

手続きの自動化を推進 日本の空港をストレスフリーに

訪日外国人旅行者が増加する中、空の玄関口である日本の空港が大きく変わりつつあります。世界最高水準のサービスを目指して旅行者の利便性を高めるとともに、空港業務の効率化と円滑化を図る、その取り組みの名は「FAST TRAVEL (ファスト・トラベル)」。国土交通省の航空局 総務課 政策企画調査室の竹内大一郎室長に具体的な内容を伺いました。



インタビュー

国土交通省 航空局 総務課 政策企画調査室 室長

竹内 大一郎 様

D a i i c h i r o T a k e u c h i

—— 国土交通省が推進する「FAST TRAVEL」とはどういったものでしょうか。

竹内 空港を利用する際に、旅行者が最もストレスを感じるのは搭乗手続きです。空港ではまず航空会社のカウンターに向かい、チェックインや手荷物の預け入れ手続きを行い、保安検査場でボディチェックや機内持ち込み手荷物のX線検査を受け、国際線の場合は出国審査を経て、ようやく免税店ゾーンに到着です。

長い行列に並ぶことがそもそもストレスですし、混雑していれば搭乗時刻に遅れるかもしれないという大きな不安も感じます。とはいえ、空港としてはテロやハイジャックを防止するために、必要な手続きは厳格に行わなければなりません。

「FAST TRAVEL」とは、先端技術を活用して搭乗までに必要な手続きを迅速化し、旅行者の満足度向上を目指す概念のことで。

その一例が関西空港や羽田空港などの保安検査場で導入が進むスマートレーン。複数の利用者が同時に準備を進められるため、機内持ち込み手荷物の保安検査にかかる時間が従来よりも大きく短縮されるのです。

また、自動チェックイン機や自動手荷物預入機などの導入も進んでいます。利用者が操作に慣れればスムーズに手続きを進められますし、空港側にも自動化による作業の効率化といったメリットがもたらされます。

空港は国際ビジネスの基点ですから、国際競争力強化という観点でも空港機能の充実は重要です。発着便数の増加やネットワークの充実、空港内外の利便性向上などが必要となります。そうした流れの中で始まったのが「FAST TRAVEL」で、国際線を中心に地方空港も含めて諸手続きや空港内外の動線などをスマートにすることで、ストレスフリーで快

適な旅行環境の実現を目指しています。

顔認証でゲート通過 羽田と成田で近日開始

—— 利用者にとっては手続き方法が変わり、一連の手続きに要する時間が短縮されるわけですね。

竹内 空港ごとに取り組み状況は異なりますが、国際線の多い空港では「FAST TRAVEL」の取り組みがかなり進んでいます。特に東京オリンピック・パラリンピック（以下、オリパラ）に向けて利用者数の増加が見込まれる羽田空港と成田空港では、オリパラの開催までに顔認証技術を使ったシステム「One ID」が始まる予定です。現状はチェックインや保安検査のたびにパスポートや搭乗券を提示しますが、何度も出し入れするうちにどこに入れたか忘れることがありますよね。

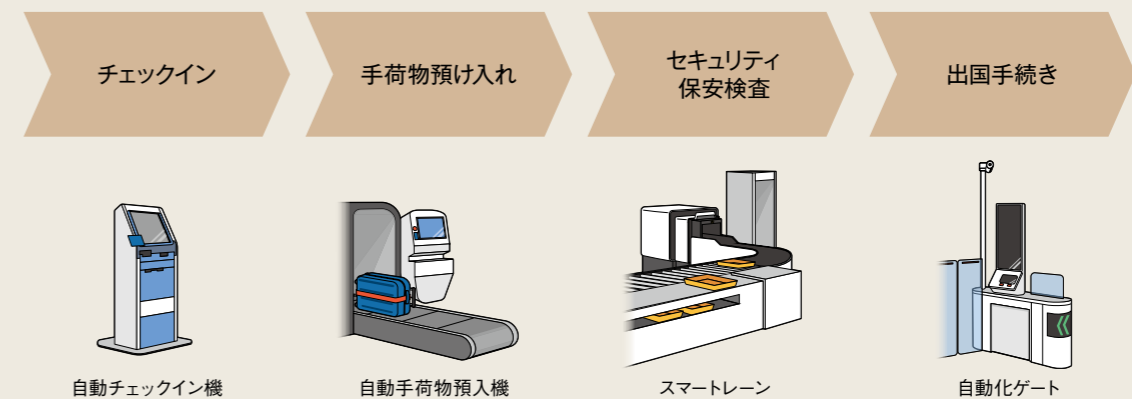
旅行者が増え続ける中で、 自動化は空港内の人手不足の 緩和につながると期待しています

「One ID」では空港で最初に手続きする場所で顔写真を登録し、その画像にパスポートや搭乗券の情報をひも付けて「ID」として活用します。これにより出国審査を除き、保安検査場や搭乗口ではパスポートを提示せずに、通過できるようになります。

—— とても便利になりそうですが、顔認証の精度や個人情報の問題が気になります。

竹内 精度については、例えばパスポートの写真がメガネなしで、搭乗当日はメガネ着用といった違いがあっても問題なく認証できます。また、顔認証のゲー

図1 自動化で手続きの時間を短縮



トでは立ち止まる必要がありますが、足を止める程度でよく、有人での確認作業にかかる時間と比べると格段に短縮されると期待されます。すでにシンガポールのチャンギ国際空港第4ターミナルでは世界に先駆けて「One ID」が導入され、混乱やトラブルは起きていないと聞いています。

手続きの時間が短縮できれば 旅行者が日本滞在を 最大限に楽しむことができます

また、個人情報の取り扱いについては当省で検討会を設置して専門家や業界関係者と議論を重ね、「One ID」を導入・運用する事業者向けのガイドブック策定を行いました。実は、アイデアはいろいろと出ていました。顔認証をテロやハイジャックの予防に活用できないか、搭乗時間になってもゲートに来ない旅行者を顔写真の情報から探すことができないか。技術的には可能であっても、今回の「One ID」における個人情報の取得目的は搭乗手続きですから、そのような利用は行いません。目的外に使用されないように、取得した個人情報は手続き完了まで適切に取り扱い、その後は速やかに消去することとしています。

手続きの自動化で 必要な場所に必要人材を

——先ほど「FAST TRAVEL」は空港側にもメリットがあるとお話がありました。もう少し詳しく教えてください。

竹内 空港では人手不足が深刻化しています。そうした状況下でも空港サービスを高い水準で提供し、かつ現状よりも多くの旅行者を受け入れるためには生産性を高めなければなりません。「FAST TRAVEL」では空港内で接客をする人と、荷物を取り扱う人の負担を軽減し、人手不足への対応を目指しています。先にご紹介したようにチェックインや手荷物受託、保安検査場での搭乗券確認などを自動化すれば、そこに配備する人員を削減することができます。

一方で、空港内にはどうしても人が対応しなければならない場面があります。限られた人員はそういったところに集中させることで、空港全体の満足度を高めたいと考えています。

——「どうしても人が対応しなければならない場面」とはどういったところでしょうか。

竹内 各種手続きや搭乗の際に介助が必要な方がいらっしゃると思いますので、そうした方々のスムーズな空港利用をサポートする人員が必要です。手荷物を積み込む作業も最終的には有人対応です。手荷物搬送システムが導入されている空港だと、タグを付けた手荷物をコンベヤに載せれば、タグの情報をもとに荷物が振り分けられ、所定の場所まで自動で運ぶことができます。しかし、コンテナの限られた空間に重さも形状も異なる荷物を安全に積み込む作業は自動化が難しく、現状は人手に頼らざるを得ません。かなり労働負荷の高い作業となります。

このほか、民間の取り組みではありませんが、出入国審査も完全に自動化することができません。羽田空港や成田空港などでは出入国の自動化ゲートの導入が進んでいるものの、外国からの旅行者が入国する場合には、従来通り、入国審査官がパスポートなどを確認する必要があります。

技術の進展によって 未来の空港はどう変わる？

——空港内では複数の企業・団体がそれぞれの役割を担っています。「FAST TRAVEL」の真価を発揮するには関係者間での情報共有や連携体制の構築が重要なのではないのでしょうか。

竹内 おっしゃる通りです。空港には当省のほかに入出国手続きに関係する機関として財務省、法務省、厚生労働省、農林水産省があるほか、空港ビル会社、航空会社、地元自治体、鉄道会社やバス事業者など、多種多様な企業・団体が運営に携わって

います。イノベーションを推進するには関係者一同の連携が欠かせませんから、当省が旗振り役となって、官民の関係者を集めた航空イノベーション推進官民連絡会を発足しました。ここでは定期的に情報交換の機会を設けているほか、新技術を有する企業を招いて連携の可能性を検討したり、空港ごとにワーキンググループを立ち上げて必要な計画などを協議したりしています。

また、2019年12月には定期航空協会加盟各社とその他国内航空会社各社は連名で、オリパラを契機とした旅行者の利便性向上のために約450億円の投資を行うことを発表しました。投資対象には「One ID」や自動手荷物預入機の増設などのイノベーション関連も含まれます。なお、手荷物に関しては香港国際空港で導入されているRFIDにも注目しています。タグにRFIDを使えば個々の手荷物の所在を把握でき、アプリと組み合わせれば旅行者自身が何分後に自分の手荷物を受け取れるのかを知ることができます。

——改めて空港の運営には多くの企業や団体が関わっていることに驚かされました。

竹内 近年は行政機関が手掛けてきた業務を民間に委託する空港コンセッションも広がりつつあります。一般的な国内空港では滑走路の管理などは国や自治体で、空港ビルは民間企業といった役割分担が一般的ですが、前者の業務を民間委託し、一体的な運営を行うことで空港の魅力を高め、旅客数の増加や地域経済の活性化につなげたいと考えています。すでに仙台空港や高松空港、福岡空港で始まっていて、今後は新千歳空港、熊本空港、広島空港でもスタートする予定です。

わが国は観光立国の実現を目指しています。島国である日本は外国との人の往来の9割以上を航空機に頼っていますから、日本に対する第一印象も、旅の最後の思い出も空港なのです。「FAST TRAVEL」は空港だからできるおもてなし。今は出発2時間前には空港へお越しいただくようにご案内をしていますが、「FAST TRAVEL」が定着すれば出発1時間半前でよくなるかもしれません。旅行者はその分、日本での滞在を楽しむことができるでしょう。

——ほかにも今後導入を予定している取り組みはありますか。

竹内 オリパラ選手団に限定した「オフエアポートチェックイン」を計画しています。通常は空港のカウ

ンターで手荷物を預けますが、その機能を丸ごと選手村に持ち込んで手荷物を預かり、選手たちは手ぶらで空港へ行けるようにします。手荷物には競技用の道具もあると想定されますので、移動の負担は大きく軽減されるでしょう。選手団の皆さんには時間の許す限り、日本での滞在時間を楽しんでいただきたいと思っています。

運用にあたっての課題はいくつかあります。空港では手荷物を預かるシステムも、その手荷物を保安検査した後で機内に載せるまでの動線も確立されていますが、今回新たに空港内と同等のセキュリティを実現する仕組みを構築しなければなりません。手荷物の紛失や破損はもちろん避けなければなりませんし、正式な手続きを経していない荷物が混入するようなこともあってはなりません。手荷物預かりに携わるスタッフは空港から派遣するとして、それ以外の部分をいかに構築するかの検討も必要です。

オフエアポートチェックインは以前から要望がありますから、今回のオリパラをテストケースとして、いずれは一般化したいと思っています。ホテルやターミナル駅で手荷物を預けることができれば、旅行者も移動が楽ですし、出発までの時間を有効に活用することができますから、経済貢献につながるのではないかと期待しています。



竹内 大一郎 (たけうち だいいちろう)

1978年生まれ。東京大学工学部卒業後、2001年国土交通省入省。2014年国土交通省土地・建設産業局建設業課入札制度企画指導室企画専門官、2016年国土交通省国土政策局総合計画課国土政策企画官、2017年国土交通省道路局総務課道路政策企画官を経て、2018年7月より現職。



空港内の安全性・効率性・正確性に貢献する保安検査設備「スマートセキュリティレーン」