

敬愛大学総合地域研究所 第8回公開シンポジウム報告①

第1部

インバウンド観光と成田国際空港

成田国際空港株式会社 営業部門 エアライン営業部部長

高橋 広治

皆さんこんにちは。成田国際空港株式会社エアライン営業部長の高橋です。本日は「インバウンド観光と成田国際空港」をテーマに、大きく3つに分けてお話します。

まず、成田国際空港の現状、次にインバウンド観光の動向について現状を整理し、その後、私ども成田国際空港の成長戦略をご紹介しますと思います。

こちらが成田国際空港の概要です。本日までご参加の方々のなかには、私よりも詳しい方もおられるかもしれませんが、少しの間お付き合いください。

成田国際空港にはA滑走路とB滑走路の2本があり、4,000メートルの長距離がA滑走路、2,500メートルと短く制約が多いのがB滑走路です。第1旅客ターミナルはANAさん、スターフライヤーさんが主に使用しており、第2旅客ターミナルがJALさん、ワンワールドさん。こことは別にスカイチームさんと他のアライアンスがあります。それから最近オープンした、いわゆるLCC、ローコストキャリアが就航している第3旅客ターミナルです。

その他、貨物地区、整備地区は広大な面積を有しており、現在、およそ4万から5万人の方々が働いています。開港は1978年で、その翌年の1979年の利用者数は900万人でしたが、2016年には3,962万人と、開港時の4倍以上の数字となっています。ほとんどが国際路線なのですが、最近では国内線も伸びています。詳しくは後ほど紹介します。

成田空港は、海外110都市、国内17都市、合わせて127都市に就航しています。最近よく比較されるようになった羽田空港も国際路線が就航していますが、国際路線35、国内路線48と、国際線については成田が圧倒しています。9月にはJALさんのメルボルン線、10月にはウエスト航空のカイロ線、12月にはジェットスター・ジャパンさんの宮崎線と、引き続き新しい路線が増えている活力のある空港です。

2016年は国際線の利用者数が3,241万人、国内線が721万人。合わせて3,962万人と、開港以来の数字になりました。羽田空港と比較しますと、羽田空港は利用者数の合計は8,174

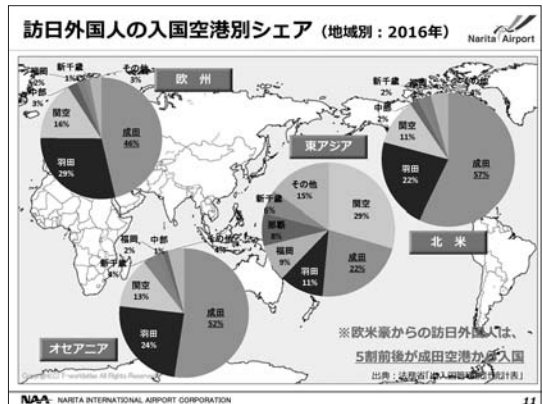
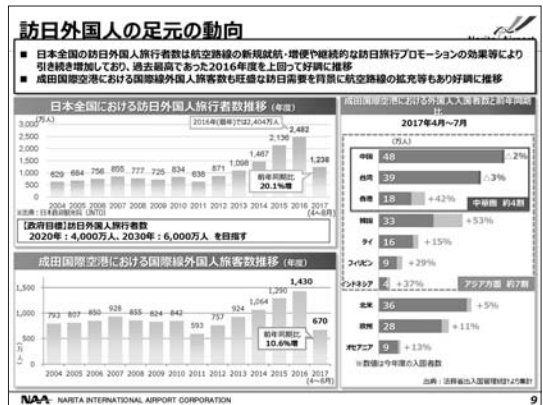
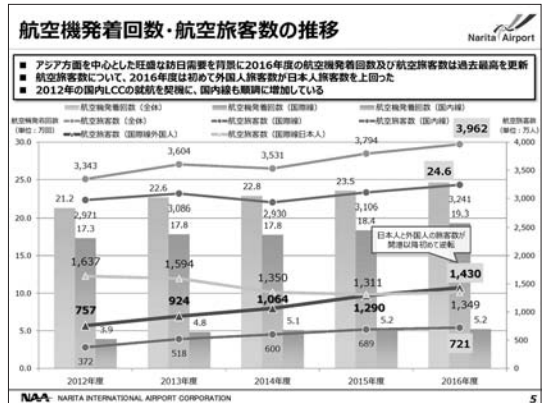
万人のうち国内線が6,609万人と、成田空港の約2倍です。ただ、国際線は1,564万人と、成田の半分以下です。これが成田国際空港の利用者の現状です。

続きまして、インバウンド観光についても現状を確認します。こちらでも存じの方が多くかと思いますが、日本政府は、2016年は全国で2,400万人だった訪日客を、2020年には4,000万人、また、その10年後の2030年には6,000万人に増やすことを目指すという非常に野心的な目標を掲げております。一方、日本経済の推進力の一つと期待している訪日客の消費額の目標も、2020年には8兆円、2030年には15兆円という大きな数字を掲げています。

日本の外国人訪問者数は10年程前は22位から33位あたりを行き来していましたが、ここ数年で大きく躍進しまして、現在世界16位です。目標の6,000万人がどれくらいかということ、上位のフランス、米国、スペインに次ぐ第4位となります。これは他の国の数字が変わらないという前提ですが、それぐらいの規模感になり、世界的にも大きなインパクトになると思います。

一方、経済規模、消費額で言いますと、いま圧倒的に大きな産業というと自動車産業ですが、インバウンド産業・観光産業が、2030年にその規模が15兆円になったときには、これも自動車産業の規模が変わらないという前提ですが、それを上回るわが国の最大の産業となります。本当にこれが達成されれば、観光立国と言えるような国となるでしょう。

訪日外国人全体は2016年度で2,482万人、そのうち成田空港を利用する外国人は1,430万人です。内訳で言いますと、やはり近傍のアジア圏が多く、なかでも中華圏の中国、台湾、香港からが約4割、それに韓国、ASEAN諸国を合わせますと、アジア方面からが約7割を占めています。



ビザの取得が緩和されたことも、アジア圏の伸びの理由のひとつです。訪日外国人の入国港別数を調べてみると、2003年の訪日外国人はわずか588万人で、そのうち57%が成田空港を利用していました。それから13年後の2016年の訪日外国人は約2,400万人で、そのうち成田空港の利用は29%と、シェアとしてはかなり減少しています。利用率の順位としては、2位が関西空港、3位が羽田空港で、さらに福岡空港、中部空港、新千歳空港も躍進しており、特にアジアのリピーターが増えてきますと、もう成田経由ではなく、直接九州や北海道に入る人たちが増えるため、その結果を表した数字だと思えます。

地域別に見ると現在の傾向は東アジアからが顕著で、特に関西空港は東アジアに限ってはナンバーワンのゲート空港になっています。これは成田空港は日本・中国の航空交渉の制約から、なかなか中国路線を増やせないという理由もあり、現在は関西空港が1位になっています。しかし、その制約さえなくなれば、すぐにでも成田空港が1位になると私は期待しています。一方、欧州・オセアニア・北米からは、長距離便ということで、リピートもそれほどにはできないこともあり、成田空港からの入国が5割前後を占め、第1のゲート空港となっています。

成田空港とインバウンドの現状を皆さんにご説明しましたが、これから、成田国際空港はどのように成長戦略を描いているか、また、どういうことをしているかということを紹介したいと思えます。

インバウンドの動向と同じように、アジア圏の経済は世界全体の平均と比し、高い成長率を示していくと予測されます。それを踏まえ、これは地元の皆さんと現在調整を行っている最中なのですが、成田国際空港の機能強化として、新たに3,500mのC滑走路の整備を計画しています。また、先ほど申し上げたように制約がかかってしまうB滑走路も1,000m伸ばし、3,500mにしたいと思っています。いずれの滑走路も長距離便に十分対応できるよう整備計画を描いています。

成田空港は内陸空港でもあるので、夜間の飛行制限があります。これは地元の方のご理解がいただければという前提ですが、離着陸時間を23時から1時間ほど伸ばして運用できないかと考えています。23時台は時差の関係もあり、海外からのニーズに応えるためにも、この時間帯に空港が利用できればさらに多くの航空会社が参入を促せると思えます。繰り返しますが、これはあくまで地元の方のご理解があったうえでの計画です。

滑走路の整備などは基本施設の部分ですが、今度はターミナルの快適性・利便性の向上に向けた取り組みについてお話します。

現在、第1、第2、第3ターミナルを同時に、少しずつ改修をしています。

第1ターミナルでは、快適に過ごせるエアライン以外のラウンジを2016年の10月からオープンしました。それから試験的に、チェックイン時の待ち時間を減らせるよう、本人が荷物を預けられる自動運転荷物預け機を投入しました。また、訪日外国人向けに、案内関係のカウンターを1ヵ所に集中・整備したビジター・サービスセンターを設けました。何がどこにあるのかをわかりやすく説明・案内できるよう設置しました。

第2ターミナルでは、成田スカイラウンジという、サテライトと本館を結ぶ連絡通路をゆっくりとくつろげるスペースに改修をしています。

少し離れた第3ターミナルでは、バスを運行し、利便性の向上を図っています。

それから、少し面白い取り組みとして、こちらは主に日本の方がご利用になるかと思

ますが、酒、タバコ類などを到着時にも免税価格で買える店舗をつくっております。

Wi-Fiは2013年から世界全域に拡大していますが、それ以外に訪日外国人への案内をスマートフォンで対応できるポータルサイトや翻訳アプリを用意し、すでにこれらを実施しています。ただ、日進月歩の新しいインターネット環境に合わせて更新することで少々乱立気味になっているので、外部サイトと連携しながら、集約をしていく必要を課題と認識しています。スピーディーに手続きを済ませるといふ一環で、ビジネスクラスをご利用の方を対象に、セキュリティーチェックの優先レーンを設けています。また、訪日外国人のなかで国際会議等の参加者を対象に、同様にファストレーンを設け、いち早く入国していただき、歓迎の意を表すという趣旨でこういったものを運用しています。似たような言葉がありますが、ファストトラベルというテーマで、これからさらに整備しようとしているものです。

来る2020年の「東京オリンピック・パラリンピック」に向け、空港にいらした際、広い港内でどこに行けば良いのか、チェックインカウンターがどこにあるのかなどがすぐに判るよう、案内表示のさらなる改善を目指しています。また、セキュリティーチェックや手荷物処理も、できるだけ速やかに行えるよう自動化、人も物もスピーディーに流れ、渋滞が発生しないようにし、最終的にチェックイン後の制限エリア内でのショッピングを楽しんだり、搭乗前にラウンジでくつろいだりと、ゆっくりとした時間を過ごしていただこうと考えています。そういう一連の流れを、現在、大規模改修として計画中です。

それから、訪日外国人も、日本人が外国に行ったときもそうだと思いますが、ショッピングは第一の楽しみです。成田空港の場合土地の確保が難しいため、ターミナルは手狭ですが、プラダやシャネルなどのブティックがオープンしています。街並みとまでは言えないかもしれませんが、施設的な統一感を重視しながら整備を進めています。また、訪日外国人の旅の目的の一つとして日本食をあげられる方が多いと思いますが、これを旅の最後の地である空港でも味わえるよう、第1ターミナルでは、現在あるレストランにプラスアルファとして日本的なものを提供する、そういう施設の利便性に関しても改善していこうと考えています。

非航空系収入としての売店やレストランの収益は、成田国際空港株式会社の収入の柱になってきています。非航空系収入は2004年度では34%だったのが、2014年度以降には航空系収入と逆転、50%超となり、2016年度では54%の売り上げを占めるまでになりました。ショッピングセンターとしても売り上げ2位の「御殿場プレミアムアウトレット」をはるかに上回る日本最大のものになっています。

成田空港を快適に利用してもらうためには、やはりアクセスの良さが最も大事なことです。これに関しては長い間、いろいろな方に協力をいただきながら努力を続けてきましたがようやく最近、旅行会社の方にも、羽田空港と対抗できる程度の優れた環境になってきたとの評価をいただいています。東京駅から一番早いのは最速36分のスカイライナーです。



一方、JRは51分とスカイライナーより時間はかかりますが、横浜や大宮、新宿、池袋などから、乗り換えなしで利用できます。またJRはバスも無料で利用できるので、非常に人気のある路線です。京成線やJRだと運賃が3,000円前後になりますが、バスでは900円から1,000円という格安で利用できる路線もあります。実は、私もこの1,000円のバスで通勤していますが、普段は渋滞もなく定刻どおりに運行しており、非常に良い路線だと思います。

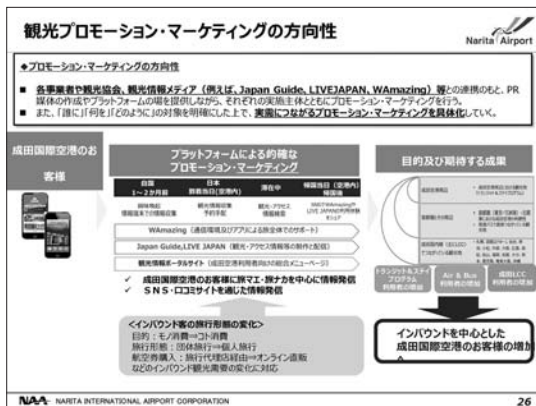
それ以外では、案内表示を重視しています。せっかくの良いアクセスにもかかわらず、案内により迷うことがあれば満足度が下がってしまいますので、空港内に大きな文字やイラストによるわかりやすいデジタルサイネージを置いたりしながら、行きたい場所にすぐにアクセスできるような工夫をしています。それから、バス会社のご協力を得ながら、成田空港からディズニーランドや富士山などに直接行ける路線、「Narita Air & Bus」も開設

しました。

先ほど少し触れたLCCについてお話しします。現在、本邦社で4社、外国社で12社と、さまざまな地点に就航しています。国内だと九州、関西、北海道など、外国では、台湾、韓国、香港と、まだ主要な場所に限られていますが、発着回数や旅客数ではいずれも3割に達しており、成田国際空港の中でも存在感を増しているグループです。国内線は一日、JALさん、ANAさんを入れて82便が就航していますが、そのうち62便がLCCという構成になっており、利用者数も急増しています。

第3ターミナルを少し紹介します。第1、第2ターミナルと比べると、ご利用の方にもなるべくリーズナブルにご利用していただきたいという観点から、ローコストで仕上げており、豪華な施設はありませんが、フードコートや売店など、基本的な施設は整えています。国内・海外に限らず、機会がありましたらこちらもご利用いただければと思います。

今回のテーマ、インバウンドに関しては、「トランジット・アンド・ステイ・プログラム」というコースを用意しています。成田市のホテルに宿泊される方も含め、確か2,000円ほどだったと思います。お寺を見たり、日本食を楽しんだり、着付けを体験したりと、約3時間で成田周辺を少しだけ楽しむことができるプログラムです。非常



に好評を博しており、利用された9割以上の方が満足されたという報告もあります。旅出発前に情報を提供することも大切で、ウェブやSNSを活用してPRをしています。

ウェブの活用としては、成田空港のホームページ以外では、Live Japanを活用しています。これはかなり総合的で、交通案内や宿泊案内、レストラン案内など、地域のさまざまな情報を掲載しているサイトです。こういったところと連携しながら、お客さまが必要としている情報を流すような工夫をしています。

本（2017）年7月28日に、成田空港は開港以来の航空旅客数10億人を達成しました。あらためて感謝申し上げます。つきましては10億人達成記念の映像を作成、準備しましたので、ご覧ください。敬愛大学の卒業生も成田空港関係で働いている方がおられますし、日頃、見ることのない裏方さんも登場しています。どういう仕事をしているのか、なかなか触れる機会のない方もおられると思いますので、映像をご覧ください、こういった方が空港を支えているんだなど、ご理解いただければと思います。

（映像）

最後に、このような機会を与えていただきました敬愛大学の皆さま方、ご参加の方々に感謝を申し上げます。本日は空港関係者のご参加も多いと思います。それ以外にも空港の特命支援という、経済界からいろいろとご支援いただいている方々も多いと思います。地元の方々、それからご紹介した、利用者5万人の陰で働いている、日々ミスが許されない非常に厳しい仕事をされている成田空港の方々に感謝を申し上げまして、私のお話としたと思います。ありがとうございました。