今後の事業戦略

新中期経営計画（2019～2021年度）概要

３つの主要テーマのもと、6本の戦略方針にて構成

【主要テーマ】

安全最優先

- 激化する空港間競争への挑戦
- 徹底したお客様第一主義
- デジタル・イノベーション

6本の戦略方針

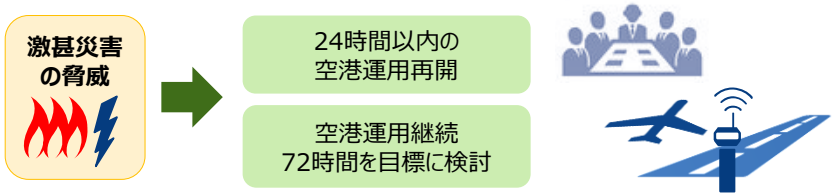
1. 世界最高水準の安全性と安定かつ高効率運用の徹底追求
2. 空港機能の強化と地域との共生・共栄
3. 空港競争力の源泉である航空ネットワークの徹底強化
4. 徹底したお客様第一主義に根ざした世界最高水準の旅客体験価値の創造
5. 旅客ニーズの変化に迅速に対応した魅力ある商環境の創出
6. 持続的成長に向けた空港競争力の強化

2019年度の取り組み ①

[1]世界最高水準の安全性と安定かつ高効率運用の徹底追求

■成田国際空港BCPの策定

- 2019年3月末に空港関連事業者との合意を得た「成田国際空港BCP骨子」（空港関連事業者（国交省、CIQ、航空会社、アクセス事業者等）が一体となって災害時の空港機能維持・復旧にあたるための計画）に基づき、成文化（2019年度内）や訓練を実施

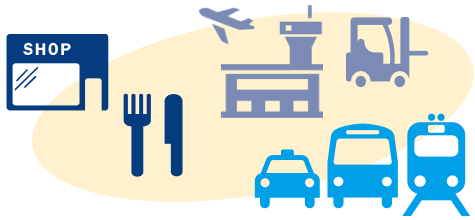


■高効率運用

- ファストトラベルの取り組みや、旅客動態を日常的に計測・予測する旅客動態管理システム（PFM）※1 を導入
- 関係者とタイムリーに航空機の運航情報や空港の運用情報（空港CDM※2：システムを2019年度中に本格運用開始）を共有、運用効率化や定時運航率の向上を推進し、今後の統合型運用体制（TAM）※3 の構築に繋げる
- 2020年夏ダイヤまでに高速離脱誘導路の後行部整備を行い、時間あたりの発着枠（時間値）を68回から72回に拡大予定

※1 PFM：Passenger Flow Management
※2 CDM：Collaborative Decision Making　※3 TAM：Total Airport Management

[2]空港機能の強化と地域との共生・共栄



■航空法に基づく空港等変更許可申請に向けた諸手続きの実施

■2019年冬ダイヤからのA滑走路夜間飛行制限の変更

- 国際会議や航空会社訪問を通じて、航空会社に対し成田空港の発着可能便数の枠を伝え、利用促進を推進
- 運用時間の1時間延長に伴う運用体制の構築

①店舗の営業時間の延長や旅客サービス、警備の対応時間の延長、人員の確保

②空港施設の維持管理に係る点検時間の短縮化や改善　③お客様・従業員向けの深夜アクセスの確保

2019年度の取り組み ②

[3]空港競争力の源泉である航空ネットワークの徹底強化

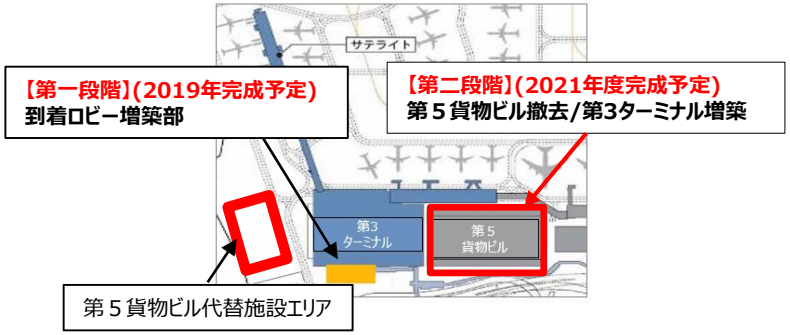
■インセンティブ制度を活用した路線誘致の強化

■第3ターミナルの能力増強（年間処理能力750万人→900万人）

- 2019年夏までに到着ロビーを増築して出発動線と到着動線を分離、スマートセキュリティ等は2019年度末導入を目指す

■乗り継ぎ利便性の強化

- ワンストップセキュリティを5月より開始、順次拡大



[4]徹底したお客様第一主義に根ざした世界最高水準の旅客体験価値の創造

■ファストトラベル（各種手続き自動化）の推進

- スマートセキュリティ及び自動チェックイン機、自動手荷物預け機は2019年度末の本格導入を目指す
- 2020年春に顔認証技術を用いて手続きを自動化する新しい搭乗手続き（OneID）を導入、運用開始予定

■東京2020大会への対応

- 選手・関係者を安全・円滑に受け入れるため、選手団用の臨時ターミナルや臨時手荷物集積所、臨時BJスポット・ターミナルを整備
- ユニバーサルデザインの更なる充実を図るため、「ターミナルバリューアップ計画」を推進するとともに、エレベーターの増設・機能増強を実施

第1ターミナル：第1サテライトゲートラウンジ

車いす等運搬用エレベーターイメージ

2019年度の取り組み ③

[5]旅客ニーズの変化に迅速に対応した魅力ある商環境の創出

■商環境の整備

- 東京2020大会に向けて、商業エリアの更なる魅力向上のため、約70店舗のリニューアル・入れ替えを実施
- 第1ターミナル 更なる売り場効率の最大化を図ることを目指し、化粧品免税店の増床や、ブランドブティックのリニューアルに着手
- 第2ターミナル 第2ターミナル制限エリア「ナリタ5番街」増築のための設計を行い、売上の最大化を図るための店舗配置計画を策定
- 第3ターミナル 第3ターミナルの増築に向けて制限エリアの店舗面積を拡大し、総合免税店や物販店・飲食店の増設に向けた店舗配置計画を策定

新たな商業空間の創出

トレンドに合わせた
人気店・有名店の誘致

ニーズを踏まえた
商品やサービスの改善

[6]持続的成長に向けた空港競争力の強化

■空港内従業員の確保（職場環境の改善、地域及び国内外からの人材確保）

■イノベーションの推進
（AI・ロボット等最先端技術による旅客サービスの向上・省力化）

- スマートオペレーションの推進
  - ・2019度に警備ロボットの導入、床清掃ロボット等の現場でのトライアルを開始し、2020年度に本格導入
  - ・2019年10月から赤外線カメラを搭載した点検車両を活用し滑走路・誘導路点検を省力化