関連専門学校等からの連絡が多数寄せられており、意見交換等を積極的に実施している。

空ハン協ホームページ



メディアの報道状況

No	日付	会社(番組)
1	8/25	テレ朝(ANN NEWS)
2	8/25	TBS(Nスタ)
3	8/25	テレ東(WBS)
4	8/25	共同通信
5	8/25	日経WEB
6	8/25	時事通信
7	8/25	トラベルWatch
8	8/25	Aviation Wire
9	8/26	トラベルボイス
10	8/26	南日本新聞
11	8/28	日刊工業新聞
12	8/30	日経産業新聞
13	9/7	日本経済新聞
14	9/11	労働新聞

2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）

③ カスタマーハラスメント対策の推進（啓蒙活動の推進等）

- 会員各社の実態調査を実施。【参考②】
- 実態調査を踏まえ、会員向けのカスタマーハラスメント対策研修会を実施予定。

カスハラ対策研修概要

目的

魅力ある業界づくりに向け、人材定着の観点で事業者共通課題となっているカスタマーハラスメントに対する理解を深める。

対象

空港グランドハンドリング協会会員幹事ほか60名程度を想定。

実施方法

WEB形式（一部、実出席）

カスハラ対策推進活動イメージ

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
キャンペーン	STEP1：内部向け				STEP2：外部向け		
実態調査	★	課題整理・打ち手の検討					
研修会		★			★		
対外PR				関係団体との意見交換等		★	

2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）

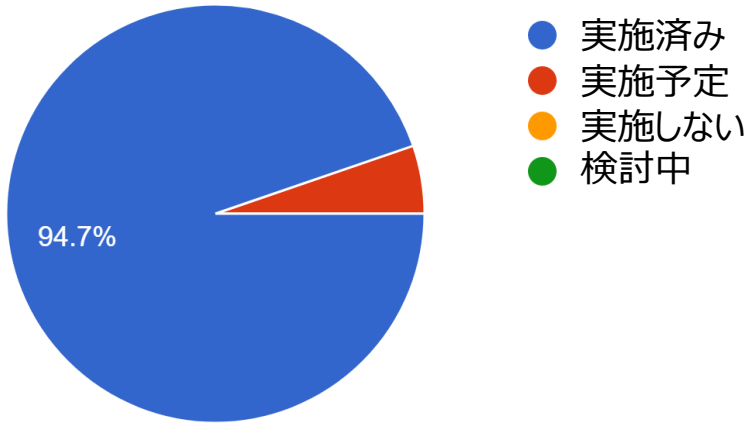
(2) 会員各社の課題への対応状況について（空港WG提出概要）

① 賃上げを含む処遇改善に不可欠な受託料の引き上げ

- ✓ 航空会社と契約を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の原資等を活用する形で、多くの会員各社において処遇改善を検討・実施している。

【参考】処遇改善実施状況調査（空ハン協調査）：回答数38

Q:2023年度内の従業員への処遇改善実施について



Q:処遇改善内容について（複数回答可）

改善内容（上位5項目）	実施社数
ベースアップ	34社
賃金制度改定（初任給改定等）	24社
賞与の増額	14社
諸手当	12社
休日数（実施予定も含む）	10社

- ✓ 人材定着及び人材確保の観点から、回答をした会員各社のすべてが処遇改善を実施（予定含む）していることが分かった。
- ✓ 一方で、未入会である再委託先事業者等の処遇改善の状況については今後確認していく。

2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）

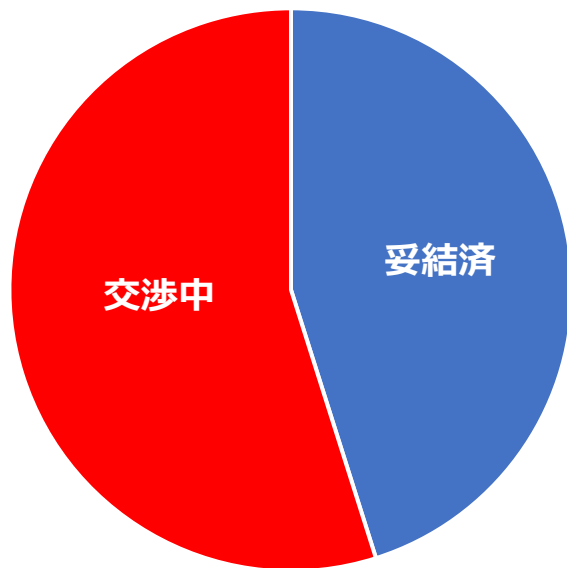


② 人材確保にマイナスに働く受託契約の内容の適正化（キャンセル料の設定等）

- ✓ 航空会社との契約において、リスク分担を念頭に置いた契約の締結（キャンセル料の設定等）を実施している。
- ✓ また、契約内容を上回る要員配置や教育時間の適正化の検討に着手している。
- ✓ 一方で、自治体誘致案件において、グランドハンドリング事業者の対応力への確認・理解がないまま進められるケースもあり、時間外での対応等を前提とした受託事例も見受けられる。

【参考事例】

外航との契約条件の改善状況（回答のあった会員の合算）



妥結済→契約条件の改善で合意したもの
交渉中→現在交渉中（契約条件の改善を前提に交渉）
※新規契約の外航は除く



外航に対し契約条件改善の交渉が実施できている

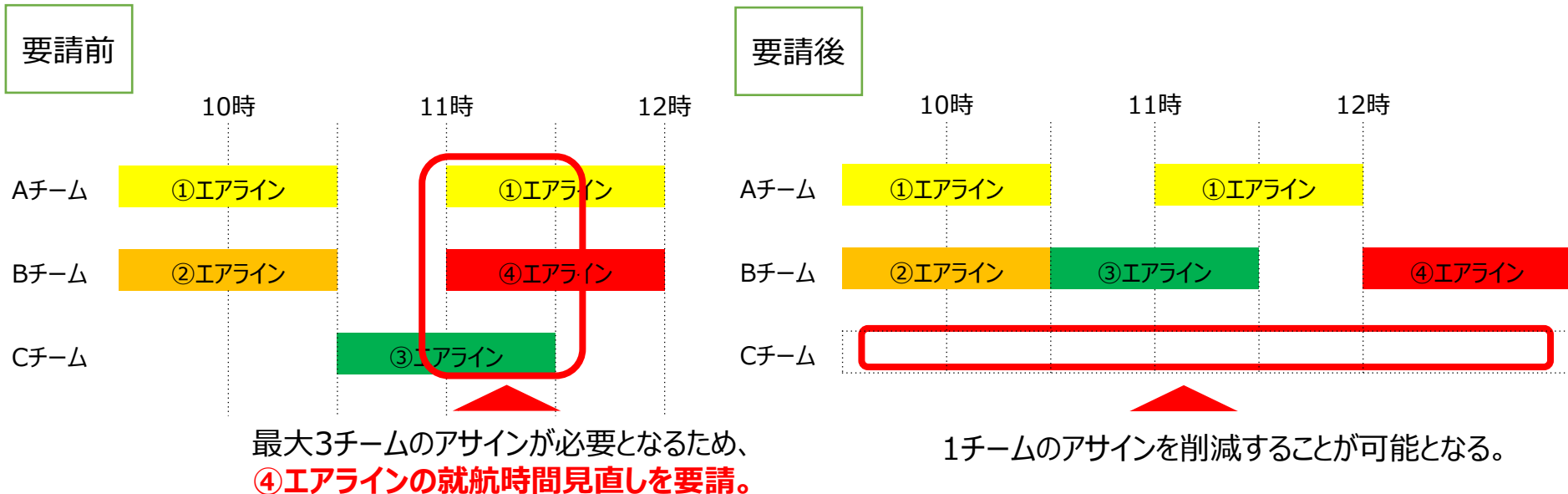
2. 業界として時間軸を意識して取り組む課題への対応状況（短期施策）

③ 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等を通じ、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。
- ✓ 一部の事業者においては、自動化や省力化の促進にも取り組んでおり、持続的な観点で見れば、こうした根本対応が重要となる。

【参考事例】

会員X社における就航時間の見直し要請



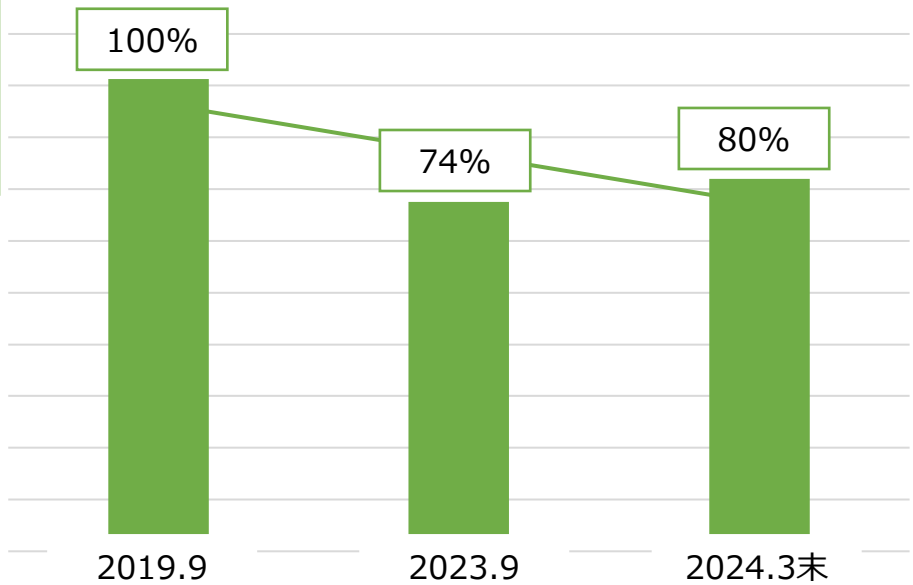
3. 外国航空会社応需能力向上に向けた取り組み状況

① コロナ前（FY19）に比べ外航受託便数が70%台になるなか、応需能力向上に向け、前項までの取り組みに加え、各事業者が様々な対応に取り組んでいる。

【参考】
外航受託便の推移（出典：OAGフライトデータベース）
 ※2019.9を100とした推移を表示
 ※日本就航便全体を集約

2019.9	2023.9	2024.3末
100%	74%	80%※

※:2024.3末は想定値。増減の可能性あり。



【参考事例2】各事業者の取り組み

職場環境改善

- ・オフィス・休憩スペースの拡充
- ・作業負担軽減に向けた資機材の導入

採用活動の推進

- ・年間を通じた採用活動の実施
- ・専門学校との連携強化
- ・既卒採用・カムバック制度の導入
- ・HPの改修、職場見学会の開催
- ・空港合同イベントへの参画

教育期間の短縮

- ・契約に合わせた訓練時間の適正化
- ・系列を越えた資格相互承認スキームの検討
- ・訓練用資機材の導入検討
- ・企業横断の集中研修機会の設定

3. 外国航空会社応需能力向上に向けた取り組み状況

② 会員各社が試行錯誤で対応を図るなか、各社では実現が難しい以下の課題が出されている。これらの課題を、協会の主体的な取り組みと関係者との連携によって実現を目指していく。

各社対応項目	対応にあたっての主な課題
職場環境改善に向けた取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> ● 空港によっては施設が狭隘となっており、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、空港内共有休憩室の充実が必要。
採用活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> ● 採用活動を積極的に実施しているものの、エントリー数が減少しており、グラハンの認知度や仕事の魅力の発信強化による裾野の拡大が必要。 ● 航空専門学校等学校との連携による業界として人材の早期囲い込みと裾野の拡大が必要。
教育期間の短縮に向けた工夫	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数の航空会社を受託する場合、会社ごとに必要な同種の教育や資格取得等の効率化が必要（統一化、資格の相互承認等）。 ● 訓練用資機材の開発を含む費用が高額であり、個別事業者ごとの導入には限界がある。
需要回復の進捗状況に応じた、限られたリソースの集中的な投入	<ul style="list-style-type: none"> ● 就航時間の調整が、空港の受け入れ便数の最大化につながることを、空港や自治体、航空会社等の関係者に理解いただくことが重要。 ● 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。

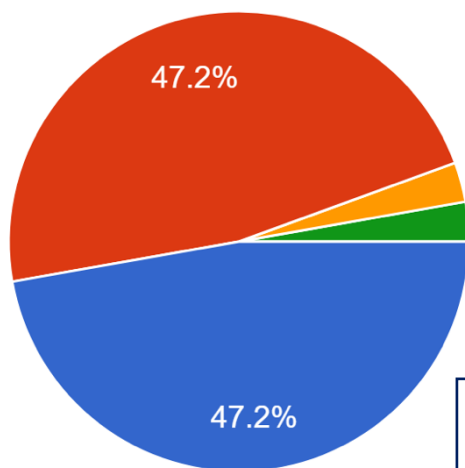
(参考①) 会員企業一覧 ※特別会員

ANAグループ	1	全日本空輸 ※	ANAグループ	30	鴻池エアホールディング ※	
	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	エアークスプレス	
	10	ANAエアサービス福島		スイスポート	39	スイスポートジャパン
	11	ANAエアサービス松山			鈴与グループ	40
	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		鈴与スカイホールディングス	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	北海道空港グループ	47	キャスト	
	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	日本空港ビルディング	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	JAPAN AVIATION SERVICE ※	
	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				



- 人材定着を阻害する問題の一つであるカスタマーハラスメントについて、まずは会員各社の取り組み状況等の実態調査を実施。
- 今後空ハン協として、本調査結果を踏まえた対策を検討していく。

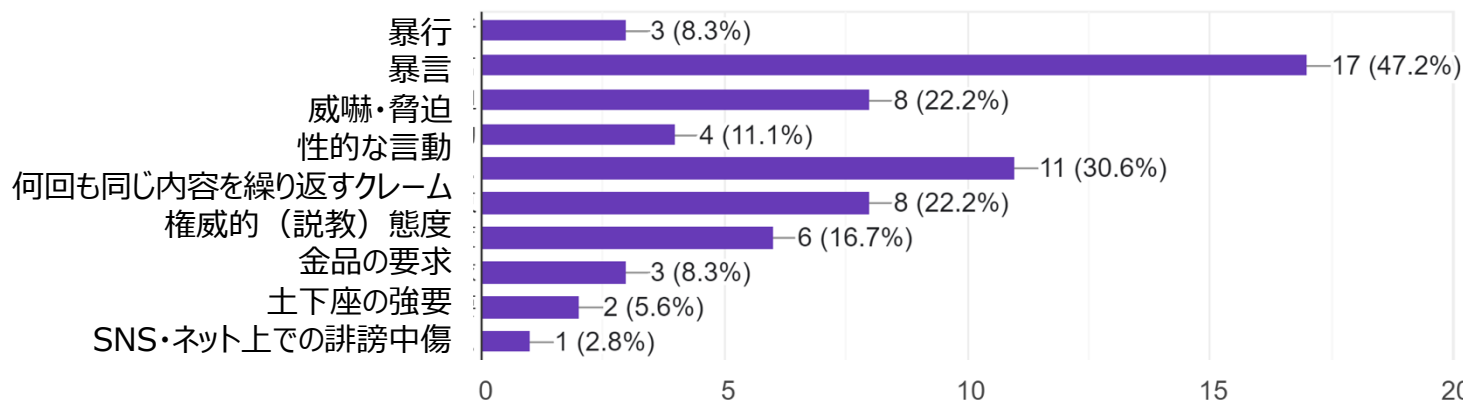
Q1:カスタマーハラスメントの発生状況（件数等）について



- 把握している
- 把握していない
- 全ては把握できていない
- 発生件数無し

- ✓ ほとんどの会員が現場において、カスハラに該当する事象が発生していると回答しているが、そもそも事例を把握している会員は半数程度。
- ✓ カスハラ内容としては、「暴言」が一番多く、続いて長時間拘束の原因ともなる「何回も同じ内容を繰り返すクレーム」が多い。

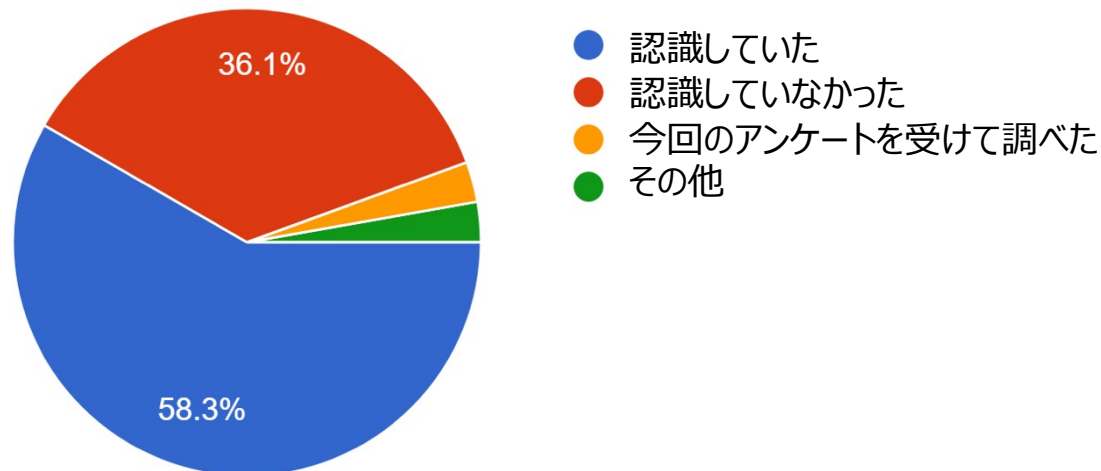
Q:主なカスタマーハラスメントの内容について



(参考②) カスハラ対策実態調査概要



Q2:「ハラスメント関係指針」において、カスハラに関し、事業主は相談体制の整備や被害者への配慮のための取り組み等を行うことが望ましい旨、定められていることについて



Q3:事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発について ()は件数

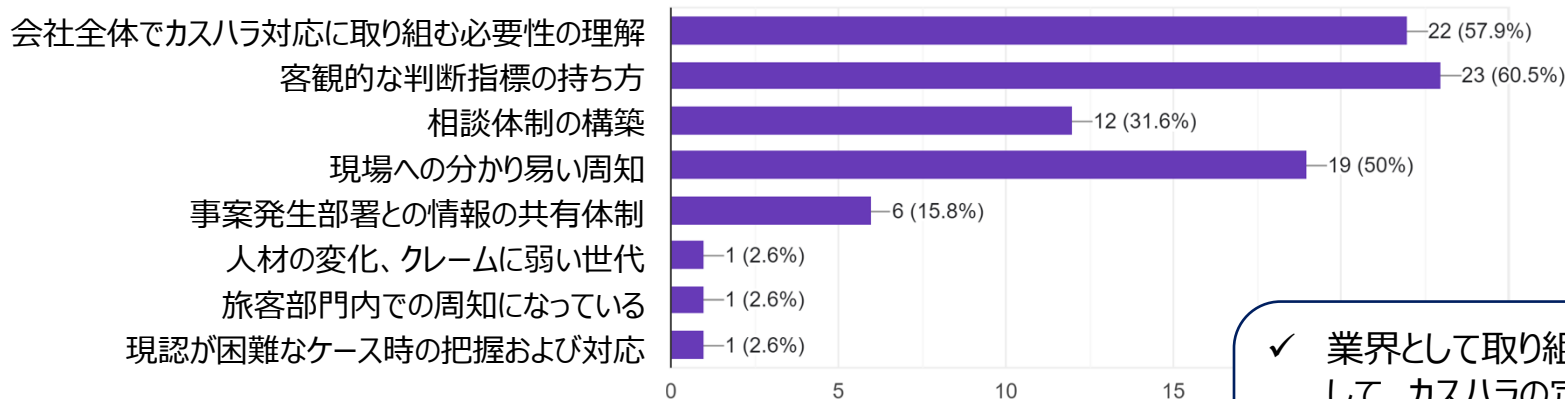
特になし	58%(22)
グループ(本社)方針・規定に準ずる	26%(10)
周知・教育の実施	13%(5)
窓口の設置	3%(1)

✓ 事業者としてカスハラ対策の取り組みを実施する必要性は理解しているものの、カスハラに関する事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発が行われていない会員も半数以上に上っている。

(参考②) カスハラ対策実態調査概要

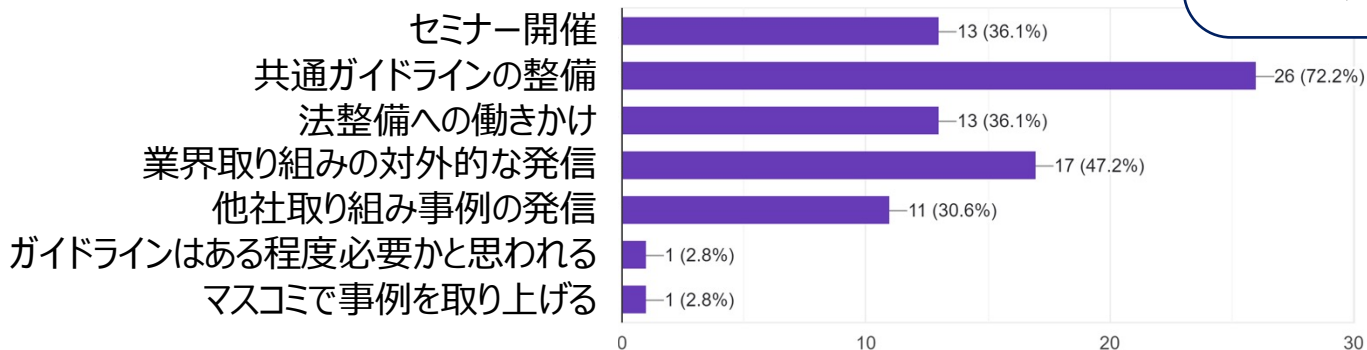


Q4: カスタマーハラスメント対策に企業として取り組むにあたって、課題となると考えている点について



✓ 業界として取り組むアクションとして、カスハラ定義を業界として一致させるガイドラインの整備と周知、また、その内容を対外的に発信するが求められている。

Q5: カスタマーハラスメント対策に業界として取り組むにあたって、必要だと思うこと



- 会員各社はカスハラに関する問題認識は有しているものの、半数近くが詳細を把握できていない状況。
- また、カスハラに関する事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発が行われていない会員も半数以上に上っており、業界における共通ガイドラインの整備や研修等の実施、対外的な発信の検討を行う必要がある。
- カスハラ対策を効果的に進めるためには、航空会社や検査会社等との連携も重要になるため、今後、関連する団体との連携も視野に入れ取り組みを進めていく。