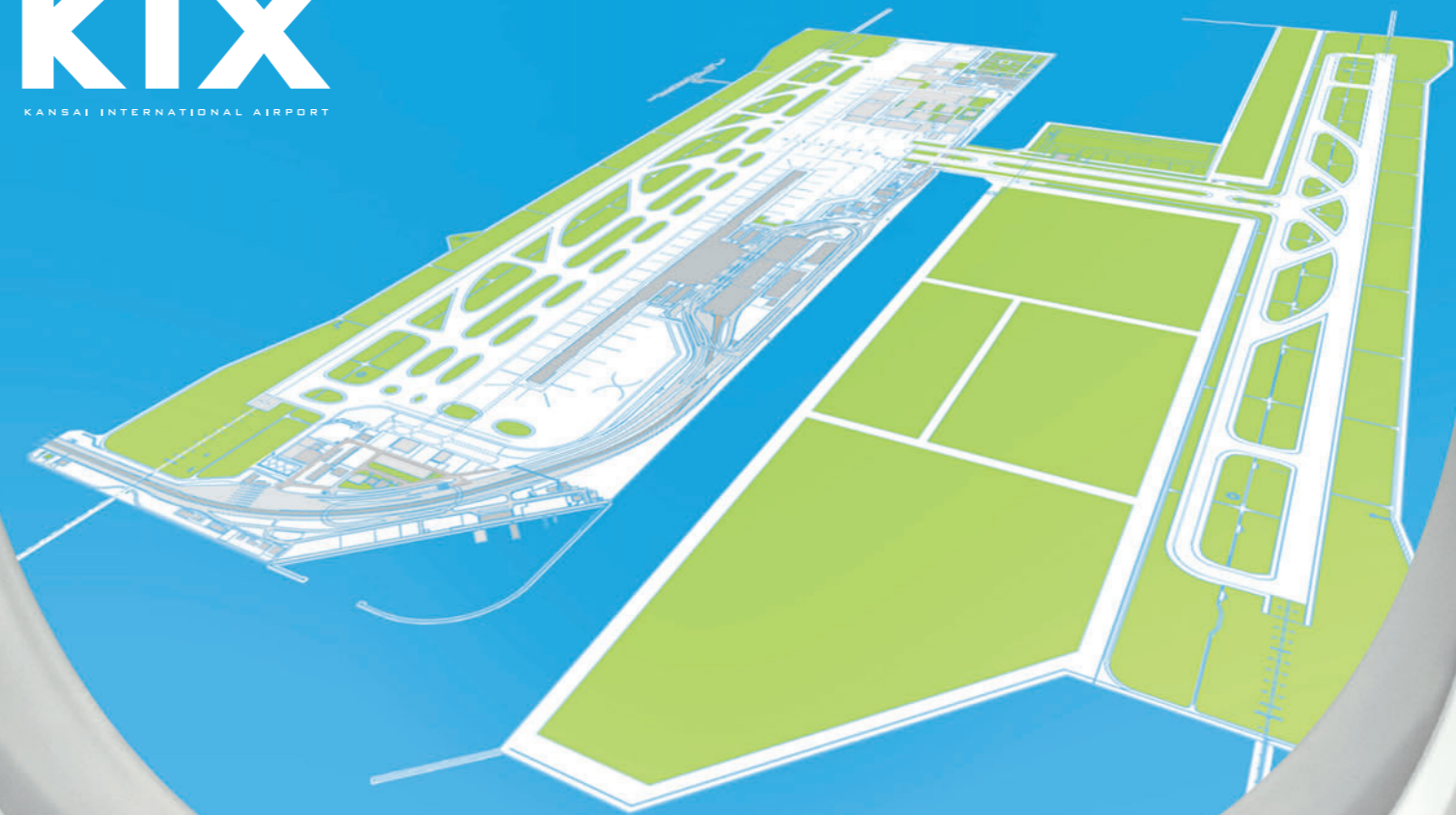


24時間、こころ動かす空港

KIX
KANSAI INTERNATIONAL AIRPORT



関西国際空港 CSR報告書
Corporate Social Responsibility Report

2011



24時間、こころ動かす空港

KIX

KANSAI INTERNATIONAL AIRPORT

24時間動き続ける人やモノのために、
関西国際空港(KIX)※は、24時間、元気に動き続けます。
単に、人やモノが通過するだけの場所ではなく、
揺るぎない「安全・安心」を基本に
ご利用いただいたお客様の印象に残る感動を与えられる空港——
地球環境・地域社会と共生し、日本経済に貢献する国際競争力をもった空港——
空港スタッフ一人ひとりがいきいきと笑顔で、誇りをもって働ける空港——
そんな、お客様、社会から信頼され愛される空港を目指して
世界各国のさまざまなステークホルダーのニーズに高い次元でお応えし
価値ある「時間」と「空間」と「体験」を創造します。

※「KIX」は国際航空運送協会(IATA)により定められた関西国際空港の
世界共通の3レターコードであり、愛称にもなっています。

編集方針

関西国際空港株式会社(KIAC)では、2008年度から企業の社会的責任(CSR:Corporate Social Responsibility)について、さまざまなステークホルダーの皆様へ発信させていただく「CSR報告書」を発行しています。

「CSR報告書2011」では、関西国際空港の目下の重要課題である「航空ネットワークの維持・拡大」「東日本大震災での対応」「クリーンエネルギーの活用」を特集しました。また、読みやすさに配慮して余裕のある誌面を心掛けました。

■参考にしたガイドライン

GRI「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2006」
環境省「環境報告ガイドライン(2007年版)」

■報告対象範囲

関西国際空港株式会社の活動を中心に、一部においてグループ会社の活動について報告しています。これに加えて、環境活動に関わる部分については、「関西国際空港エコ愛ランド推進協議会」などを通じて連携している関西国際空港内の事業者の方々の活動も含めています。

■報告対象期間

2010年度(2010年4月～2011年3月)の活動を中心に、一部対象期間前後の活動についても報告しています。

■発行

2011年10月

■お問い合わせ

関西国際空港株式会社 コーポレート・コミュニケーションセンター
「CSR報告書」編集事務局
TEL:072-455-2155 FAX:072-455-2052
〒549-8501 大阪府泉佐野市泉州空港北1番地

目次

社長からのメッセージ	3
関西国際空港のなりたち	5
関西国際空港のビジョン	7

特集1

航空ネットワークを維持・拡大、 アジア・中国とのつながりを深めて	9
-------------------------------------	---

特集2

東日本大震災での対応、 そして、自然災害に備える	13
-----------------------------	----

特集3

クリーンエネルギーを活用して、 もっと“エコ愛ランド”に	17
---------------------------------	----

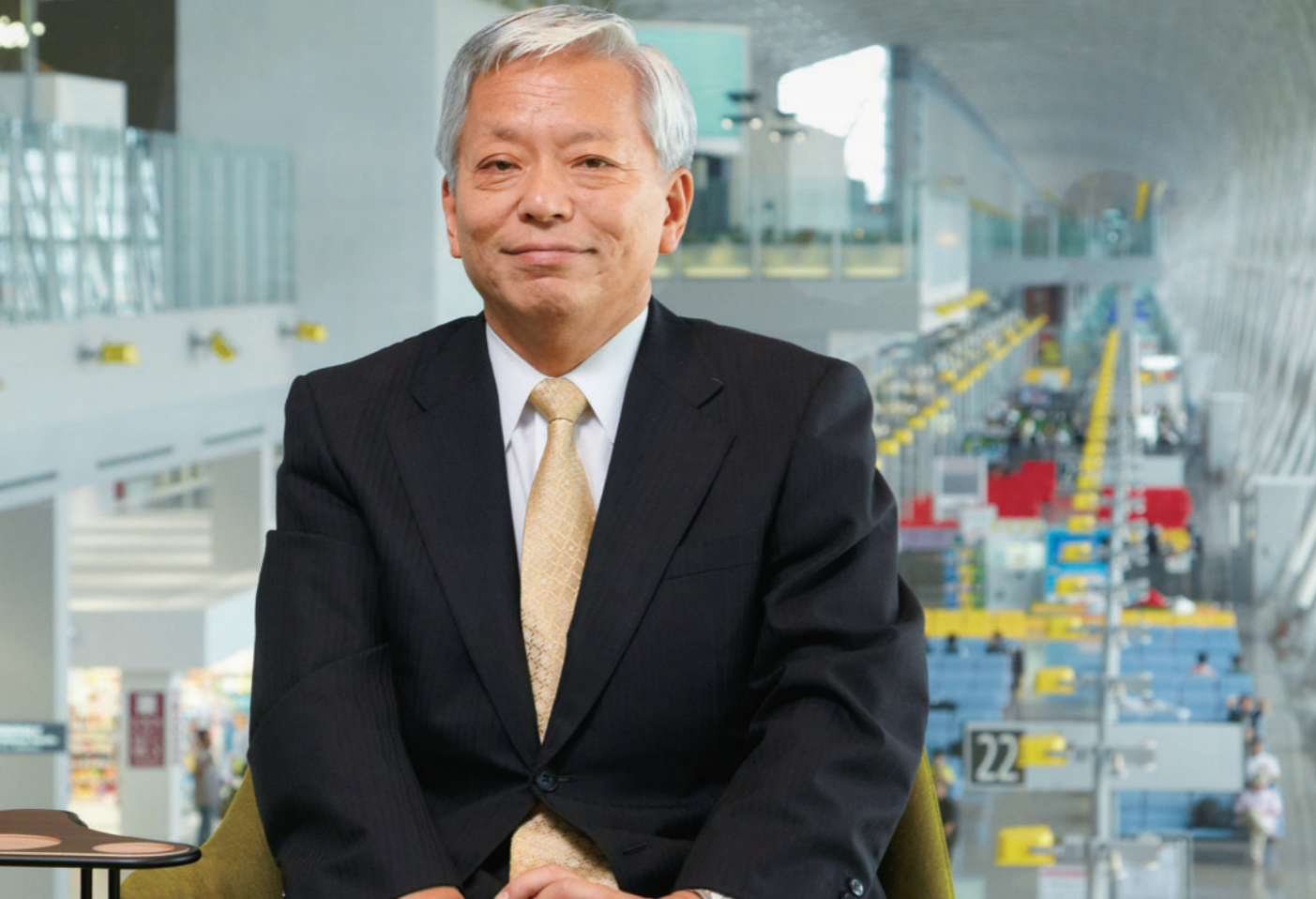
関西国際空港のCSRの方針	19
---------------	----

CSR活動報告

CSR活動の全貌	21
安全・安心な空港の実現	23
お客様第一主義の実践	27
環境保全・創造への取り組み	31
地域社会との共存共栄	39
人権の尊重と働きやすい職場環境の実現	43
CSRマネジメント	47

第三者意見	49
関西国際空港の概要／関西国際空港株式会社の概要	50

「安全・安心」を基本に、 「24時間、こころ動かす空港」として 地域に、社会に貢献します



東日本大震災を真摯に受け止め、 さらなる「安全・安心」を追求します

東日本大震災で被災された皆様に心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早く復興が進むことを願っております。

震災発生直後、即座に空港施設の安全確認を行うとともに地震対策本部を立ち上げ、情報の収集と発信に努めました。地震の影響により機能不全となった首都圏空港に到着予定の便を24時間運用可能な複数滑走路を持つ関西国際空港で、夜遅くまで受け入れました。これらの便に搭乗されていた多くのお客様は、余儀なく旅客ターミナルビルに滞留されることとなりましたが、混乱なく対応を終えることができました。

関西国際空港では、震災以降、「関西から日本に元気を！」を合言葉に旅客ターミナルビル内での募金活動、チャリティイベントの開催、チャリティーグッズの販売などを通じて震災復興を支援しております。

公共交通インフラをお客様に提供する空港としましては、常日頃から「安全・安心」が全てに優先されることを意識するとともに、緊急事態に備えた訓練や空港施設のメンテナンスに日々取り組み、自然災害への備えについても着実に進めてきました。

しかしながら、今回の巨大地震による大津波の被害を考えると、災害発生時の初動対応やその後の取り組みスピードがどれほど大切であるかを改めて認識させられました。

そこで、当社グループが一体となり、より強力的に安全施策を討議し、方策を決定していく場として「関西国際空港

安全安心推進会議」を4月に設置、危機管理や安全管理をより一層強化しました。大規模な地震・津波対策に特化した検討会も立ち上げ、お客様と空港スタッフの避難誘導策を見直すなど具体的な検討をしております。

国や自治体においても防災対策の見直しが進められています。これらの動きも踏まえながら、安全・安心に万全を期していきたいと考えております。

24時間、おもてなしの精神をもって、 お客様のこころを動かす空港へ スタートしました

関西国際空港では、着陸料割引制度の継続や積極的なエアポートプロモーションなどが効果を奏し、アジアを中心とする元気な外国航空会社の伸びに支えられ、2010年度の国際線夏・冬スケジュールでは旅客便・貨物便を合わせて週64.5便の新規就航・増便を実現することができました。2011年4月には、開港以来初となるニューヨーク線の直行便(チャイナエアライン)の新規就航などもあり、お客様にとっての選択肢を増やすことができました。

2012年3月には、当空港を拠点とする日本初の本格的LCC(ローコストキャリア)による国内線就航、5月からは国際線の就航も予定されており、既存ネットワークとの相乗効果により、お客様に利用していただきやすいネットワークの構築を目指してまいります。24時間運用可能な複数滑走路を持つ当空港の機能性、成長著しいアジアに近い立地、さらには関西という大きな後背圏需要を取り込むことができる点などが評価され、KIXを拠点空港としていただけることになりました。現在2期空港島では、我が国初となるLCC専用ターミナルや駐機場の整備を急ピッチで進めております。

航空貨物につきましては、世界景気の回復に伴い、欧米線や中国ネットワークの拡充が図られております。また、「国際貨物ハブ空港」を目指して、日本の航空物流をリードし、アジア太平洋地域の物流拠点としてもその役割を最大限果たせるように取り組んでまいります。

商業施設では、昨春、国際線出国エリア内にオープンした「KIXエアサイドアベニュー」の店舗や品揃えをさらに充実させるとともに、訪日外国人旅客に対して多言語対応のサービスを始めました。関西国際空港でのスタッフ全体が一丸となり、CS向上のための活動も継続しております。

そして、関西国際空港が、お客様・社会に認められ、愛され親しまれる空港となることを目的とし、今春よりブランディング活動をスタートさせました。当空港が「24時間、こころ動かす空港」になるよう、空港スタッフ全員がおもてなしの精神をもってお客様の心を動かす空港へとスタートを切りました。

人と自然にやさしい「エコ愛ランド」へ向けた 取り組みを着実に進めてまいります

関西国際空港は、人と自然にやさしい、環境に配慮した海上空港として造られました。これまで空港の根幹的な問題である騒音への対応をはじめ、空港島内で発生する排水やごみを自ら処理し、また、藻場による良好な海域環境を創造するなど、環境負荷の少ない「エコ愛ランド」として歩んできました。

地球環境問題への取り組みとして「エコ愛ランド推進計画」を策定し、環境保全活動の取り組みを継続的に発展させていくため、温室効果ガス(CO₂)削減ほか目標と達成手段を明確に定めております。

これまでに太陽光発電の導入や水素燃料の活用検討、待機中の航空機にはジェット燃料に替えてGPU(地上動力設備)利用を促進したほか車両のアイドリングストップ呼びかけ運動、空港島内においても新たな植樹を実施するなど空港内事業者とともに実施しました。

今般の東日本大震災を受けた電力需給の逼迫という状況は、日本全体で取り組むべき課題となっています。当社では、「KIX節電プラン2011」を策定し、当社グループ、さらには空港事業者が一丸となり、使用電力を抑制しております。

大阪国際空港(伊丹)との経営統合を実現し、 関西の経済の活性化につなげます

2010年5月に国土交通省の成長戦略会議においてバランスシート改善による関空の積極的強化のため、大阪国際空港(伊丹)の事業価値や不動産価値を含めてフル活用するとされ、関空を首都圏空港と並ぶ国際拠点空港として再生させる旨の報告書がとりまとめられました。これを受け、関空と伊丹を一体的に経営する統合事業運営会社を設立する経営統合スキームが提示され、本年5月「関西国際空港及び大阪国際空港の一体的かつ効率的な設置及び管理に関する法律」が国会で可決・成立されました。

これは、関西における航空輸送需要をさらに成長・発展させて関西の経済を活性化させるとともに、関西国際空港の国際拠点空港としての機能強化を図るのみならず、当社の財務構造を抜本的に改善するという効果をもたらすものです。

当社としては、7月に設置した「経営統合準備本部」において経営統合の準備を確実に進めていくとともに、関空の事業価値の向上に向け、LCCの誘致、貨物ハブ機能の強化、中国をはじめとするインバウンドのさらなる振興、商業事業収入の拡大、交通アクセスの改善などの成長戦略をさらに強化していきたいと考えております。

2011年9月

関西国際空港株式会社
代表取締役社長

福島 伸一

拡大する関西の航空需要に対応し 環境に配慮した24時間空港として誕生

1960年代、我が国が高度経済成長に突き進む中、大阪・関西の航空輸送需要はかつてない伸びを示し、大阪国際空港(伊丹)周辺では騒音問題が深刻化。公害のない環境に配慮した空港が求められました。関西国際空港は、これらの課題を解決する新しい空港として誕生しました。新空港の事業主体として設立された関西国際空港株式会社は、地元との綿密な協議調整を重ねながら、空港内事業者と一体となって、環境保全や安全管理、そしてCS活動に着手しています。

地域との綿密な協議調整を重ねて

増大する航空需要への対応と環境問題という2つの課題を同時に解決すべく、航空審議会など国を挙げた検討の結果、泉州沖5kmの人工島として、関西国際空港の建設が決定されました。建設、事業の推進にあたっては、関西国際空港推進会議や泉州市・町関西国際空港対策協議会など、地域社会との綿密な協議調整を重ねました。

空港内事業者とも協働して

関西国際空港は「公害のない、環境に配慮した空港」「運用制限のない24時間空港」「国際線・国内線の乗り継ぎが便利で多様なアクセス手段のある空港」を目指して整備されました。さらにお客様にとっての利便性を高めていくために、空港内事業者を含めた各種協議会、委員会を発足して、空港全体で一体となった取り組みを進めています。

関西の空港をめぐる問題

関西地域の
空港需要拡大

伊丹空港の
騒音公害

大阪・関西の航空輸送需要はかつてない伸びを示す一方、大阪国際空港(伊丹)の騒音をはじめとする環境問題は、夜間の飛行差し止めを求める訴訟や空港廃止を求める公害調停の提起など、深刻な事態となっていました。



空港島護岸築造工事着工

環境保全に配慮して

1986年
環境監視を開始

地域社会との協議を重ねて

1972年
航空審議会
関西国際空港部会、
地元意見を聴取

1975年
運輸省、
地元説明会を開催

1984年
関西国際空港
推進会議を発足



空港島護岸完成



関西国際空港開港

公害のない
環境に配慮した
空港

1994年
KIX開港

運用制限のない
24時間空港

乗り継ぎが便利で
多様なアクセス

2001年
環境管理委員会を設置



第2滑走路オープン

2008年
エコ愛ランド
推進協議会を発足

2003年
地域の小学校への出張授業を開始

お客様満足(CS)を追求して

2003年
CS向上協議会を発足

安全・安心を第一に

2008年
飛行場委員会を発足



2期空港島完成

2007年
第2滑走路オープン

1960年代

1970年代

1980年代

1990年代

2000年代

1974年
泉州沖に新国際空港の建設決定

1984年
関西国際空港株式会社設立

アジアそして世界と関西を結ぶ ゲートウェイを目指して

関西国際空港の成長エンジンとして、「LCCの積極的な誘致」「関空の特長を活かした貨物ハブ機能の強化」「中国を中心としたインバウンド(外国人旅客)のさらなる振興」「商業事業収入の拡大」の4つを据えています。これらに重点的に取り組むことで、お客様の利便性をさらに高めて、持続的に空港価値を向上させていきます。

4つの成長エンジン

LCCの積極的な誘致

高稼働、シンプルな旅客サービスによって低運賃を実現するローコストキャリア(LCC)を積極的に誘致。国内初となるLCC専用ターミナルを建設します。



関空の特長を活かした貨物ハブ機能の強化

アジアと欧米をつなぐ中継拠点として優位な立地を活かして、太陽電池やLEDといった成長産業の貨物輸送を積極化。医薬品専用共同定温庫を整備するなど貨物機能をさらに強化しています。



中国を中心としたインバウンドのさらなる振興

2010年度の外国人旅客数は、過去最高の346万人を記録。中国、アジアを中心に、航空会社や旅行会社へのプロモーションを積極的に展開し、関西を活性化するイベントを開催して、訪日外国人を誘致します。



商業事業収入の拡大

2010年3月の国際線出国エリアでの「KIXエアサイドアベニュー」グランドオープン。皮切りに新規店舗の充実や営業時間の延長、多言語対応による接客サービスの強化に努めています。



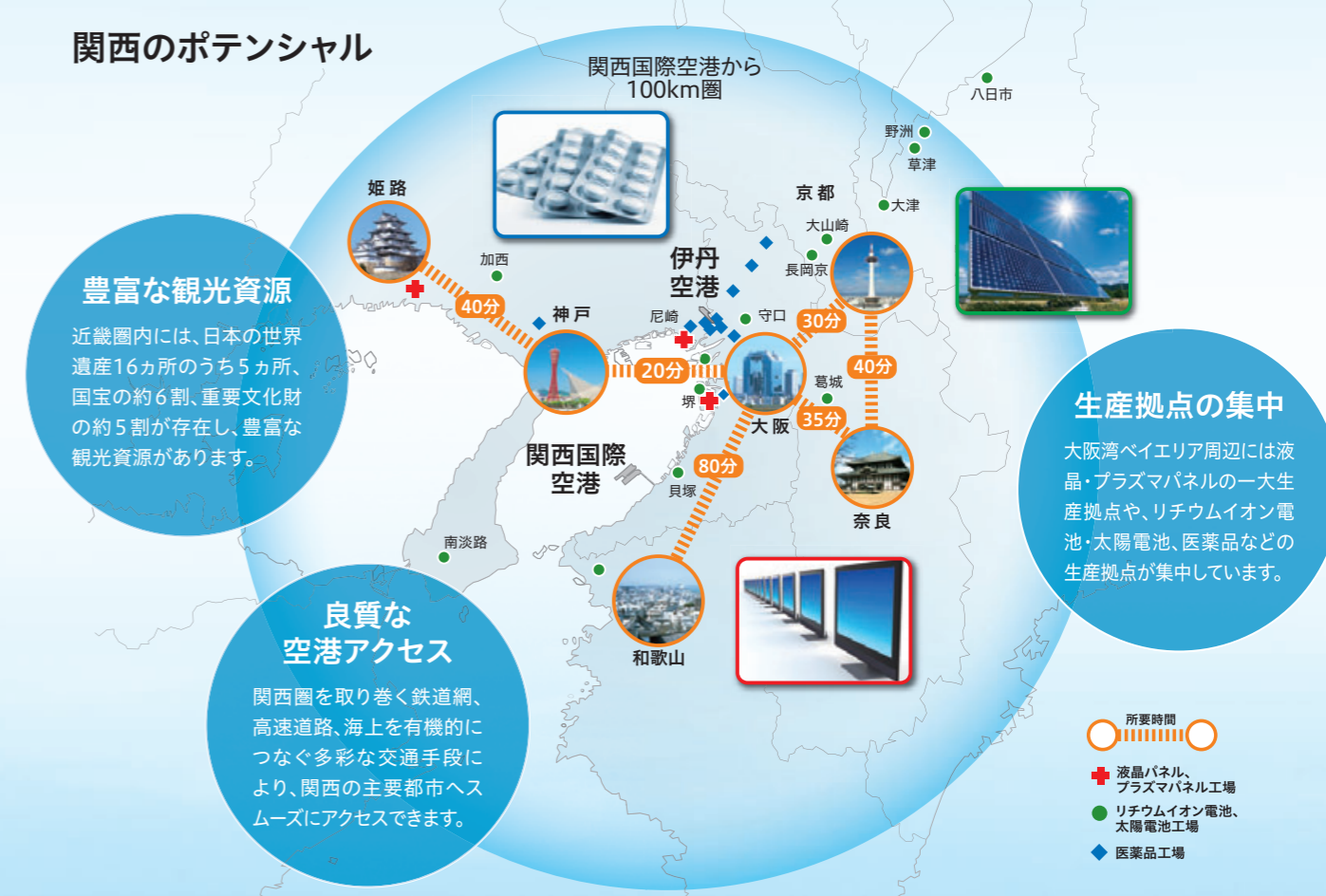
高いポテンシャルを持つ 関西の拠点空港として

関西は、豊富な観光資源を有し、成長産業の生産拠点が集中する高いポテンシャルを持っています。関西国際空港は、国内で唯一の「4,000m級複数滑走路と完全24時間運用」という特長を活かしながら、アジアをはじめ世界と関西を結ぶ経済・文化交流のゲートウェイ空港として、また、国際貨物ハブ空港として、関西そして日本の発展に貢献します。

大阪国際空港(伊丹)との 経営統合をにらんで

2012年度上期に、関西国際空港と大阪国際空港(伊丹)の設置・管理を担う新会社が設立されます。この新会社の設立によって、関西国際空港の債務について早期の確実な返済により、国際拠点空港としての機能を再生・強化します。そして、関空・伊丹の両空港を効率的に運用管理することで、関西全体の航空輸送需要をさらに拡大させ、関西地域経済の活性化と我が国の国際競争力の向上に貢献します。

関西のポテンシャル



2010年3月
KIXエアサイドアベニューオープン

2010年9月
医薬品専用共同定温庫オープン

2011年8月
展望ホールのリニューアルオープン

2012年3月
KIXを拠点とするLCC
ピーチ・アビエーション就航

2012年7月～
大阪国際空港(伊丹)との経営統合

2012年下期
LCC専用ターミナル完成

2010年

2011年

2012年



航空ネットワークを維持・拡大、アジア・中国とのつながりを深めて

観光立国の推進や経済のグローバル化に伴って、アジアのゲートウェイとして関西国際空港が果たす役割はますます大きくなっています。成長著しいアジア・中国とより深いかかわりあいを探りながら、国際貨物ハブ空港としての差別化、そして航空ネットワークの維持・拡大を進めています。

お客様の利便性を第一に、ネットワーク拡大や増便に注力

中国人観光客へのビザ発給要件の緩和やアジア各国での経済成長を受けて、中国・アジア圏からのお客様が大幅に増えています。関西国際空港は、国内のお客様だけでなく、アジア各国からのお客様にもより一層ご利用いただけるよう、航空ネットワークの拡大と増便を進めています。

2010年度は、国際線増量割引を継続するとともに、中国・韓国・アジアの航空会社などへ17回のエアポートプロモーションを行いました。その結果、中国とは国内最多となる20都市を結び、香港やバリ便(デンパサール)などの増便につながったほか、韓国便ではエアプサンが新規就航し、ソウル(仁川)や済州だけでなく釜山も含めた複数の魅力ある都市との結びつきをさらに強化しました。貨物便では、アジア各国と北米・欧州のネットワークを増強しました。

2011年4月には、開港以来待ち望んでいたニューヨーク直行便(チャイナエアライン)が就航し、アメリカ東海岸とノンストップでアクセスができるようになりました。また、2011年7月には、ハワイアン航空が初就航。人気リゾートへのデイリー便は、旅行会社からも注目されています。

就航便の維持・拡大に向けて、航空会社をサポート

行きたい場所へ、希望する曜日の希望する時間帯に出发・到着したいというお客様のニーズに応えるために、新規路線就航や既存路線の機材の大型化、そして増便につなげる必要不可欠だと考えています。そこで、関西国際空港は、航空会社が関空便を維持・拡大できるよう積極的にバックアップしています。

航空会社の要望には柔軟に対応するとともに、空港内で配布するパンフレットなどで新規路線や増便を紹介しています。旅行会社に対するPR活動も重視。その便を活用したツアーの企画や旅行パンフレットの制作などを支援することによって、お客様の増加につながるよう、航空会社の知名度アップに協力しています。

就航していただいた便を見守り、お客様を増やすための施策で航空会社をサポートすることで、航空ネットワークの維持、そして拡大につなげていきます。

航空会社の声



関空線のデイリー化が決まり、マーケットチャンス拡大

トルコ航空会社大阪支社
旅客営業部マネージャー
堀直美氏

急成長するトルコの勢いに伴って、トルコ航空の就航便数は5年で倍増、2011年には世界187都市を結んでいます。これまで週4便だった関空=イスタンブール線は、2011年度夏ダイヤから週5便に、2012年度から待望の週7便、デイリー化が決まりました。トルコ航空では、極東アジアは注目エリアであり、中でも早朝イスタンブールに着く関空線には強いステイタスを持っています。私自身は根っからの大阪頑張れ族です。関空線の販売戦略を練り、デイリー化の重要性を本社や行政、旅行会社へアピールしてきたことが実りました。これまではヨーロッパへのパッケージツアー客がほとんどでしたが、デイリーになると、個人客やビジネス客を世界へつなげるルートと位置付けられ、マーケットチャンスは拡大されます。関空には、アジアのハブ空港になってもらうことを切望しています。

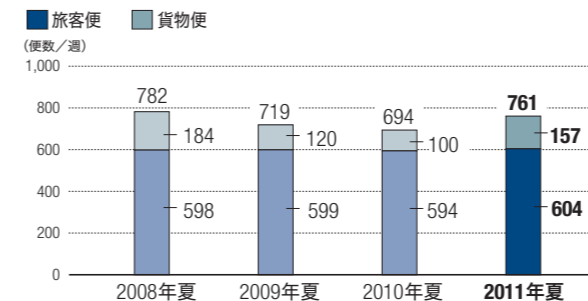


ハワイアン航空の新規就航セレモニー



タイでのプロモーション

就航便数の推移



新規就航・増便路線 (2011年夏期スケジュール)



関西国際空港株式会社
航空営業部

木下 可奈子

関西国際空港株式会社
航空営業部

吉村 崇志

貨物輸送の重要拠点として サービスを強化

関西国際空港が特に注力しているのが“創荷”です。国際貨物ハブ空港にふさわしい物流拠点として差別化していくことで、積極的に活用していただきたいと考えています。

2010年9月には、関西の地場産業の一つである医薬品の専用共同定温庫「KIX-Medica」がオープンしました。外資系メーカーをはじめ、多くの企業に好評をいただいています。これら設備の充実が評価され、関西国際空港は「2011 Air Cargo Excellence Award」で2007年以来5年連続の受賞、通算4度目の“第1位”を獲得しました。

このノウハウを活かし、2011年度には洋・和菓子や高級果物などスイーツ輸出専用倉庫の設置も視野に入れ、2011年7月に『食輸出セミナー』も開催しました。

東日本大震災の影響で多くの企業が物流網の再構築を進めています。関西国際空港は、今後さらに付加価値を高めていくことで、お客様の物流ニーズに応えていきます。



日本の空港で初となる
医薬品専用共同定温庫
「KIX-Medica」

KIX Medica

厳密な温度管理が求められる医薬品専用の定温庫が稼働しました。夏場の需要に対し大型ラックを導入し、取り扱い能力を高めました。

LCC※誘致で お客様に新たな選択肢を提供

オープンスカイ（航空自由化）が進む中、LCCを利用してリーズナブルに空の旅を楽しみたいというお客様のニーズが高まっています。こうした流れを受けて関西国際空港では、2007年3月にオーストラリアのジェットスター航空が就航したのを皮切りに、LCCの誘致に動いています。現在、韓国のチェジュ航空をはじめ、国内最多となる5社・9路線のLCCが運航しています。

これに加えて、2011年2月には、関西国際空港を拠点とする、全日本空輸(ANA)などの出資による日本初の本格的なLCC「ピーチ・アビエーション」が設立されました。2012年3月に福岡、札幌（新千歳）線、5月にソウル（仁川）線の就航を予定しており、アジアの観光需要を掘り起こすものとして大きな期待が寄せられています。これを受けて、関西国際空港の2期空港島では、国内初となるLCC専用のターミナルや駐機場の整備を進めています。

※ LCC: Low-Cost Carrier (ローコストキャリア) の略で、格安で航空輸送サービスのみを提供することに特化した航空会社。航空機の高稼働や機内サービスの簡略化などで、徹底的にコストを削減し、低運賃を実現しており、全世界で普及が進んでいます。



2期空港島に建設するLCC専用ターミナル(完成予想図)

関西におけるLCC就航会社

航空会社	就航年月	就航都市
ジェットスター航空	2007年3月～	ケアンズ、ゴールドコースト、シドニー
セブパシフィック航空	2008年11月～	マニラ
チェジュ航空	2009年3月～	ソウル、済州
エアバスン	2010年4月～	釜山
ジェットスター・アジア航空	2010年7月～	台北、シンガポール
2011年9月現在 45便/週		
エアアジアX	2011年11月～	クアラルンプール
ピーチ・アビエーション	2012年3月～	福岡、札幌
//	2012年5月～	ソウル

多くのお客様にご利用いただくために 関西、そしてアジアの魅力をアピール

関西国際空港では、海外と国内のお客様の利用を促進するために、さまざまな取り組みを実施しています。

2010年度は、中国からの「産業観光」を誘致するため、北京の旅行会社を招いて、関西の産業・医療施設などを視察いただきました。2011年2月には、中華圏の旧正月にあたる春節に合わせて、大阪市や大阪商工会議所などと共同で「春節メガセール in 大阪」を開催。13施設、約2,000の店舗や団体が割引や特典サービスを提供し、外国のお客様に買い物を楽しんでいただきました。

また、2010年5月に開幕した上海万博の魅力を日本の皆様に伝えるために、旅客ターミナルビル内に「上海万博・オフィシャルショップ」やPRブースを開設し、活気ある中国を感じていただきました。

そして、首都圏のお客様に関空を経由した深夜便、独自便など、海外ルートの利便性を広く知っていただくため、羽田空港においてPRイベントを実施しました。



関空経由便
利用PRポスター



上海万博・オフィシャルショップ

2010年5月、中国国外では世界でも唯一の「上海万博・オフィシャルショップ」を空港内に開設し、上海万博の魅力を伝えました。

共同イベント実施団体の声



「春節メガセール in 大阪」で 大阪・関西を盛り上げました

大阪市ゆとりとみどり振興局
観光室観光施策担当課長代理
宮崎 良宣 氏

「春節のインバウンド客に合同セールを」と、市長から話があったのは昨年12月のこと。初めて開催するにはとにかく時間の制約がありました。関空会社にパンフレットやホームページ作成、イベントなどのPR面をリードしてもらいつつ、我々は大阪商工会議所や市の経済局と連携し、市内のミナミを中心に商店街や百貨店へ共同セールの参加依頼、そして実施策のとりまとめをしました。日本政府観光局の現地事務所から情報発信していただいたことも含め、大阪・関西を盛り上げていくために各団体にご協力いただき、それぞれのネットワークがうまく機能したことが成功につながったと思っています。初日に関空での歓迎イベントが大きくメディアに取り上げられたことも全体の士気を盛り上げました。

春節メガセール in 大阪

春節のインバウンド客を、官民一体となった共同セールでお迎えました。



東日本大震災での対応、そして、自然災害に備える

2011年3月11日に発生した巨大地震は、東北・関東地方を中心に未曾有の被害をもたらしました。地震発生直後から関西国際空港は、首都圏到着予定便の受け入れ対応に尽力し、複数滑走路と24時間運用という強みをフルに発揮しました。その後も、“関西から日本に元気を発信する”復興支援イベントや、電力供給不足に対応した節電プランを実行。そして、今後の自然災害に備えて、ハード・ソフト両面での安全・安心の仕組みづくりに動き出しています。

国際空港機能をフル活用し、ダイバート便を受け入れ

2011年3月11日14時46分、関西国際空港の管制塔前に設置された地震計がオペレーション部運用室に表示した震度は2。滑走路等を定時点検しているスタッフから「異常なし」との安全確認が入った直後、航空会社から「東京方面で大きな地震。関西は大丈夫か」とダイバート(航空機が当初の目的地以外の空港に着陸すること)の受け入れに関する照会が相次いで入りました。

関西国際空港会社ビル内には、24時間眠らないオペレーション部運用室があります。ここでは、常時6名1組の4班体制で、滑走路、誘導路、スポット※1を中心とした飛行場内の安全を確保しながら、スポットを管理。AOS※2と呼ばれるシステムを使用して、時々刻々と変わる航空機の発着予定時刻に対応して使用予定スポットの変更、調整を行うとともに、緊急時の着陸便にスポットを指定しています。

かつてない大地震によるダイバート便の受け入れに、オペレーション部に緊張が走りました。

ダイバートを要請してきた航空機の多くは成田国際空港に到着予定の国際線の航空機です。スタッフ全員でホワイトボードも使って大量のダイバート便を整理、各便の到着予定時刻や機種などを考慮し、管制官や航空会社と連携して、到着スポットを順次割り当てていきました。ピークとなったのは21機を一気に割り当てた16時頃でした。

当日は燃料補給で緊急着陸した航空機もあり、深夜まで28機のダイバート便を安全に受け入れることができました。また、搭乗橋を備えない11のオープンスポットまでフルに活用し、お客様を機内にお待たせすることなく、旅客ターミナルビルに案内することができました。

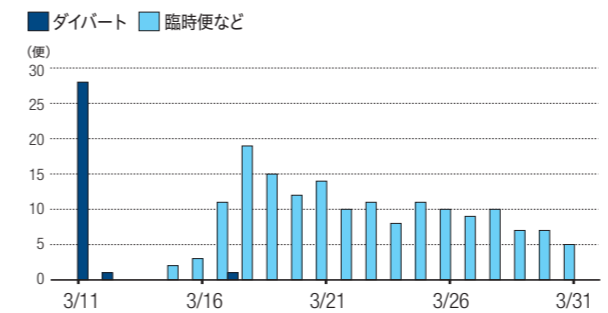
そして、この緊急事態によって、不意に関西国際空港に足止めされることになったお客様800名に、旅客サービススタッフが仮眠室の提供や毛布の貸し出しをするなどの対応に努めました。

ダイバート便の対応は当日の深夜で落ち着きましたが、その後も成田国際空港行定期便の当空港への振り替えや燃料補給便、震災救援物資輸送便が続き、4月末までに計296便の航空機を受け入れました。

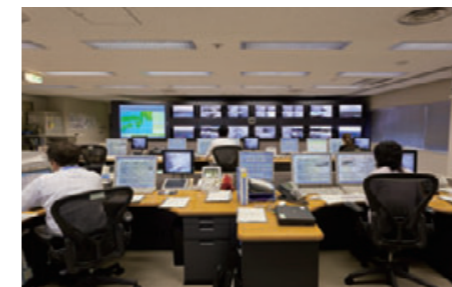
※1 スポット: 乗客・乗員の乗降や燃料の補給、機体の簡単な整備などを行う場所。駐機場。

※2 AOS: Airport Operation Support System

東日本大震災の影響による臨時運航便数



震災当日の滞留客に仮眠室を提供



オペレーション部運用室

24時間体制で、滑走路、誘導路、スポットを中心とした飛行場内の安全管理と駐機場の指定や変更、調整を実施し、“航空機の安全な運航”を支えています。

イベント、キャンペーンで関西から日本に“元気”を発信

2011年7月16・17日に、西日本最大規模の旅の博覧会『関空旅博2011』を開催しました。『関空旅博2011』は毎年3月の恒例イベントで、東日本大震災を受けて一度開催を見送りましたが、東北地方の復興や観光の活性化を応援するため、順延し、開催することとしました。

当日は、過去最多となる132団体に参加いただき、旅の展示ブースや世界のグルメが楽しめるフードコーナーに、ステージパフォーマンスなど多彩なイベントを組み合わせました。被災地を支援するチャリティーイベントや東北物産展も盛り上がり、関西から日本に元気を発信しました。

また、7月10日から9月30日まで、関西の自治体、経済界、観光事業者が一体となった、『関西から「ありがとう」キャンペーン』を当空港が企画。訪日旅行者にサービスや割引などで感謝の気持ちを届け、訪日旅行需要の回復につなげています。



『関空旅博2011』には、東北3県の観光大使も登場



関西から「ありがとう」キャンペーン

関西空港管制官の声



ダイバートや臨時便対応は、空の安全管理に携わる我々管制官の重要な任務の一つです。東日本大震災当日の関空へのダイバートは、日本の空港でも珍しい対応でした。成田と羽田は、両方使えない。次の候補になる仙台は閉鎖、中部は強風で受け入れ難い状況で、「関西へ、KIXへ」の着陸要請に、どれだけ対応できるかが鍵となりました。当日は非常に緊張した対応が続きました。特にスポットに関しては関空会社との密な調整、連携がありました。それにしても短時間に28本のダイバート便を受け入れることができたのは、72のスポットと2本の滑走路があっただけだと思います。私は管制官の訓練を担当しています。訓練では予想がつかない非常時の対応も重要な項目です。今回の貴重な経験も役立てていきたいと思っています。



関西国際空港株式会社 オペレーション部 稲木 亮一

関西国際空港株式会社 オペレーション部 佐藤 忠義

お客様の理解と事業者の協力を得ながら、KIX節電プランを遂行

当社は「KIX節電プラン2011」を策定し、お客様の理解を得ながら、7月から順次展開しています。

代替動線のあるエスカレーターやムービングウォークの休止、旅客ターミナルビルほかでダウンライト約1,000個をLED照明に切り替え、南北ウイング間を移動するウイングシャトルの運転間隔調整などに取り組んでいます。

特に夏場は、関西圏の電力需給逼迫時には、冷房温度を例年より1℃高い27℃に設定する緊急対策も盛り込みました。また、給水車による打ち水や屋外歩道でのドライミストで、お客様に「涼」を提供しました。

また、オフィスでは冷房温度28℃の徹底、間引き点灯や昼休みの消灯などを空港内事業者とともに実施しました。

これらの結果、7～8月には、空港内全体で前年比5.5%の節電効果がありました。



ムービングウォークの停止



バスを待つお客様に打ち水で「涼」を提供

ハード・ソフトの両面で自然災害からお客様を守る

当社はこれまで自然災害に対してさまざまな取り組みをしてきました。

台風による高潮や越波に対しては、空港を取り囲む護岸などをかさ上げすることで対応してきました。また、空港の地盤は海水をととも透しやすく、高潮被害が埋立地内部まで及ぶことから、1期空港島を止水壁^{ひびく}で囲むことで防止しています。近年問題となっているゲリラ豪雨のような集中豪雨に対しては、空港内10カ所に大型ポンプを設置して速やかに排水できるようにしています。

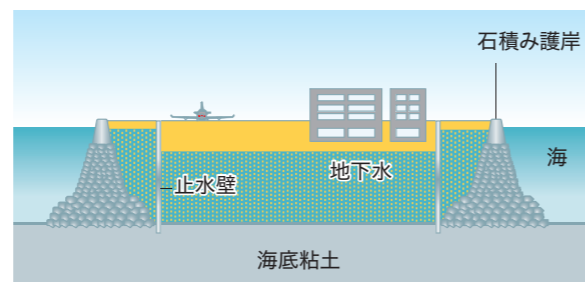
一般的に埋立地では、大規模地震による液状化現象が懸念されますが、関西国際空港は岩を砕いたような材料で埋め立てられており、液状化しにくい地盤となっています。また、旅客ターミナルビルや空港連絡橋については、大規模地震が発生した際も倒壊せず、人命の安全確保を図っています。



大型の雨水排水ポンプ



空港島は砂ではなく、岩を砕いたような材料で埋め立てしているため、液状化しにくい地盤となっています。



止水壁によって地下水上昇を阻止

空港島の周囲から海水が地下に流れ込む現象を防ぎ止めるために、施工延長約11kmの止水壁(地中の壁)を設置。台風による高波が起きた際も、空港内の地下水の上昇を阻止します。

大阪湾に位置する関西国際空港において、津波への対応は大変重要な課題です。当空港で特に注意すべき津波は、東南海・南海地震によるものですが、これについては大阪府が津波シミュレーションを実施しています。これによると、空港を取り囲む護岸によって、被害を受けることはないという結果になっています。

しかしながら、東北地方太平洋沖地震による被害は、これまでの想定を超えていることから、津波対策についてハード・ソフトの両面で改めて見直す契機となりました。

そこで、2011年4月、「関西国際空港安全安心推進会議」を発足し、グループ全体での「危機管理(不測の事態への対応)」と「安全管理(事故・災害の未然防止)」を強化し、この推進会議内に、地震・津波対策に特化した検討会を設置しました。また、国の中央防災会議や大阪府などにおいても今回の被害を教訓に、津波防災対策について見直しが進められています。当社としても、これらの動きを踏まえながら津波に対する安全性や空港機能への影響を検証し、津波防災対策について検討を進めています。



護岸のかさ上げ工事(2005年)



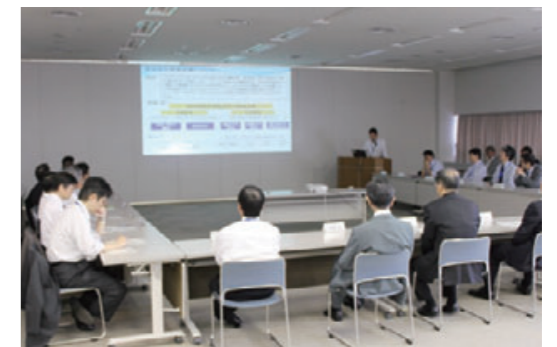
1期空港島の南側護岸

避難誘導やBCPなど、緊急時の安全対策を強化

想定を超える津波が発生し、浸水の恐れがある場合、お客様と空港スタッフの避難場所、避難誘導方法および避難要請の周知方法について、空港島内を地区分けした避難計画の策定を検討しています。2011年8月に、KIACグループで安否確認システムを導入し、災害時には瞬時に社員の安否が確認できる体制を構築しました。

また、当社では2008年度から災害発生時に備えて、お客様と社員用に保存食や飲料水などの調達、備蓄を計画的に実施してきました。この度、適正な備蓄量・品目について見直し、グループ会社を含めて共同で調達、備蓄を進めていきます。

交通インフラである空港として、災害時でも運用を継続するための事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)の検討を進め、安全・安心のための防災業務を強化していきます。



当社グループでの安全安心推進会議



クリーンエネルギーを活用して、もっと“エコ愛ランド”に

省エネルギー、地球温暖化対策が求められる中、環境負荷が低いクリーンエネルギーが注目されています。そして関西国際空港は、人と自然にやさしい“エコ愛ランド”を目指して、クリーンエネルギーを積極的に活用しています。水素と酸素からエネルギーを生み出す燃料電池の利用、EV(電気自動車)用の急速充電器の設置、太陽光発電システムの導入、待機中の航空機・トラックのGPU(地上動力設備)の利用促進などを通じて、温室効果ガス(CO₂)排出量の計画的な削減を進めています。

夜間工事や屋外イベントの照明に「水素燃料電池電源車」を活用

水素と空気中の酸素を反応させて発電し、排出されるのは水だけ——そんな水素燃料電池は、CO₂を発生しない究極のクリーンエネルギーとして大きな期待を集めています。

関西国際空港は、水素燃料の実用化に向けた国の実証実験に協力し、2007年度に「関西空港水素ステーション」を設置。水素エンジン自動車の走行性能などをモニタリングしてデータを収集するとともに、業務用車両として水素エンジン自動車の活用を推進しています。

さらに2010年度から燃料電池を搭載した移動式の「水素燃料電池電源車」の実証実験に着手し、空港島内での屋外イベントや工事用電源にも活用しました。2011年3月には、制限区域における夜間工事で、LED照明を搭載した「水素燃料電池電源車」のデモンストレーションをしました。

こうした経験を踏まえて、今後は、その他の空港設備の動力源として水素燃料電池を利用することを検討していきます。

EVの普及を促進するために 空港島内に急速充電器を設置

走行時にCO₂を排出しない電気自動車(EV/Electric Vehicle)は、低炭素社会の実現と新エネルギー振興に役立ちます。そこで大阪府は、2009年に「大阪EVアクションプログラム」を発表し、EV50台を観光タクシーとして導入するとともに、府内にEV急速充電器の整備を進め、走行時にCO₂を排出しないEVを普及しています。

このプログラムの一環として、関西国際空港も2011年4月、展望ホール駐車場にEV用急速充電器を設置、運用を始めました。一般家庭にある充電器では、通常1回の充電に8~10時間かかりますが、急速充電器なら約30分で電池容量の約8割まで充電できます。また、空港島内に充電器を設置していることで、EVタクシーで安心してお越しいただけるようになりました。

今後も環境にやさしいだけでなく、お客様の利便性を高めるものとして推進していきます。

水素エネルギー協力者の声



パートナーシップを活かし水素エネルギー社会の実現に注力していきます

岩谷産業株式会社
水素エネルギー部マネージャー
岩井 健氏

岩谷産業は2005年に水素エネルギー部を新設し、水素ステーションや各種燃料電池アプリケーションの開発などに取り組んできました。しかしながら、水素エネルギー社会の実現には、インフラの構築や法整備、普及啓発など、一民間企業の手には負えない課題が山積しており、これらを解決していくためには幅広い分野でアライアンス(協力・提携)が求められます。環境に対する考え方が一致している関空会社は、水素ステーションの設置をはじめ、水素エンジン自動車や水素燃料電池電源車の活用から、子ども向けのイベントまで幅広く連携させていただいている友好なパートナーです。東日本大震災で我が国のエネルギー政策が問われている今、大きな可能性を秘めている水素の魅力を提案し、提供することに一層力を入れていきます。



関西国際空港株式会社
計画技術部
紀田 征也

関西空港水素ステーションにて



① LED照明を搭載した水素燃料電池電源車で夜間工事

関西国際空港でのクリーンエネルギーの活用

- ① 水素燃料電池
- ② 太陽光発電



② 医薬品専用共同定温庫に「太陽光発電」システムを導入

国際貨物地区に新設した医薬品専用共同定温庫の屋根に太陽光発電システムを導入。太陽光パネル358枚で、年間発電量は約46,000kWhを見込んでおり、これによりCO₂排出量が約1.7トン削減されます。



③ EV用急速充電器を利用するタクシー

石油燃料の抑制

- ③ 電気自動車
- ④ GPU



④ 航空機とトラックにGPU利用促進

待機中の航空機は一般的に、空調機などの電気機器をAPU(補助動力装置)によって稼働させています。関西国際空港は、これをGPU(地上動力設備)での稼働に切り替えるよう航空会社に呼びかけています。この切り替えで、CO₂排出量はおよそ1/10にまで削減できます。国際貨物地区で荷待ちするトラックにも、アイドリングをやめGPUを利用するよう呼びかけています。

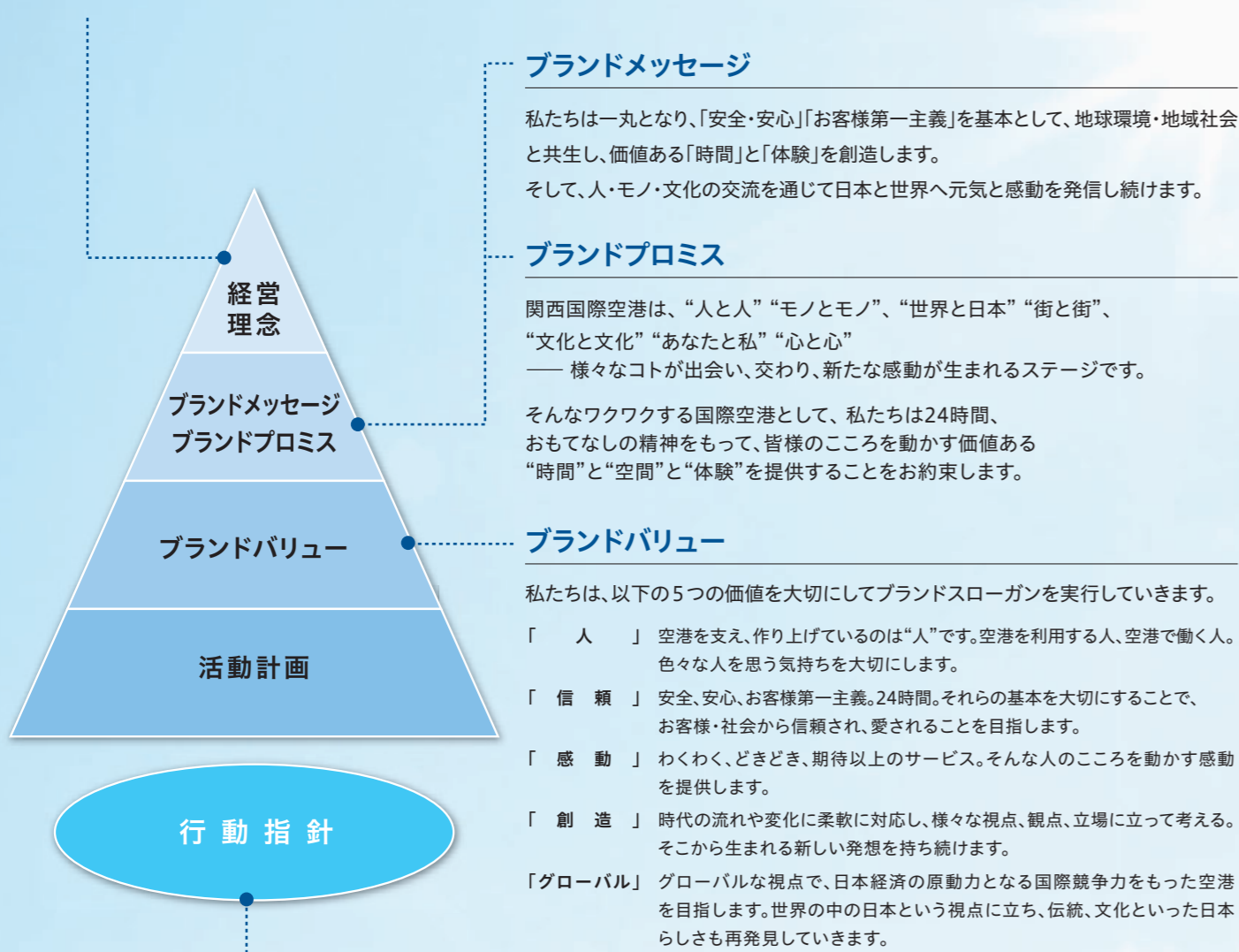
関西国際空港のCSRの方針

行動指針を基本に、経営理念と2011年4月に定めたブランドメッセージ、プロミス、バリューに基づいて、多様なステークホルダーの皆様(利害関係を有する方々)への責任を明らかにし、活動計画を立案しています。ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを大切に、愛され親しまれる良好な関係づくりを心掛けています。

経営理念

わたしたちは、安全安心と顧客満足を基本におき、

- 一、世界最高水準の基幹国際空港を実現し、人とモノの交流を通じて人々の相互理解と世界の平和と繁栄に貢献することを目指します。
- 一、良き企業市民として、法と社会のルールを遵守し、公正で透明な経営を追求するとともに、地球との共生、人間性の尊重、地域社会との調和に努めます。
- 一、社員一人ひとりの向上への意欲と多様性を尊重し、創造力とチームワークを高める企業風土を作ります。

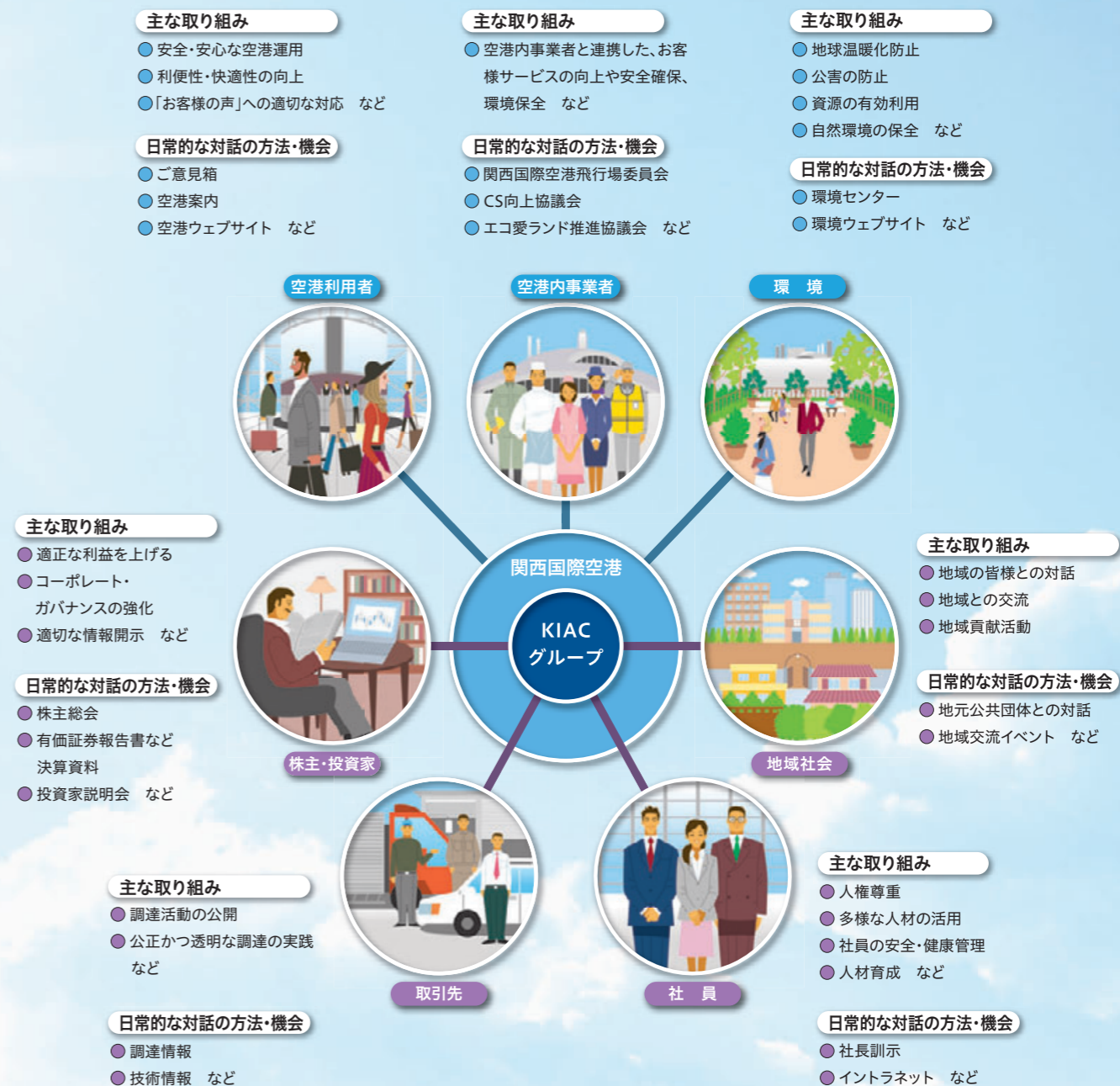


企業行動憲章 行動指針

- 1 国際拠点空港としての更なる発展を目指して
- 2 安全・安心な空港の実現
- 3 お客様第一主義の実践
- 4 空港価値最大化の追求
- 5 KIACグループ全体としての持続的発展
- 6 地域社会との共存共栄

- 7 環境保全・創造への積極的取り組み
- 8 人権の尊重と働きやすい職場環境の実現
- 9 コンプライアンス経営の徹底
- 10 透明性の高い開かれた企業活動の実践
- 11 倫理意識の向上

ステークホルダーとのかかわり



CSR活動報告 | CSR活動の全貌

行動指針を基本とした6つのテーマに沿って、CSR活動に空港全体で取り組んでいます。
それぞれのテーマで、2010年度の成果の総括と今後の取り組みを明確にし、
PDCA (Plan・Do・Check・Act)を意識した報告に努めました。



施設、店舗、サービスの充実



多言語対応など案内サービスの充実



滑走路の安全点検

安全・安心な空港の実現 **23**



地域との交流イベント

お客様第一主義の実践 **27**



保安検査によるセキュリティ

環境保全・創造への取り組み **31**

地域社会との共存共栄 **39**



浄化した水を海へ放流

人権の尊重と
働きやすい職場環境の実現 **43**

CSRマネジメント **47**



地域の小学校への出張授業



事業者とともにCO₂を削減



快適な職場づくり



空港島護岸の藻場づくり



安全・安心な空港の実現

「空港」という公共インフラを提供・管理する事業者として、「安全・安心こそがお客様に対する最大のサービス」と考え、空港の安全確保のため、万全を期すとともに、テロや災害などの緊急事態に備えた訓練を継続しています。

「安全・安心」の推進体制

2011年4月、KIACグループが一体となって「安全・安心な空港の実現」を目指すことを目的に、「関西国際空港安全安心推進会議」を発足しました。

事故・災害の発生を未然に防止する「安全管理」と、不測の事態が発生した際の対応を整備する「危機管理」の両面で、グループ内での情報共有と活動を強化していきます。

安全管理システム

安全管理体制

航空機が離着陸する滑走路や地上移動する誘導路、航空機やさまざまな地上作業車両が行き交う駐機場※などを「制限区域」と呼びます。この「制限区域」での安全性を高めるため、2008年から「関西国際空港飛行場安全管理委員会」を中心に、事故の未然防止に主眼を置いた安全管理システム(SMS)を運用しています。

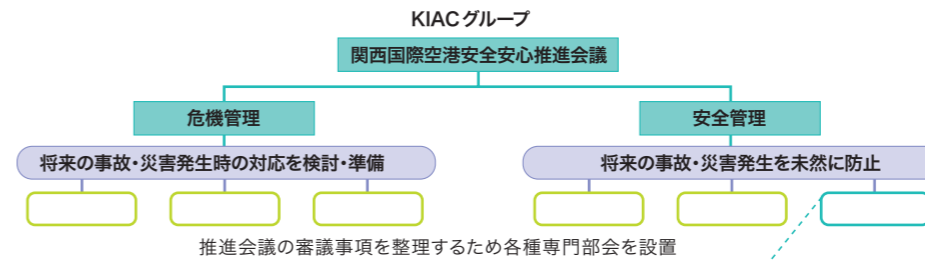
2010年度の総括

- 制限区域内事故の防止に向け、安全管理システムを活用し事業者とともに活動した結果、2010年度の事故発生件数は目標(前年度比10%削減)を上回る前年度比28%削減を達成しました。
- 保安・警備体制を強化し、事故等緊急事態への対応訓練を計画どおり実施しました。

今後の取り組み

- 「関西国際空港安全安心推進会議」を発足し、グループ全体での「安全管理」と「危機管理」を強化します。
- 死亡事故・重傷事案および航空機損傷事故ゼロと、制限区域内事故件数をさらに2010年度比10%削減することを目指します。
- 防災巡回や訓練・指導を継続し、火災ゼロ達成を目指します。
- 制限区域、保安区域への不法侵入事案ゼロ達成を推進します。

「安全・安心」の推進体制



また、当社と航空局や航空会社などが参加する「関西国際空港飛行場委員会」を定期的に開催し、空港内事業者が一丸となって安全対策に取り組んでいます。

※ 駐機場：乗員の乗降や燃料の補給、機体の簡単な整備などを行う場所。

空港の安全確保

安全管理活動

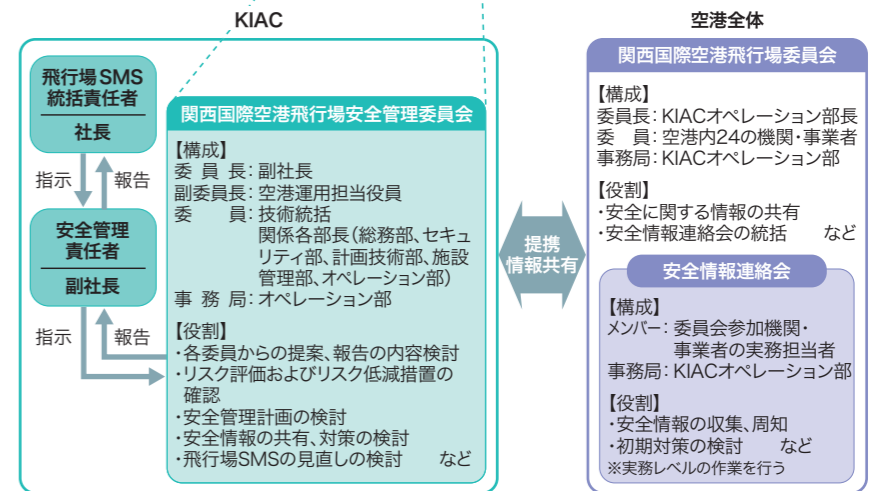
2010年度は、「制限区域内事故件数の前年度比10%削減」と「人の死亡・重傷事案および重大な航空機損傷事故ゼロ」を目標に掲げて、安全管理活動に取り組みました。積極的な安全パトロールを実施し、作業車両が適切な速度や車間距離を守っているかをチェック。また、関係事業者で事故の一手前のヒヤリハット情報など安全情報を共有する「KIXエアサイド安全情報サイト」を新たに立ち上げました。

こうした活動の結果、2010年度の制限区域内事故件数は前年度比28%減となり、重大な事故もありませんでした。2011年度も引き続き安全パトロールを実施し、運転ルールの遵守に向けた啓発活動に取り組むとともに、事故の未然防止に向けて制限区域内に潜むハザード、リスクなどを検証します。



制限区域の安全パトロール

安全管理システム(SMS)組織図



施設や設備のメンテナンス

当社は滑走路や駐機場、旅客ターミナルビルなど多種多様な施設を所有しています。これらの施設を万全に維持管理し、24時間監視することで、安全かつ円滑に空港を運用しています。

このほか各部署が、施設の用途や使用実態に応じて、空港の運用に支障がない時間帯に各種の維持管理作業を実施しています。その際、作業の安全性に加えて、経済性にも配慮するようにしています。

2010年度は劣化した誘導路と誘導路灯火の改修、旅客ターミナルビルの設備更新などを進めました。2011年度は、誘導路と誘導路灯火の改修工事を継続実施するほか、国際貨物地区の防災システム更新、飛行場と旅客ターミナルビルの改修工事にも取り組みます。



深夜の誘導路メンテナンス

台風、豪雨、地震など自然災害の対策については、P15-16特集2を参照ください。



自然災害に対し強く安全な空港づくりへの取り組み
→<http://www.kiac.co.jp/tech/safety/natural/index.html>

沈下への取り組み
→<http://www.kiac.co.jp/tech/sink/index.html>



車両侵入防止装置で不法侵入対策を強化



ワールドカップ日本代表帰国時の様子

危機管理システム

セキュリティの強化

関西国際空港では、安全・安心こそお客様への最大のサービスと考え、空港の警備、航空機に搭乗されるお客様への厳格な保安検査の実施など、セキュリティの強化を推進しています。

空港警備では、空港島内全体に設置された監視カメラ、侵入探知センサーなどの機械警備システムと、警備員、警備車両による24時間体制の警戒活動とを有機的に連動させ、航空機、空港施設等への不法行為、不法侵入事案の防止に努めています。

また、国土交通省関西空港事務所、関西空港警察署をはじめとする関係官公庁や航空会社などの空港内事業者とは、空港保安委員会で緊密な連携を図り、有事における迅速的確な対応ができる体制を構築しています。

とりわけ2010年度は、同年度から実施が義務付けられた空港設置者(KIAC)による各事業者に対する保安体制の点検業務をはじめ、制限区域、国際貨物地区への出入域ゲートに強固

な電動車止め、電動門扉を設置・配備し、セキュリティの強化を図りました。

ワールドカップ日本代表帰国時の対応

2010年7月、サッカー・ワールドカップ南アフリカ大会で活躍した日本代表選手団が帰国した際には、当空港に4,200人のファンと150人も報道関係者が駆けつけました。警察やサッカー協会等関係機関との連携を密にした上で、ファンや報道関係者をスムーズに整理誘導するとともに、2・3階のガラス壁には目隠しボードを事前に設置し、見学者の滞留を避けるなど、的確な雑踏諸対策をしました。その結果、1件の事故の発生もなく、また一般のお客様にも大きな迷惑をかけることなく、平穏に終了することができました。

事故等緊急事態への対策

緊急事態への対応

関西国際空港では、航空機事故やハイジャック事件を未然に防ぎ、空港の危機管理・安全管理対策を総合的に検討するため、社長を委員長とする「危機管理委員会」を設置しています。

訓練予定、規程・マニュアルの更新、新型インフルエンザ対策のBCP(事業継続計画)策定について議論しました。2011年度には「関西国際空港安全安心推進会議」に改編し、グループ会社も議論に参加しています。

また、2010年11月には、APEC(アジア太平洋経済協力会議)に向けて、APEC保安対策専門委員会を設置し、関係機関と連携した対策を推進しました。

航空機事故・火災への対策

空港および周辺で航空機事故が発生した場合に備え、関空消防所が24時間体制で消火・救難活動に備えています。周辺の医療機関とも連携し、事故発生時には空港から負傷者を受け入れてもらえるようにしています。また、関係71機関の協力を得て、「関西国際空港緊急

計画」を策定し、医療機関などの活動を支援するため、空港島内の26事業者で「消火救難協力隊」を組織しています。

2010年度は、消火救難協力隊の参画機関に一層の協力を呼びかけました。10月には航空機事故の発生を想定した「航空機事故消火救難総合訓練」を実施し、関係機関とともに緊急事態が発生した際の対応を確認しました。

また、事故に限らず当空港で発生した傷病者の緊急診療を受け入れてもらう協定を救急搬送が多い6医療機関と結びました。

旅客ターミナルビルやエアロプラザなど当社が管理する施設では、地震および火災発生時にお客様等の安全確保に必要な活動の習熟を図るとともに、KIACグループ、各防火管理担当者、当該施設の社員全員の災害に対する防災意識、行動力の向上を目的とした自衛消防訓練を実施しました。さらに、3月には空港島内社員を対象に消火器および屋内消火栓を使用した初期消火活動訓練を実施しました。

これらの活動の結果、2010年度の当社管理施設における火災は、前年度に引き続き0件となりました。また、航空機事故も発生しませんでした。

2011年度も、危機管理マニュアルの

内容をさらに検証し、必要に応じて改訂していく予定です。また、委託警備区の定期モニタリングを実施し、委託内容などの検証に役立てていきます。

感染症対策

海外で重大な感染症などが発生した場合は、国が策定する行動計画とガイドラインに沿って、社長を本部長とする対策本部を設置します。対策本部は、関西空港検疫所と綿密な連携をとって水際対策に最大限協力し、社会資本である空港機能を維持するため、迅速に対策を講じることとしています。

バードストライク対策

鳥が航空機に衝突し、時に航空機の事故をも引き起こすバードストライクへの対策を重点的に実施しています。

毎日5回バードパトロールを実施し、空砲、煙火、ディストレスコール(鳥の叫び声)による追い払いや、必要に応じて実砲による駆除を実施しています。また、春から夏場に飛来するコアジサシは、種の保存法が指定する国際希少野生動物種で、駆除・捕獲ができません。そこで、飛来や営巣、産卵を防止するため、滑走路の点検を強化し、飛来状況の確認や必要に応じて追い払いを実施するなどの対策を講じています。



救護所内での災害医療活動訓練



初期消火訓練(放水訓練)

2010年度に実施した主な訓練

主な訓練	参加人数
オイルタンカーバース海上防災訓練	約100名
航空機事故消火救難総合訓練	680名
自衛消防総合訓練	777名
航空機給油施設自衛防災訓練	約80名
不法侵入事案対処訓練	約80名
ハイジャック事件初動措置訓練	約150名

中央警備センター管理隊長の声

4,200名のサッカーファンの整理・誘導で、万全の警備を

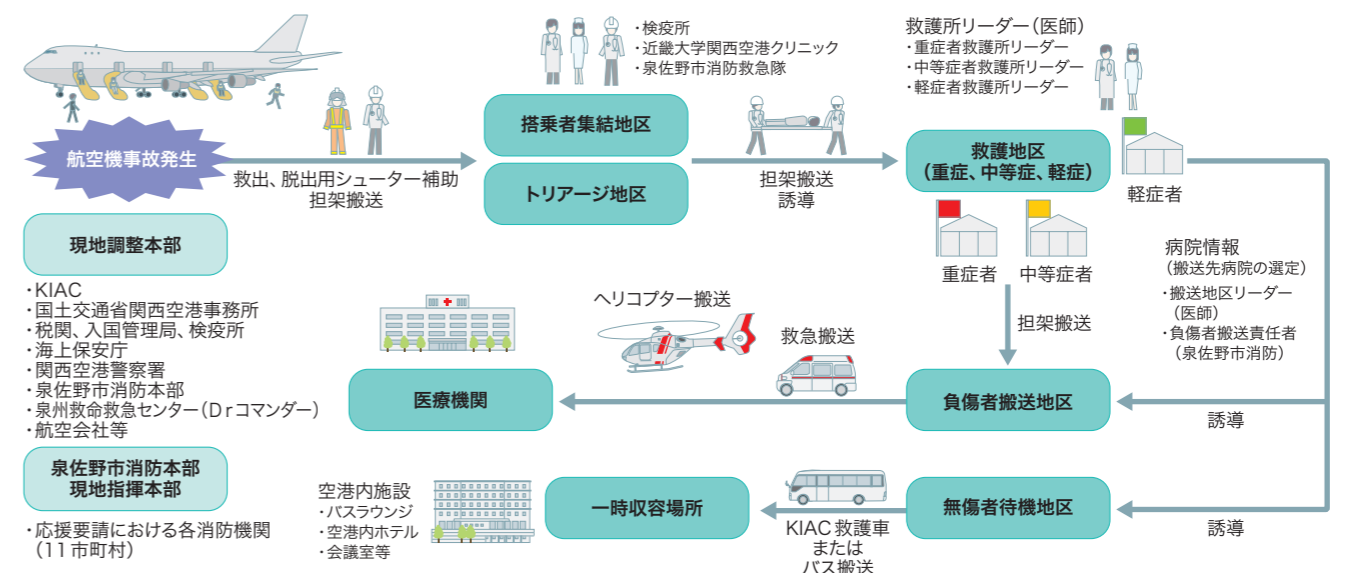
昨年7月1日、ワールドカップ日本代表チームが関空に帰国するという確定情報を入手したのは、日本チームが決勝トーナメントで惜敗した直後のことで、到着まで2日を切っていました。開港以来、最大規模のファンが来られることを想定し、我々関空セキュリティ会社では、旅客・来訪者の安全、選手の動線と見学者スペースの確保などについて、関空会社や大阪府警等関係機関と調整し、警備計画を立てました。当日はマスコミ報道も過熱し、予想以上のファンが詰めかけました。私を含め幹部数名は全体を見守り、事細かい指導を徹底させ、万全の警備ができたと思っております。ハイレベルな警備が求められるのは、国際空港の宿命だと思っています。4,200名を安全に整理・誘導した経験を糧に、セキュリティ・プランナー※として日々の研鑽に努めています。



関西国際空港セキュリティ株式会社
警備部中央警備センター
管理隊長
水田 健二 氏

※セキュリティ・プランナー：社団法人全国警備業協会の資格認定を受け、防犯・防災を中心に警備対象ごとの最適な安全を実現するためのプランを策定、提案、実行するスペシャリスト。

航空機事故発生時における災害医療活動の主要な流れ





お客様第一主義の実践

常にお客様第一主義を徹底し、CS(Customer Satisfaction:お客様満足)を高めることで、関西国際空港がすべてのお客様に愛され親しまれ、より一層快適にご利用いただける空港となることを目指しています。

CSに関する方針・推進体制

当社では、コーポレート・コミュニケーションセンターを中心に、旅客の皆様のためのサービス向上や設備の充実を進めています。

そして関西国際空港では、関係官公庁や航空会社、テナント、交通アクセス事業者など34機関で「関西空港CS向上協議会」を発足し、空港内全スタッフを巻き込んだCS活動を展開しています。定期的に会議を開催し、お客様から寄せられたご意見をもとに意見交換しながら、CS向上に向けた具体的な施策を検討しています。

2010年度は、「Keep Smiling!～お客様の笑顔に出会うために～」をスローガンに、空港スタッフのマナーや施設的美観向上に取り組まれました。

2011年度は「お客様に愛され親しまれる世界最高水準の空港」を目指して、お客様に求められる空港機能を実現すべくさらに設備やサービスを充実させます。

2010年度の総括

- 国際線南北ウイングのリニューアルをはじめ、施設を改善しました。
- アジア圏からのお客様への案内サービスを充実しました。
- お客様からのご不満が多い、保安検査での混雑緩和と迅速化に取り組みました。
- 積極的なエアポートプロモーションで、夏・冬スケジュールで週64.5便の新規就航・増便を実現しました。

今後の取り組み

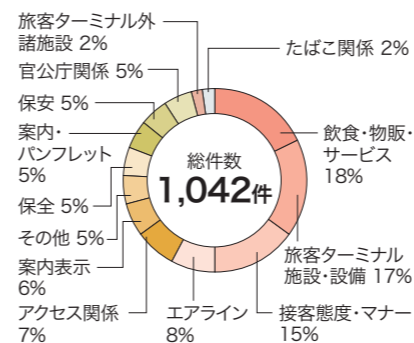
- 「お客様に愛され、親しまれる世界最高水準の空港」を目指して、空港スタッフのCS意識向上に取り組めます。
- 外国語対応、出発時・到着時の手続き時間の短縮、空港スタッフの接客マナー向上に取り組めます。
- 航空ネットワークの拡充、アクセスの改善、商業施設のさらなる充実に取り組めます。

「お客様の声」をカタチに

当社は、旅客ターミナルビル内のご意見箱などを通じて、空港運営に関するお客様のご意見をお伺いしています。いただいた「お客様の声」の一つひとつを貴重な財産と受け止め、空港運営に活かすべく、直ちにコーポレート・コミュニケーションセンターで確認。翌日までに全役員・社員に電子メールで伝え、迅速に対応しています。

「飲食店内を禁煙にしてほしい」という多数のお客様の声を受けて、2011年4月から旅客ターミナルビルとエアロプラザ内の飲食店内を終日禁煙にしました。これに合わせて喫煙室を増設し、喫煙されないお客様と喫煙されるお客様双方がより快適にご利用いただけるようにしました。

「お客様の声」の内訳(2010年度)



空港スタッフ全員のCS意識向上

空港スタッフ表彰制度の運営

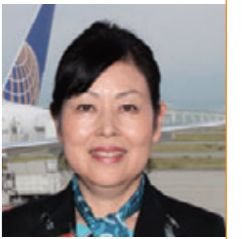
「CSグランプリ」は、CS向上に対するスタッフの士気高揚を目的とした表彰制度です。空港内で、素晴らしいサービス提供につながったスタッフを年4回「CSエクセレント」として表彰。その受賞者の中から、最も素晴らしいサービスを提供した方を「CS年間グランプリ」として讃えています。

2010年度は、11組の「CSエクセレント」が選ばれました。「CS年間グランプリ」は、2011年3月の東日本大震災当日、余儀なく旅客ターミナルビルに滞留

「関西空港CS向上協議会」副議長の声

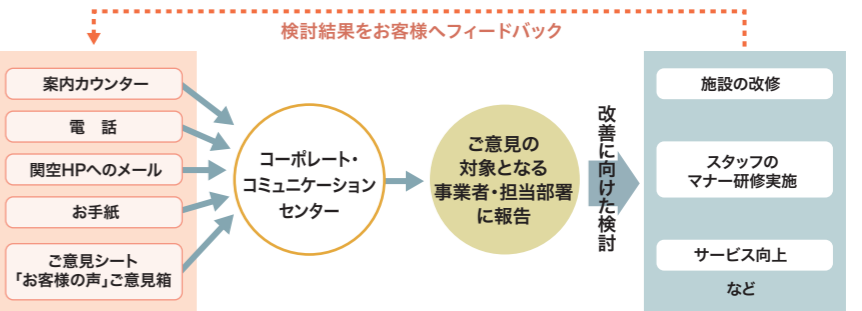
空港事業者がスクラムを組んで、素早くCSにつなげています

2003年にCS向上協議会が発足して以来、協議会メンバーを務めています。航空局や税関などの官公庁、交通機関、旅行代理店、商業テナント、航空会社ほかが、お客様のためにスクラムを組んだ協議会の結成は先駆的なことでした。CSには素早い判断が求められます。各社の支店長クラスが顔を合わせて、その場で決断していくことは非常に意義のあることです。支店長クラスのコミュニケーションがいいので、スタッフ同士でもっと笑顔で挨拶していただくことをお願いしたいと思っています。世の中のニーズは変遷します。携帯端末をかざすだけで搭乗口に行ける時代。お待たせすることなく、かつ楽しめる空港は魅力です。航空会社として、関空会社には24時間空港への取り組みをどんどんリードしてもらうことで、KIXの付加価値が高まることを期待しています。



ユナイテッド航空
関西国際空港支配人
関西国際空港航空会社
運営協議会議長
阪口 葉子 氏

「お客様の声」がカタチになるまで



されたお客様に、夜を通して営業したイタリアンレストランの松本 敬大さん、藤原 緑さんが受賞しました。



「2010年度CS年間グランプリ」は飲食店スタッフが受賞

CS講演会やセミナーの開催

全空港スタッフを対象に、外部講師を招いた「CS講演会」を継続しています。2010年度は、元気やクレーム対策、ホスピタリティなどをテーマに4回開催し、延べ600名を超えるスタッフが聴講しました。

そのほか、空港案内を専門とするスタッフが講師になり、店舗などで働くスタッフにお客様を的確にご案内できるコツを紹介する「案内スキル勉強会」や、ご高齢の方や障がいをお持ちのお客様への接客に役立てるための「サービス介助セミナー」を開催しました。



CS(お客様満足)の充実を目指して
→<http://www.kansai-airport.or.jp/cs/index.html>



リニューアルした南北ウイングにカフェを新設

航空ネットワークの拡充

国際拠点空港としてご利用いただくお客様の選択肢を増やすため、航空ネットワークを継続的に拡大しています。

2010年度は、国際線増量割引を継続するとともに、中国・韓国・東南アジアの航空会社などへ17回のアポートプロモーションを実施しました。これらの結果、2010年度夏・冬スケジュールで、週64.5便の新規就航・増便につながりました。

今後も、関西・西日本の「出入国拠点空港」としての役割を果たすため、引き続きバランスのとれた航空ネットワークの充実・拡大に努めます。(P9-12特集1参照)

施設・設備の改善

保安検査の迅速化

お客様の安心のために実施している保安検査について、その混雑緩和や迅速化に努めています。2010年度は、チェックインカウンター・検査場前に大型サンプルケースを新たに設置。航空機への持ち込みが禁止されている液体物などを展示して、お客様への事前周知を図りました。また、X線検査装置や金属探知機を最新機種に更新し、お客様がよりスムーズに検査を受けていただけるようになりました。

中国人アイパルの声

お客様の笑顔に出逢う、その瞬間ごとにやりがいを感じています

2010年9月から空港案内のアイパルとして働いています。北京生まれの関西育ちで、観光事業の専門学校在学時から航空関連の仕事を希望しており、関西空港の求人募集に飛びつきました。案内カウンターに立っていると、お客様はたいてい不安そうに話しかけてきます。中国からのお客様なら、私が中国語を話せることがわかると、ひとまず安堵されます。さらに名札から私が中国人だとわかれば、親しみを持っていただけることが多いように思います。そして、目的場所などがわかれば笑顔になっていただけます。その瞬間ごとにやりがいを感じられる、最高の仕事です。困っているお客様にはこちらからもっと話しかけ、「この旅は良かった」と、日本に好感を持って帰っていただけることを願っています。



株式会社関西エアポート エージェンシー 顧客サービス部 蘇瀛捷 氏

ユニバーサルデザイン化

すべてのお客様にご利用いただきやすい施設となるようユニバーサルデザイン(UD)化を進めています。

2010年度は、搭乗橋内スロープにおいて車椅子の利用者が使いやすい高さの手すりを増設しました。また、点字ブロックを弱視のお客様にも見えやすいように色調を変更しました。

2011年度は、1階国際線到着フロアの案内サインも含めた再整備に取り組み、利便性・快適性を向上させます。

店舗・施設の充実

当社は、お客様の多様なニーズに応える店舗や各種施設の充実を努めています。2010年3月に国際線出国エリア本館「KIXエアサイドアベニュー」をリニューアルオープンしました。2010年度はさらにブランドブティックなどの店舗を充実させ、お客様の選択肢が広がりました。

また、本館に続き、2011年6月には南北ウイングを明るく快適な空間にリニューアル。新たにカフェや外貨両替専門店もオープンしました。

これに加えて、24時間空港として、深夜早朝便を利用されるお客様の利便性を高めるため、店舗の拡充や営業時間の延長に取り組んでいます。2011年10月には24時間営業のマクドナルドのオープンも予定しています。

これらの店舗については旅客ターミナルビルの主要箇所や店舗入口に営業時間を明示するなど、案内に努めています。

多言語対応

海外からのお客様にも利用しやすい空港となるよう、多言語での案内サービスに取り組んでいます。2010年度は、個人観光ビザ発給緩和などで増加することが見込まれる中国人のお客様をはじめ、アジア圏からのお客様への案内サービスを強化しました。

8月に電話通訳案内サービス「KIX 翻(fan)」を導入しました。これは、お客様から英語・中国語・韓国語で専門的な質問を受けた場合、電話を使って専門会社に通訳してもらうシステムです。

また、旅客ターミナルビルの案内カウンターやホテル日航関西空港のロビーに中国人スタッフを配置しました。



多言語に対応する案内カウンター

アクセスの改善

空港へのアクセスは、空港にとって非常に大きな要素です。そのため、お客様が利用される各種交通機関に関して、料金割引など、利便性を高めるサービスを実施しています。

2010年度は、車で空港を利用されるお客様向けのサービスを改善しました。当空港の駐車場に23時から翌朝7時までの間に普通車で入出庫されたお客様に対して、駐車料金を割り引く「深夜早朝時間帯割引」サービスを実施。当初は2011年3月末までの期間限定の予

定でしたが、ご好評に応じて、2012年3月末まで延長することにしました。

また、空港内の店舗で一定金額以上をご利用いただいたお客様に、駐車料金の割引券をお渡しするサービスも始めました。

そして、2011年8月より、空港連絡橋通行料金のETC割引が大幅に拡大されました。(普通車通常800円が、休日は400円、平日は400円または550円)

荷主企業様のビジネスを拡大

「国際貨物ハブ空港」を目指す当空港にとっては、荷主企業様も大切なお客様です。空港から荷主企業様へ情報発信し、各企業様からさまざまな提案をいただく、そして空港がそれを実現していくことにより、荷主企業様にとっても空港を活用する選択肢が増えると考えています。

荷主企業様のニーズ実現の例として、「完全24時間空港の深夜貨物便を活用したリードタイム大幅短縮」、「国内の他空港に先駆け設置した医薬品専用共同定温庫『KIX-Medica』を使った高品質なクールチェーン輸送」が挙げられます。

今後も荷主企業様や行政機関と連携し、荷主企業様のビジネス拡大を目指します。



店舗などに電話通訳案内サービスを導入



「医薬品業界セミナー」でKIX-Medica利用モデルを紹介

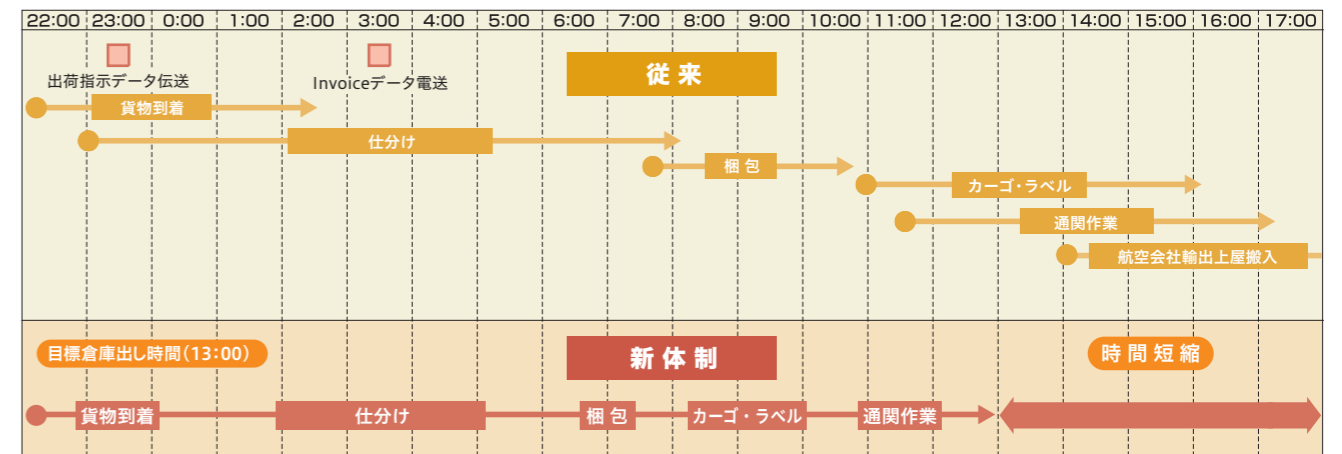


お客様の快適性・利便性向上のための取り組み
→<http://www.kiac.co.jp/tech/safety/board/index.html>

国際貨物ハブ空港
→<http://www.kansai-airport.or.jp/cargo/index.html>

深夜便の利用によるリードタイムの短縮

関空深夜便を活用した物流新体制で中国・アジア向け「40時間完全デリバリー」を実現





環境保全・創造への取り組み

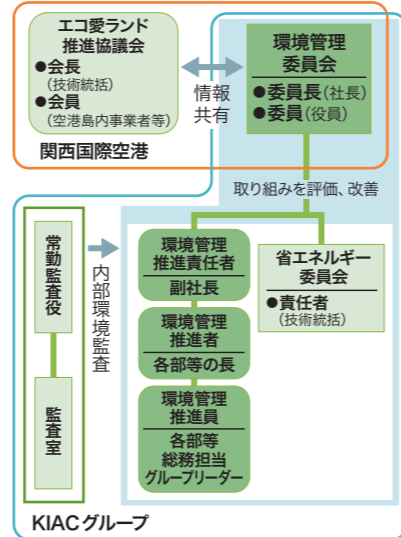
環境と共生する21世紀型空港を目標に、公害のない、地域と共存共栄する空港を目指しています。地球環境的視点に立った環境対策にも積極的に取り組み、循環を基調とする持続的発展可能な「人と自然にやさしい」空港となるべく取り組んでいます。

環境マネジメント体制と環境監視体制

当社は、独自の環境管理計画を策定し、全社員で環境負荷低減に取り組んでいます。その結果を、社長を委員長とする「環境管理委員会」が評価し、手法を改善します。全社を挙げた総合的な環境負荷低減策は「環境管理推進責任者」である副社長を中心に、特に省エネルギー策は「省エネルギー委員会」が中心となって取り組んでいます。

環境管理体制

各レベルに責任者を置き、全社的に取り組みを推進



2010年度の総括

- 空港施設の省エネルギーやGPUの利用促進を実施しました。
- EV(電気自動車)急速充電器の設置、水素燃料電池電源車の実証実験を実施しました。
- 空港内事業者と協力し、緑化やアイドリングストップの推進に取り組ましました。

今後の取り組み

- 引き続き、省エネルギーや資源リサイクルを推進します。とりわけ節電に力を入れます。
- クリーンエネルギー推進のため、水素燃料電池電源車を活用していきます。
- 環境学習やイベントを通して、地域の人々との環境コミュニケーションを継続します。

また、空港島内の43の事業者と「関西国際空港エコ愛ランド推進協議会」を設置し、空港全体の環境負荷低減に取り組んでいます。

さらに、航空機騒音などを監視し、地域への環境影響を把握しています。監視計画は大阪府知事と近隣地域の市町長からなる「関西国際空港環境監視機構」などから助言を受け、測定結果は関係行政機関などに報告し、当社ウェブサイトなどでも公開しています。

エコ愛ランド推進計画

当社は2001年度から、空港島全体を対象として策定した環境管理計画に基づいて、環境負荷低減に取り組んできました。さらに2007年度には、2012年度までの環境管理計画「エコ愛ランド推進計画」を策定しました。これは第2滑走路のオープンを契機に、1期空港島で実施してきた環境保全活動を2期空港島にも展開したものです。取り組みを継続的に発展させていくことを目

指し、可能な限り数値目標を設定しています。それらの数値目標の達成度を毎年評価して、改善につなげています。

2010年度は、「航空機騒音、電波障害」で100%達成を維持したほか、「大気質(排ガス)」、「資源の有効利用」などの項目で、昨年の達成度を上回りました。一方で低公害車の導入が進んでいないといった課題も残りました。

2011年度は引き続き目標達成に向けて活動を進めていきます。



関西国際空港エコ愛ランド推進協議会

エコ愛ランド推進計画 目標と実績(簡略版)



取り組みの分類	取り組み項目	活動項目	目標(2008~2012年度)	2010年度		2011年度目標
				活動実績	評価	
[1] 快適な地域環境を守る空港	航空機騒音	低騒音型航空機の導入	航空機騒音に係る「環境基準達成率」100%を維持	100%	😊	100% (維持)
	電波障害	航空機による電波障害への対応	改善対策実施率100%を維持	100%	😊	100% (維持)
	大気質保全	クリーンセンターの排ガス対策	NOxの自主管理値70ppm以下	37ppm(平均)	😊	70ppm以下 (維持)
		低公害車の導入	低公害車・低排出ガス車導入率35%以上※2	23.3%	😞	29%以上
	水質保全	排水による負荷の軽減(浄化センター)	COD※3放流水質日平均12mg/l以下	7.3mg/l	😊	12mg/l以下 (維持)
			COD日負荷量30kg/日未満	5.8kg/日	😊	30kg/日未満 (維持)
[2] 地球環境への負荷の少ない空港	温室効果ガス排出量の削減	航空機および空港施設からの温室効果ガス排出量削減	温室効果ガス排出量※5を2006年度比10%削減	航空機16.7%削減 空港施設11.3%削減	😊	前年度以上
		GPU※4の利用促進	GPU利用率75%以上	81.2%※6	😊	前年度以上
	資源の有効利用	一般廃棄物の減量化および再資源化	一般廃棄物リサイクル率10%	11.4%	😊	前年度以上
[3] 循環型の空港	水循環	排水の高度処理と中水利用	上水供給量※5を2006年度比5%削減	9.4%削減	😊	前年度以上
[4] 自然を大切に、ふれあいのある空港	自然環境	緩傾斜石積護岸での藻場のモニタリング等	藻場の維持に努める	藻場の維持を実施	😊	藻場の維持に努める
[5] 地域の人々や利用者とともに生きる空港	情報公開	環境監視データの公開	環境監視データの公開を継続※7	データの公開を実施	😊	データの公開を継続

😊:十分達成できたもの(達成率110%以上) 😊:ほぼ達成できたもの(達成率90~110%) 😞:来年努力するもの(達成率90%未満)

※1 2012年度目標に対する評価。 ※2 制限区域内の車両。
 ※3 COD:水の中の有機物を酸化剤で分解する際に消費される酸素量。
 ※4 GPU(Ground Power Unit):航空機用地上動力設備。 ※5 航空機発着回数当たりの量。
 ※6 移動電源車も含む。 ※7 ウェブサイト、環境センター、関空交流館での情報公開。



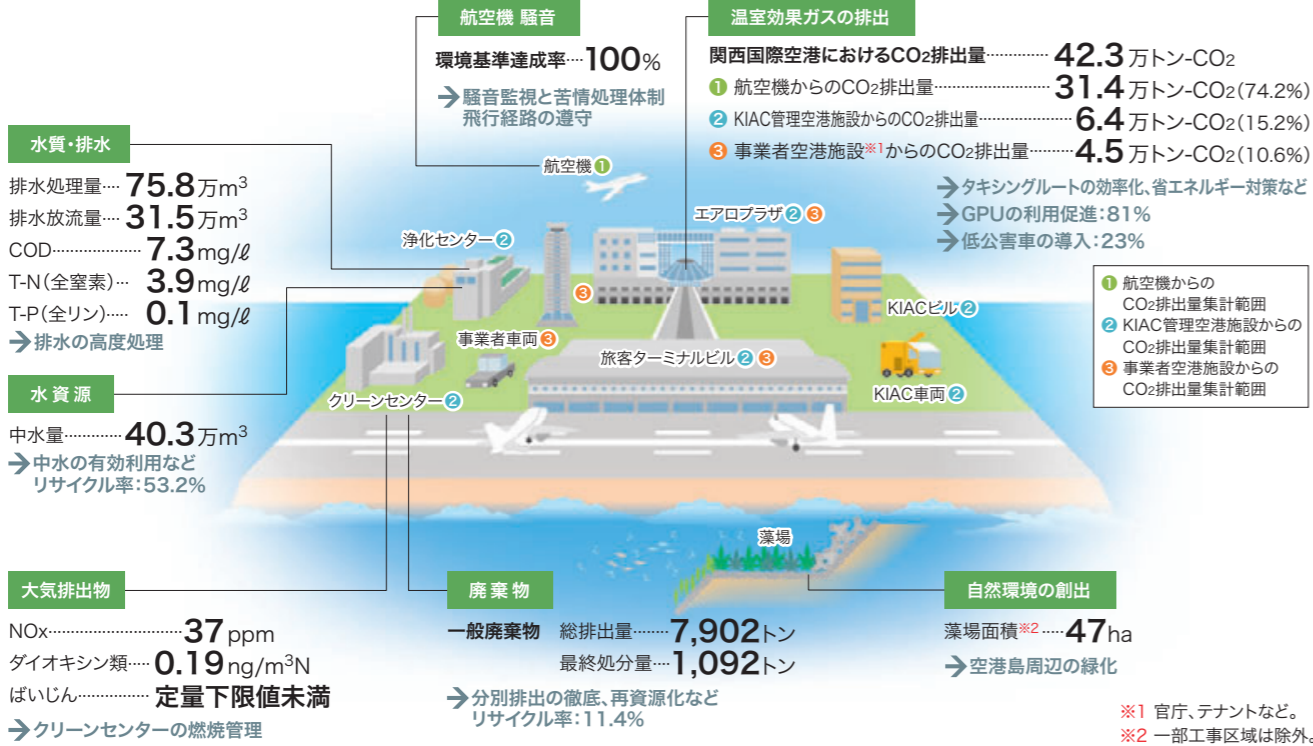
環境情報

→<http://www.kiac.co.jp/env/index.html>

エコ愛ランド推進計画

→<http://www.kiac.co.jp/env/eco/index.html>

環境パフォーマンスデータ



環境会計の試み

環境保全対策を効率的なものにするため、当社では2002年度から環境会計を導入し、取り組みに要したコストとその効果を評価しています。

環境保全コストは、排水処理やごみ処理などの項目を中心に集計しています。2010年度の集計結果は3,674百万円となり、前年度より91百万円減少しました。環境調査の方法を効率化し、調査コストが減少したことが主な要因です。

環境保全効果については、水質汚濁と大気汚染の代表的な項目であるT-N(全窒素)とNOxの環境負荷抑制量を算出し、指標を用いて金額換算*3しています。2010年度の環境保全効果は、推計13百万円となりました。また、環境保全対策に伴う経費の削減効果は、推計646百万円となりました。

*3 (独)産業技術総合研究所ライフサイクルアセスメント研究センターが開発した指標(LIME)を用いています。

集計の方法

- 集計の対象 関西国際空港株式会社
- 集計の期間 2010年4月1日から2011年3月31日
- 環境保全コストの項目の分類 環境会計ガイドライン2005年版(環境省)を基本に、関西国際空港の特色を考慮して設定した。
- 環境保全コストの内容
 ・事業エリア内コスト: 浄化センターおよびクリーンセンターの用地・施設整備関連費、維持費ならびに省エネルギー・節水関連施設整備費、維持管理費など
 ・管理活動コスト: 環境に関する社会貢献費、環境調査費

環境保全コストの集計

単位: 百万円

集計区分	コスト		
	2010年度	2009年度	
事業エリア内コスト	公害防止	2,000	2,002
	省エネルギー・節水関連	32	78
	一般廃棄物処理・処分	1,398	1,366
	小計	3,429	3,446
管理活動コスト	環境に関する社会貢献	96	118
	環境調査	148	201
	小計	244	318
環境保全コスト合計	3,674	3,765	

環境保全効果

	2010年度		2009年度	
	環境負荷抑制量	金額換算(百万円)	環境負荷抑制量	金額換算(百万円)
浄化センター	T-N: 77.83トン	6	T-N: 77.90トン	6
クリーンセンター	NOx: 34.44トン	6	NOx: 35.11トン	6

環境保全対策に伴う節約効果(便益)

1 中水利用による上水使用量の削減	157百万円
2 独自の下水処理による公共下水道放流料金の削減	230百万円
3 独自のごみ焼却処理による陸域のごみ焼却経費の削減	257百万円
4 省エネルギー効果による経費の削減	1百万円
合計	646百万円

注) 端数を四捨五入して表示しています。そのため合計やパーセンテージが合わない項目があります。

グリーン調達

当社は2011年2月、グリーン購入法やグリーン購入ネットワーク(GPN)のガイドラインをもとに、グリーン調達に関するガイドラインを制定しました。事務用品を中心に、コピー用紙やOA機器、車両など9品目で、環境にやさしい製品を優先的に購入するよう定めています。

これに基づき、当社では対象9品目の調達実績を管理しており、2011年度にグリーン購入100%実施を目指します。また、今後は事業用設備や資材のグリーン調達を検討していきます。

温室効果ガス排出量の削減

空港全体でのCO₂排出量

2010年度に関西国際空港の事業活動から排出されたCO₂は、前年度比0.3%増加し、42.3万トン-CO₂となりました。このうち航空機から31.4万トン-CO₂、KIAC管理空港施設から6.4万トン-CO₂、事業者空港施設から4.5万トン-CO₂がそれぞれ排出されています。

一方、航空機発着回数当たりの航空機、空港施設からのCO₂排出量を2006年度比で10%削減するという目標に向けて取り組みました。その結果、それぞれ16.7%、11.3%削減できました。今後も、駐機時のGPU利用や空港施設の省エネルギー化を推進していきます。

GPUの利用推進

関西国際空港では、駐機中の航空機が機内で空調機などを稼働させる動力として、固定式と移動式のGPU(地上動力設備)の利用を推進しています。

一般的に駐機中の航空機は動力をAPU(補助動力装置)から得ます。これは小型のガスタービンエンジンであるため、騒音を発し、CO₂や大気汚染物質を排出します。これに対してGPUは、電力会社から購入した電気などを駐機中の機内電気機器に供給する設備で、騒

音がほとんどなく、CO₂や大気汚染物質の排出量が少なくなります。当社では2010年1月から、APUを使用できる時間を出発の30分前から15分前に短縮制限し、GPUの利用向上を促しています。

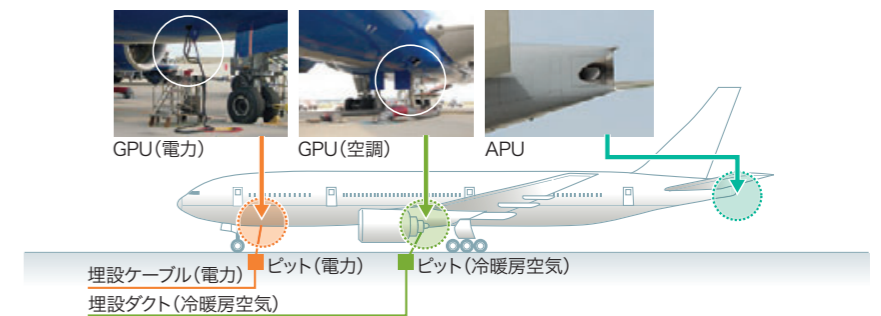
2010年度の利用率は国内エアラインで93.8%、外国エアラインで69.7%、全体で81.2%となり、目標である75%を達成しました。

トラックGPUの利用促進

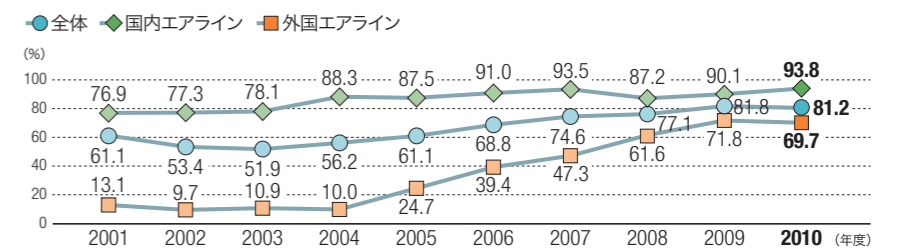
2009年度から外部電源式アイドリングストップ給電システム「トラックGPU」を運用しています。これは、荷待ちのため停車しているトラックなどに電力を供給する設備です。冷暖房の際にアイドリングが不要になり、CO₂削減に大きく寄与します。

2010年度は、トラックGPUの案内看板を設けるなどして、利用者に周知しました。この結果、トラックGPUの利用台数は147台、総利用時間は3,591時間となり、CO₂排出量を約4トン削減できました。

GPUの概略



GPU利用率

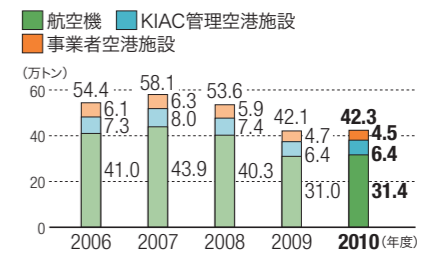


注1) 供給機会(便)に占める実績供給回数(便)の割合を%で表示しています。
 注2) 2001~2008年度は固定式GPU利用率、2009年度以降は移動式も含む利用率です。

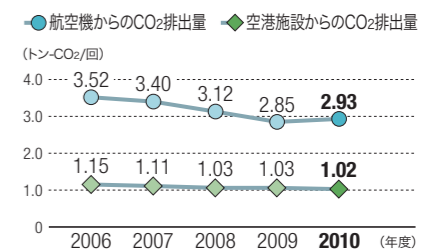


キャンペーンでアイドリングストップを呼びかけ

空港全体のCO₂排出量



航空機・空港施設からのCO₂排出量*4



*4 航空機発着回数当たりの量。なお、受電に伴うCO₂排出係数は、関西電力の各年度の係数で算出。



さまざまな施策を盛り込んだ「KIX節電プラン2011」

省エネルギー施策

空港施設の省エネルギー化

当社は、空調・照明などの運用改善や改修工事による省エネルギー対策に取り組んでいます。

2010年度は、展望ホールや航空会社ビルの蛍光灯をLED照明に交換しました。その結果、年間約861トン-CO₂分のエネルギーが節約できました。

2011年6月に、今夏の電力供給の逼迫という状況を鑑みて「KIX節電プラン2011」を策定しました。7月から、旅客ターミナルビルの換気システムの省エネ化や、周辺道路への中水を利用した打ち水などを実施しています。これらの取り組みによって、昨夏の使用最大電力から約4% (約700kWh) の節電を見込んでいます。(P15特集2参照)

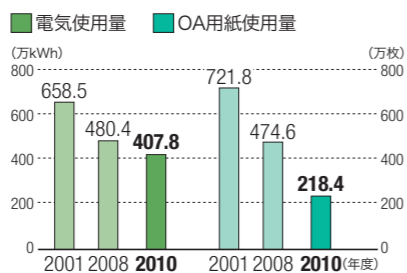
2011年度は、立体駐車場やエアロプラザなどで照明設備を更新し、LED照明など省エネルギータイプの機器をさらに導入する予定です。

当社オフィスの省エネルギー化

当社では2001年に「電気使用量の削減」「冷熱・温熱使用量の削減」「OA用紙使用量の削減」などについてルールを定めた「オフィス環境管理マニュアル」を制定しました。この内容を社員に周知、ルール運用を徹底しています。

また、2010年度は「ペーパーダイエットチャレンジ50%」を打ち立て、KIACグループオフィスでのOA用紙使用量の削減に取り組みました。使用量を2008年度(940万枚)比で半減する

当社オフィスでの電気・OA用紙使用量



ことを目標に、会議のペーパーレス化や手続きの電子化などに取り組んだ結果、当社単独では2008年度比54%削減し、グループオフィスでは2008年度比56%減少の410万枚となり、目標を達成しました。今後もさらなるOA用紙使用量の削減を進めていきます。

低公害車の導入

低公害車・低排出ガス車の導入

当社では、2012年度に制限区域内で利用する業務用車両の35%以上を低公害車・低排出ガス車(2005年基準達成車など)にすることを目標に掲げています。これに向けて低公害車・低排出ガス車の導入を進めており、車両更新時に順次、低公害車・低排出ガス車へ転換しています。空港内事業者にも、エコ愛ランド推進協議会などを通じて、低公害車・低排出ガス車への転換を働きかけています。

2010年度の低公害車・低排出ガス車の導入率は23.3%になりました。2011年度には、当社でも2台の電気自動車(EV)を導入する予定です。



水素自動車の講習会

低公害車の導入率



資源の有効活用

廃棄物の削減・リサイクル

関西国際空港では、航空機内、機内食工場、旅客ターミナルビルなどから、年間1万トンほごのごみ(一般廃棄物)が発生します。

当社は、「廃棄物処理施設利用規程」を設けて一般廃棄物の分別をルール化しています。これをもとに空港内事業者へ分別を働きかけ、一般廃棄物の減量・リサイクルを推進しています。2010年度の一般廃棄物発生量は、リサイクルの推進などによって7,902トンと前年度比5%減少しました。一般廃棄物のリサイクル率は11.4%と前年度比1.2ポイント向上しました。

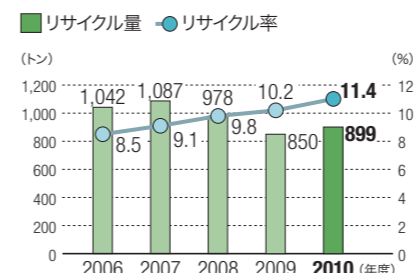
産業廃棄物についても、発生抑制と適正処理、リサイクルに取り組むよう、空港内事業者に呼びかけています。例えば2003年11月から、空港内の当社施設と、KIACグループ施設の使用済み蛍光灯は、すべて再資源化しています。処理を委託しているリサイクル業者を定期的に視察し、処理方法が適正かチェックしています。2010年度は、9トンの蛍光灯をリサイクルしました。

2011年5月30日から1週間は、エコ愛ランド推進協議会の活動として、5月



クリーンセンターでの缶の選別

一般廃棄物リサイクル量・リサイクル率



30日の「530(ごみゼロ)の日」にちなんで、「ごみゼロキャンペーン」を展開しました。協議会メンバーが事業所周辺の清掃美化活動を実施しました。

水資源のリサイクル・水質保全

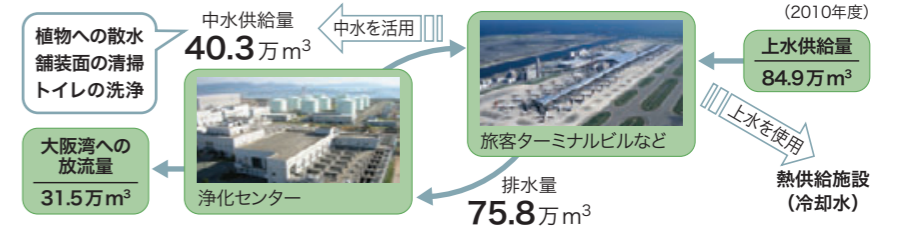
旅客ターミナルビルなど空港内から出た排水は、放流水質基準をクリアするよう、浄化センターで高度に浄化しています。浄化した排水(中水)は植物への散水や舗装面の清掃、トイレの洗浄に再利用し、上水供給量の節減に努めています。放流する排水は厳密に水質を管理し、周辺環境に配慮しています。

排水の発生量は、空港内事業者の節水意識の向上などにより、低下傾向にあります。積極的に中水の利用法を考えて、排水リサイクル率^{*}を向上させています。

こうした活動の結果、2010年度の中水供給量は40.3万m³、リサイクル率は53.2%と、いずれも前年度より増加しました。

^{*} 排水リサイクル率: 中水供給量/排水量

水の循環



浄化センター運用管理者の声

仕事に誇りを持っているからこそ、オープンな姿勢を持ち続けたい

空港島内の汚水は、浄化センターに集められ、排水処理施設で浄化しています。微生物の働きにより、有機物を分解するとともに、赤潮などの原因となる窒素化合物やりん化合物を取り除き、放流水の水質の数値を1時間ごとに監視しています。処理水は、中水としての再利用を進め、中水利用率は53%と高まっています。

「地球にやさしい環境づくり」。この言葉が好きです。当施設で、放流規制値よりはるかにきれいな水を大阪湾に放流する仕事に誇りを持っています。それゆえ、ここでの取り組みの紹介や見学者への案内説明などにオープンな姿勢を持ち続けています。



住重関西施設管理株式会社 運転管理部運転管理課長 岩淵 和哉 氏



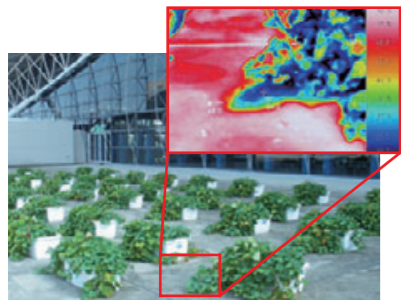
植栽の散水に中水を活用



JICA研修生に浄化施設を案内



「グリーンウェイブ2011」での植樹



屋上でサツマイモを栽培し、温度上昇を抑制

自然環境の保全

藻場の造成

関西国際空港の護岸では、海藻が繁殖する「藻場」づくりに取り組んでいます。この藻場で、2010年までにカジメやワカメなど、107種類の海藻と、魚やカニ、エビなど年約200種類の漁業生物を確認しました。これは天然の岩礁並みの生息種類数です。

この藻場を通じて地域住民の皆様には、大阪湾の生態系について知っていただく機会として「関空2期空港島現場見学ツアー」での藻場観察や、児童によるワカメの種付けと収穫の環境学習を実施しました。

空港島内の緑化

2011年4月に「グリーンウェイブ2011^{※1}」として、空港内事業者と協力し、歩道沿いの植栽帯にマツバギクを800苗植樹しました。

2010年度からは旅客ターミナルビルで屋上緑化の実証実験を実施しています。2010年度は屋上南側の約160m²を、サツマイモ100苗のプランターで覆いました。この結果、コンクリートの表

面温度の上昇を13℃抑制できたことを確認しました。

※1 グリーンウェイブ：地球上を東から西へ波のように植樹が広がっていく様子を、生物多様性条約事務局が「緑の波(グリーンウェイブ)」と表現。

地域の環境負荷削減

航空機騒音への対策

関西国際空港は、航空機騒音の軽減などを目的に、泉州沖5kmの海上に建設されました。運営に際しても、可能な限りの騒音対策を実施しています。

航空会社に飛行経路の遵守を要請するほか、騒音の常時測定、定期測定、随時の調査で騒音の状況を把握し、結果をウェブサイトなどで公開しています。2010年度も陸域の全測定局、全調査地点で騒音の環境基準をクリアしました。

また、航空機騒音に対する苦情・問い合わせには迅速・丁寧に対応するようにしています。2010年度のお問い合わせ件数は17件でした。このうち、関西国際空港を利用する定期便に関するお問い合わせは10件で、いずれのお問い合わせについても、当空港の離発着機かどうかなど事実を確認の上、回答しました。なお、事実関係の確認にあたっては、必要に応じて国土交通省大阪航空局とも連携しています。

飛行経路の遵守

騒音影響を軽減するために、出発機は離陸後、大阪湾で十分な高度まで上昇した後に陸域上空へ進入することとしています。さらに深夜早朝の離着陸機の飛行経路は、明石海峡上空あるいは紀淡海峡上空に限定されています。

また、紀淡海峡から進入する着陸機が空港に近づくまでフラップ下げと車輪出しの操作をしないことで、エンジン騒音と風切り騒音を軽減しています。

航空機による電波障害への対策

航空機がテレビ電波を反射すると、画像の揺れなどを引き起こすことがあります。そこで1994年度からテレビ中継放送局などの設置工事を進め、2001年度にすべての工事を完了しました。

以降は、電波障害に関する苦情・相談件数は減少傾向にあり、2010年度は地上デジタル放送移行に関する問い合わせが1件のみでした。地上デジタル放送では障害が発生する可能性は非常に低いため、2011年7月の地上デジタル放送完全移行に伴う対策終了予定の周知に努めました。

環境コミュニケーション

ウェブサイトや発行物で

ウェブサイトで、「エコ愛ランド推進計画」や当社の環境への取り組みに関する情報を開示しています。^{WEB} 本誌では網羅できない環境関連情報も「エコ愛ランド推進レポート」にまとめ、毎年最新情報を掲載しています。

行政機関・関係自治体へは、環境測定データを集約した報告書を毎月提出しています。

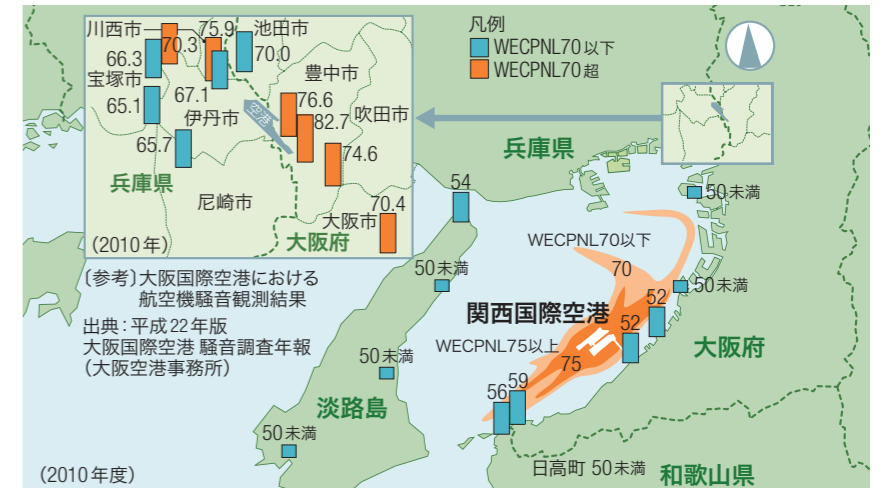
展示を通じて

関西国際空港の展望ホール「Sky View」2階の「関西国際空港環境センター」では、環境測定データの閲覧や測定した航空機などの音の体験ができます。また、大阪府貝塚市の「関空交流館」では、空港とその周辺の地域や自然・環境について展示しています。これらの施設は一般公開しており、2010年度は、それぞれ25,738名、16,023名の



環境センターでの見学者説明

騒音観測結果



注) 図中、関西国際空港周辺のWECPNL^{※2}の等高線は、2期事業の環境アセスメントにおける航空機騒音の予測結果。

※2 WECPNL：一般に「航空機騒音のうるささ指数」と呼ばれるもの。「航空機騒音に係る環境基準」では、WECPNL70以下は専ら住居の用に供される地域の、WECPNL75以下は左の地域以外の地域で通常の生活を保全する必要がある地域の基準とされています。

方が見学や体験学習に訪れました。

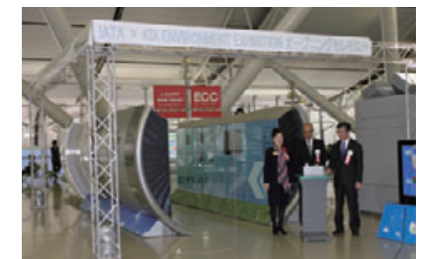
12月には日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2010」に参加し、騒音測定結果や緩傾斜石積護岸の模型を展示して、関西国際空港の環境保全活動を紹介しました。

また、2011年1月、国際航空運送協会(IATA)製作の「Environment Stand (環境スタンド)」を旅客ターミナルビル内に国内で初めて設置し、航空業界での環境保全の取り組みを映像や立体展示で紹介しました。これに合わせて関西国際空港の環境の取り組みについてもテレビモニターでアピールしました。

イベントを通じて

旅客ターミナルビル屋上に植え付けたサツマイモの収穫イベントを2010年10月に開催しました。地元の小学生89名に成長したサツマイモを収穫してもらい、ヒートアイランド抑制ほか環境対策の大切さも学んでいただきました。

2010年11月には、前年度に引き続き、「サイエンス教室inかんくう」を開催しました。空港を取り巻く環境と科学をテーマに、地域の小学生62名に水素燃料電池の実験や紙飛行機づくりを体験していただきました。



IATAの環境の取り組みを展示

環境コンサルタントの声

取り組みのアピールと生態系の利用で、関空水域を大阪湾の宝に

開港当初から関空の海域環境に対する取り組みに関心を持っています。緩傾斜石積護岸を築造し、海藻を植え藻場を増やしたことは、水質浄化や生物多様性に大きな成果を生みました。先進的なこの事例は、海の科学者にも高く評価されています。これらをもっとアピールすべきだと思い、本年2月にNPOの立場から関空でフォーラムを企画し、一般の方、NPO、行政や研究者の方々に取り組みを紹介させていただきました。

また、これまで関空水域が採捕禁止区域にされていることは有効だったと思います。しかし、ある程度生態系が成熟してくると、生態系を利用していく必要があります。そろそろ関空水域も禁止と利用の舵取りを検討する時期にきているように思います。秩序ある利用ができれば、大阪湾の宝になることは間違いありません。



NPO法人「人と自然とまちづくり」副代表理事
徳島大学大学院講師
近畿大学水産学科非常勤講師

中西 敬 氏



地域社会との共存共栄

開港前の会社設立当初から、地域の方々と対話の場を持ち、地域と連携したイベントを通じて、積極的にコミュニケーションを図っています。今後とも、地域社会の一員として、地域に支えられ、愛され親しまれる空港運営に努めていきます。

地域社会との対話

当社は、地域とともに発展していく空港として、関西国際空港が関西地域の経済などに与える影響に配慮し、地域との共存共栄を図るため、地域社会との対話を大切にしています。

会社が設立された1984年から関係地方公共団体の代表者と学識経験者で構成する「関西国際空港推進会議」を毎年開催し、空港の現状などについての報告や意見交換をしています。

2010年度の会議では「中国人観光客の買い物ニーズに応えられる商業エリアがあることをもっとアピールすべき」「LCCを積極的にPRすべき」などの意見が寄せられました。

また、大阪府南部の9市4町の首長で構成する「泉州市・町関西国際空港対策協議会」(関空協)や、大阪府ならびに当社による「三者連絡会」でも、貴重な意見をいただきました。

地域との交流活動

当社は、空港内事業者や地域の学生・各種団体などとともに、さまざまなイベントを開催しています。関西国際空港

2010年度の総括

- 地域と空港とがともに発展していくことを目指し、関係地方公共団体や学識経験者と対話を持ちました。
- 出張授業や地域交流イベントの開催、航空会社とのコラボレーションイベントなど、地域交流活動に積極的に取り組みました。
- 東日本大震災チャリティーイベントを実施しました。

今後の取り組み

- 継続的に地域社会との対話を大切にします。
- 地域交流イベントを通じ、地域に支えられ、愛され親しまれる空港を目指します。
- 小学校への「出張授業」「関空見学会」を継続するほか、地域の学生の活躍の場を提供していきます。

を身近に感じてもらいたい、親しみを持ってもらいたい、との思いから開催しているもので、年間10万人以上のお客様に楽しんでいただいています。

また、地域の小学校に当社の社員が赴く「出張授業」や空港を見学してもらう「関空見学会」を開催しています。

今後も、お子様、ご家族、旅客の方々などさまざまなお客様に満足していただけるイベントを開催していきます。

出張授業

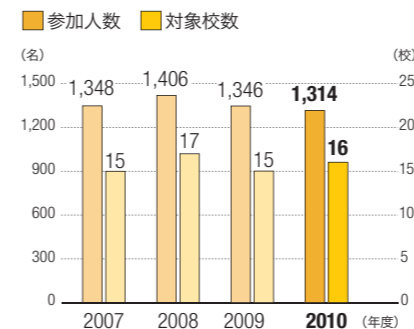
2002年度から、地域の小学校に、関西国際空港をテーマとする「出張授業」および「関空見学会」を継続して実施しています。

出張授業では、当社社員が小学校を訪問し、航空機の模型やテキストを使って1時限の授業を行います。後日、その学校の児童に当空港に越しいただき、空港内のいろいろな施設を見学していただきます。2010年度は新たに関西国際空港税関支署と貨物事業者のディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社にもご協力いただき、より充実したものとなりました。

2010年度は15校・1,270名以上の児童にご参加いただき、10月21日に累計参加児童数が1万人に達しました。これを記念してセレモニーを展望ホール「Sky View」で開催しました。

また、2009年度に引き続き、大学での出張授業も実施しました。技術系社員が教員として大阪大学工学部の教壇に立ち、空港の役割や空港会社の取り

出張授業参加人数、対象校



組みを解説しました。

小学校、大学とも、出張授業は航空や関西国際空港に関心を持ち、理解を深めていただくことが目的です。今後も継続していきます。

空港内に植栽を展示

関西国際空港では、お客様に快適な空間を提供するために、地元の学校などの協力を得ながら空港施設での植栽の展示に取り組んでいます。

2010年度は、小学生の育てた花を公共空間などに飾る大阪府の「花いっぱいプロジェクト」に協力いただき、11月から5カ月程度パンジーを空港駅周辺に展示しました。また、2011年1月には大阪府立農芸高校と大阪コミュニケーションアート専門学校に門松の製作をお願いし、旅客ターミナルビルの入口に飾りました。このほか、大阪テクノ・ホルティ園芸専門学校や大阪府立園芸高校の生徒によるフラワーアレンジメント作品で季節感のある空間を演出していただきました。

世界中の人々が利用する国際空港で作品を披露することは、学生たちにとっても大きな張り合い・喜びとなっているようです。



地域の小学校への出張授業



地元の学生によるフラワーアレンジメント

「出張授業」・「関空見学会」参加者の声

出張授業で教わった後、実際に来てみて、さらにびっくりしました

関西国際空港の方々による僕たちへの出張授業、本当にありがとうございました。説明はすごくわかりやすく、おもしろかったです。魚が住みやすくなるための工夫や、なぜ長い滑走路が2本あるのかなどを知ることができ、関西国際空港がとてもよく周りの環境のことを考えてつくられたすごいところだとわかりました。早く空港を見に行きたくなり、今日来てみて、その大きさにさらにびっくりしました。大きくなったら、今日教えてもらったことを思い出しながら、関西国際空港を利用したいと思います。



高石市立高陽小学校
5年2組

仲田 昂平 君

～2010年10月21日、出張授業参加者1万人達成記念セレモニーにて～



「START JAL with KIX」でのCAマナー教室



「Feelニュージージーランド」での航空機見学

地域との交流活動

航空会社とのコラボレーションイベント

1年を通じて航空会社とのコラボレーションイベントを開催しており、地域の皆様にご好評をいただきました。

2010年4月29日から6月27日にかけて、体験型イベント「KIX KIDS PROGRAM」として、「START JAL with KIX」を開催。日本航空(JAL)とコラボレーションし、JALグループ職員の仕事見学や記念撮影、CA(客室乗務員)によるマナー講座、ジェット機の見学など、空港に親しんでもらう試みを多数実施しました。

外国の魅力を伝える海外エアライン

とのイベントも実施しました。7月17日から8月29日にかけて開催した、大阪就航50周年を迎えたキャセイパシフィック航空による「五感で楽しむ香港・キャセイパシフィック航空フェア」では、企画展示やコンサートのほか、本場の味を楽しんでいただける飲茶屋台も出店しました。

また、9月4日から10月31日まで、日本就航30周年を迎えたニュージージーランド航空と「Feel ニュージージーランド」を開催し、記念グッズ販売、ニュージージーランドワインのセミナーなど多彩な企画で来場者を楽しんでいただきました。

そして、これら航空会社とのコラボレーションイベントの舞台となった展望ホール「Sky View」は、2011年8月にリニューアルオープンし、空港や飛行機の学習施設など新しい設備が仲間入りしました。

世界5大陸のクリスマスツリー展示

2010年11月3日から12月25日までの「KIXクリスマスフェスタ」で、世界をテーマとする5つのクリスマスツリーを装飾展示しました。

これらのツリーは「世界につながるKIX」の象徴として、旅客ターミナルビル、展望ホール「Sky View」、エアロプラザの5カ所に設置。アジアは赤、アメリカはピンク、オセアニアはゴールド&グリーンなど、色鮮やかなツリーでお客様をお迎えしました。

期間中、展望ホールではフィンランドからやってきたサンタクロースと一緒にイルミネーション点灯式を実施。航空会社と共同で雪町を再現した



クリスマスイルミネーションの点灯式

ジオラマ展示や、人工雪で公園をつくる「スノーパーク」など連日さまざまなイベントを組み合わせ、地域のお子様楽しんでいただきました。

大学生の企画展示への協力

2010年8月15日、関西国際空港イベント広場で、同志社女子大学を中心とする関西の女子大学生が企画した、一風変わったファッションショー「ショッパーズコレクション」を開催しました。

学生たちがモデルを務め、ファッションショー形式で披露したのは、ショップ袋の楽しい使い方。ショップ袋をサブバッグに使うという関西発の文化に着目したとのこと。航空会社の袋を紹介するという空港ならではの企画もありました。地元の高校生と連携して関西各県をモチーフにした袋を制作・発表したコーナーでは、関西のゆるキャラも応援に駆けつけ、地域と密着した初めてのショーを盛り上げてくれました。



大学生が考案したファッションショー「ショッパーズコレクション」

「おおさかカンヴァス推進事業」に協力

2011年3月12日から5月8日まで、大阪府のアートイベント「おおさかカンヴァス推進事業」に協力しました。

当イベントは、大阪のまち全体をアーティストの発表の場としてカンヴァスに見立て、大阪の新たな魅力の創造・発信を目指すという府の「大阪ミュージアム構想」の一環。国際的に活躍する作家から若手作家まで23作家(グループ)の現代美術作品を府内12エリアで展示したものです。

当空港も会場の一つとなり、旅客ターミナルビル4階には巨大な黄色い学童傘など5作品が美しい旅客ターミナルビルに調和し、芸術的な空間を演出しました。

2011年度も、関西国際空港での作品展示を予定しています。

大震災チャリティーイベント

東日本大震災の復興支援に向けたさまざまなイベントにも地域社会とともに取り組みました。

4月から5月にかけて就航航空会社とともに募金活動を実施。空港内の店舗で募金を受け付け、ご協力いただいた方にコラボレーショングッズとしてリングノートを提供しました。

また、4月29日から5月8日まで、「関西から日本に元気を!!」をテーマとするチャリティーイベントを開催。南北出国審査場とウェブサイト上でチャリティークーポンを配布し、ご利用いただいた件数に応じて、免税店各店で一律100円を、その他の参加店でも売上金の一部を義援金として拠出しました。

5月1日には、「取り戻せ!! ジャパニーズジャパン!!」と題して、さまざまな分野で活躍するアーティスト、アスリートなどによる、チャリティートーク&ライブイベントも開催しました。

このたびの震災では、多くのペットも被災しました。それを受け、動物愛護団体などの協力を得て5月3日に開催した「東日本大震災PET AID ワンニャンチャリティーイベント in Sky View」では、被災地のペットやその飼い主に対する義援金・支援物資をお預かりしました。

これら一連のイベントで、84万円を超える義援金を被災地に贈ることができました。



「おおさかカンヴァス推進事業」の展示「The Schoolchild Umbrella=光の雨」



チャリティートーク&ライブイベント「取り戻せ!! ジャパニーズジャパン!!」

1年を通して航空会社とのコラボレーションイベントを開催

期間	イベント概要
2010年4月29日～6月27日	「START JAL with KIX」「KIX KIDS PROGRAM」の一環として空港に親しむ試みを多数実施。
2010年7月17日～8月29日	「五感で楽しむ香港・キャセイパシフィック航空フェア」企画展示やコンサートのほか、本場香港の味を楽しめる飲茶屋台を出店。
2010年9月4日～10月31日	「Feel ニュージージーランド」ニュージージーランドワインセミナーや記念グッズ販売など。
2010年11月3日～12月25日	「フィンランド航空フェア」KIXクリスマスフェスタの一環としてフィンランドからやってきたサンタを招いてイルミネーション点灯式やクリスマス装飾を展開。
2011年1月29日～3月18日	「スターフライヤーの特別装飾」黒を基調とするスターフライヤーのデザイン装飾やコラボグッズの販売など。
2011年3月19日～5月15日	「JALありがとうジャンボ in KIX」退役したJALのジャンボ機の歴史を振り返るパネル展示やJALグループ職員参加のイベントなど。

コラボレーションイベント担当者の声

職員を前面に出し、新しいJALにふれていただきました

関空会社からイベントのお話をいただいたのは、JALがみんなでこれから頑張ろうという時期でした。パイロットトークショーや整備士の仕事紹介など、「社員とふれあってほしい」との思いから、シナリオを作らず参加した各職員が自分の言葉で魅力を出してもらえよう心掛けました。CA(客室乗務員)のマナー教室に参加した子どもたちは、真剣そのもの。歩き方、ドリンクの入れ方などの実践中に涙を流してしまう子どももいたほどです。空港が一番魅力的に見える展望ホールを舞台に、多数の方々へ新しいJALにふれていただいたことを誇りに思っています。社内の各所で「START JAL with KIX」に来られた方々とのつながりが生まれています。



日本航空 関西国際空港支店 総務部広報担当

中川 綾子 氏





人権の尊重と働きやすい職場環境の実現

人権を尊重する意識を定着させ、空港を利用される多様な方々の共感が得られる空港づくりに取り組むとともに、社員一人ひとりの意欲と多様性を尊重します。各種制度を整備して利用を促進することで誰もが働きやすい職場環境を実現します。

人権の尊重

基本方針と推進体制

関西国際空港では、全社員が人権に関する正しい理解を深め、空港を利用される多様な方々の共感と満足を得られるよう、人権啓発を推進しています。

2007年に定めた「人権啓発基本方針」に基づいて、総務担当役員(副社長)を委員長とし、各部などの長とグループ会社の総務を担当する部長で構成する「人権啓発推進委員会」を設置。グループ会社を含む全社的な体制で人権を尊重する意識の定着に取り組んでいます。

人権啓発のための活動やPR

社員への人権啓発活動として、グループ会社を含む役員・管理職社員への研修や役職や経験に応じた階層別の研修を実施しました。

2010年度は上記に加え、全社員を対象としたe-ラーニングによるコンプライアンス研修においても人権に関する問題を出しました。

2010年度の総括

- 昨年度に引き続き、「人権尊重にあふれるお客様第一主義の空港」の運営に努め、人権啓発活動を推進しました。
- 多様な人材を確保するとともに、社員が安心して働ける職場環境づくりのため、「勤続20年休暇制度」や「育児メンター制度」を設けました。

今後の取り組み

- 継続的に人権尊重のための啓発活動や研修を実施します。
- 新しい育児・介護休業制度の浸透に努めます。
- 利用しやすいメンタルヘルスケア制度を検討します。
- KIAC人材育成プランに基づき、他企業派遣研修や新入社員研修、他空港研修などを実施し、人材育成を強化します。

また、人権関係の各団体や関連機関が実施する研修などに積極的に参加し、人権問題についての理解を深めています。2010年度は、「大阪同和・人権問題企業連絡会」が人権啓発活動の一つとして実施している人権標語に応募したグループ会社社員の作品『人として心でふれあい話し合い、未来に繋ごう人権の和』が入選しました。当社は同団体に2000年に加入しており、毎年、グループ会社を含む全社員から人権標語を募集し、応募しています。

このほか、就職差別撤廃月間などに、行政機関が実施する街頭啓発活動に積極的に参加、協力しています。KIXインフォメーションボード、関西国際空港情報誌、関空メールマガジンなどに人権啓発記事を掲載するとともに、「人権・平和啓発コーナー」に啓発ポスターを常時掲示しています。また、大阪府にある人権関連施設の案内リーフレットを設置するなど、空港を利用されるお客様や空港スタッフなどに対して、積極的に人権啓発活動を実施しています。



管理職社員を対象とした人権講義と研修

働きやすい職場づくり

多様な人材の活用

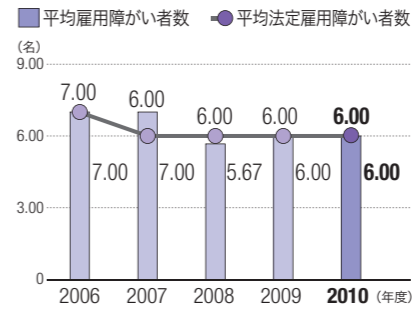
障がいの有無や年齢・国籍・人種などを理由とした差別を許さず、多様な人材を活用するようにしています。

障がいのある方を雇用しており、あわせてバリアフリー対応などを実施しています。2010年度の平均雇用障がい者数は6名で、法定数を満たしました。今後も雇用の維持に努めていきます。

2010年度に実施した主な人権啓発活動

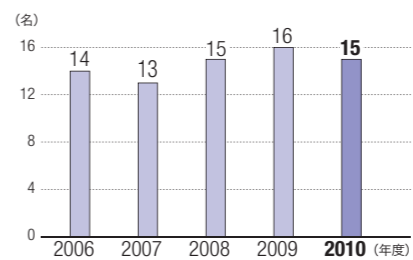
社員などへの研修	
研修の種別	研修内容、テーマ
役員・管理職社員研修	「日本と海外の文化の違いによる人権問題」
管理職社員研修	「同和・人権問題啓発講座(管理職層)」受講
入社13年目社員研修	「職場における人権問題」
入社4年目社員研修	「身近な人権問題」
新規出向社員研修	「倫理・セクハラ・人権研修」
新規学卒採用者入社研修	「同和・人権問題啓発講座(入門)」受講
コンプライアンス研修	e-ラーニングで人権に関する問題を出題
各種人権関係団体などが実施する研修	
「国際人権規約連続学習会」などに参加(計41回 延べ59名参加)	
空港を利用されるお客様などへの啓発活動	
空港島内での街頭啓発活動への参加、協力 就職差別撤廃月間(6月1日・25日)、人権週間(12月8日)	
KIXインフォメーションボードなどに人権啓発記事を掲載	

障がい者雇用率



また、60歳の定年退職を迎えた社員が、豊富な経験や能力を活かして働き続けられるよう、KIACグループ全体で雇用上限を延長しています。2007年度から段階的に雇用上限を引き上げ、2013年度に上限を65歳とする予定です。2010年度に再雇用した社員は15名でした。

再雇用者数



このほか、現在1名の外国人社員が働いており、今後も優秀な人材は国籍を問わず採用していきたいと考えています。



入社式

仕事と家庭の両立支援

ワークライフバランスの実践支援

育児や介護に従事しながら働く社員が仕事と家庭を両立し、男女問わず充実した生活を送れるよう、法に基づいた支援制度を設けています。

2010年度は、6月に育児・介護休業法が改正されたことを受けて制度を見直し、育児短時間勤務制度の導入、育児休暇の日数拡大、介護休暇の導入などを実施しました。これに加えて、2011年度から「育児メンター制度」と「勤続20年休暇制度」を新たに導入すること、また年間有給休暇取得率に目標値を定めて有給休暇の取得を推進していくことを決定しました。

こうした施策を決定する際は、事前に各部代表の社員の意見を聞き、話し合いを重ねています。また、規則の改正があれば、社内回覧や社内ポータルサイトで全社員に周知しています。

2010年度のワークライフバランスの支援制度活用者数

制度名	内容	活用者数	
		男性	女性
育児休業	子が2歳に達する日まで。	1名	4名
育児のための勤務時間短縮	子が小学校就学の始期に達するまでを限度として、1日1時間を超えない範囲内で、勤務時間を短縮できる。	0名	4名
介護休業	要介護者1人につき、通算93日間の範囲内。取得は1日または1時間を単位とする。	0名	0名

健康相談カウンセラーの声

復職時のきめ細かい配慮は、再発予防に効果があります

関空会社さんでカウンセラーをするようになって、4年目になります。相談は人間関係に関する内容が多く、ほかに業務負荷やさまざまな不安によるストレスなどがあります。こちらでは復職時に、復職者と上司の方にカウンセリングに来ていただいています。ご本人の職場復帰への不安や焦りを和らげ、迎える側にも対応の仕方や留意点をお伝えできるので、再発予防に効果があり、関空会社さんならではのきめ細かい配慮を感じます。社員の皆さんはまじめな印象を受けます。それゆえ、頑張りすぎたり、不眠や不調など症状が出るまで、我慢してしまう傾向があるようです。最近では人間関係が希薄になりがちなのに、単身の方も多いため、一人で抱え込まずに気軽に相談してください。



社団法人日本産業
カウンセラー協会
シニア産業カウンセラー

加藤 ゆみ 氏

勤続20年休暇制度の創設

2011年4月、最も長く在籍している社員の勤続年数が20年を超えたことを受け、「勤続20年休暇制度」を創設しました。

この制度は、勤続20年を超えた社員を対象に、リフレッシュや自己研鑽の機会を持ってもらうため、9日間の連続した休暇の取得を促すものです。

育児メンター制度の導入

育児をしながら安心して働ける会社を実現するため、2011年4月から「育児メンター制度」を導入しました。

この制度では、これから出産を迎える社員や育児中の社員の相談窓口として育児経験のある「育児メンター」を設定。現在メンターとして男性1名、女性3名が登録されており、自らの経験を踏まえて、育児の後輩にアドバイスできる体制を整えました。

労働安全衛生

安全衛生マネジメント

当社は、社員の健康や労働災害の防止、快適な職場環境の実現に向けて、総括安全衛生管理者、産業医、衛生管理者などで構成される「安全衛生委員会」を毎月開催し、議論を重ねています。2010年度は主に、新型インフルエンザへの対応策と受動喫煙の防止について議論しました。

また、空港施設の維持・改修工事を実施する場合は、グループ会社や業務を請け負った会社と一体となって労働災害防止に取り組んでいます。さらに、労働基準監督署の安全指導のもと、空港施設の維持管理作業や建設工事に携わる方々を対象とした労働災害防止協議会を定期的に開催。必要に応じて幹事会も開催しています。

健康管理

すべての役員・社員を対象として、毎年10月に健康診断を実施しています。受診は原則として年1回ですが、24時間体制でシフト勤務している部署の社員には年2回の受診を義務付けています。また、35歳以上の社員とその配偶者を対象とする人間ドックには、健康保険組合などの補助を利用できるようにしており、2010年度は126名が受診しました。

精神面のケアにも配慮しており、全役員・社員を対象とした外部講師によるメンタルヘルス研修で、精神の健康への理解を深めてもらっています。また、月1回の産業医による健康相談のほか、月に2～3回、グループ会社の社員も利用できる、外部カウンセラーによるカウンセリングの機会を設けています。

2010年度は、長時間労働者へのケアを強化するために、月80時間以上の超過勤務が2ヵ月以上続いた社員に産業医への健康相談を義務付けました。このような個人の精神面でのケアを、今後さらに充実させていきます。

人材の活性化と育成

評価制度

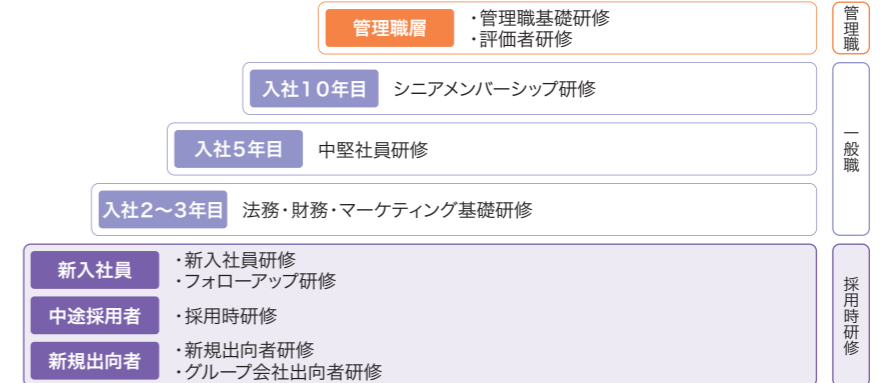
社員のやりがいと挑戦意欲を醸成するため、目標管理制度を導入しています。社員が各自で目標を設定し、上司との面談の際に成果を確認、目標の達成度を給与に反映させる仕組みです。これらの評価手法については適宜見直しを検討しています。

人材の採用と育成

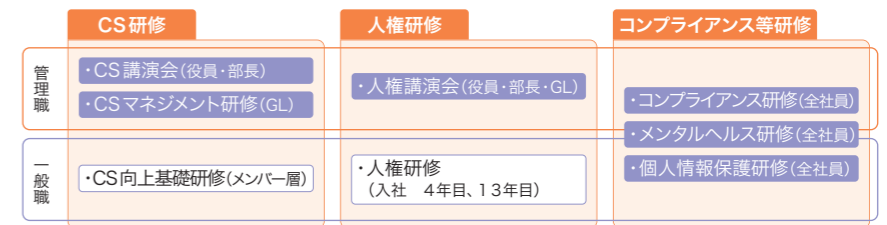
当社では出身大学や性別を問わず新卒採用育成の強化を掲げ、OJTのほか社員、管理職といった階層に応じた教育研修を実施。入社時、5年目、10年目の節目でも教育研修を実施するとともに、CSマインドなど特定のテーマについて学ぶプログラムを実施してきました。

KIAC人材育成プラン

階層別研修



課題別研修



※ その他、他企業派遣研修や外部主催研修への参加を実施。

2010年度は、グローバル化をはじめとする環境の変化に対応するには、社外・専門外の知識も広く身につけることが必要であると考え、「KIAC人材育成プラン」を策定。2011年度から実施しています。研修・教育プログラムの充実が中心で、中でも新規導入した他企業派遣研修は、他企業の先進技術やノウハウを習得し、会社で活かすことを目的としています。

また、2011年度より、若手社員の指導育成スキルの向上、職場活性化の効果を期待し、新入社員の早期戦力化を図ることを目的に、メンター制度を導入しました。

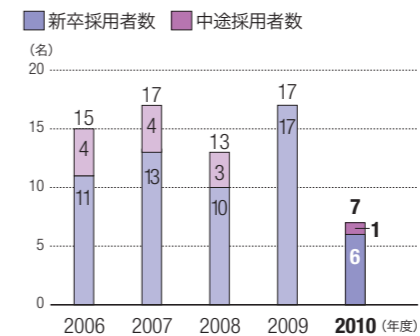


新入社員研修でのグループワークショップ



CS向上基礎研修で対話術を訓練

採用者数の推移



採用情報

→ <http://www.kiac.co.jp/recruit/index.html>



CSRマネジメント

企業として持続的に発展し、社会からの信頼を獲得するために、広く社会とコミュニケーションを図り、透明性の高い開かれた経営を実践するとともに、法令の遵守はもとより、社会のルールや企業倫理に沿って、公明正大な企業活動を展開します。

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス体制

当社は、経営における意思決定の迅速性、的確性、公正性と透明性を確保することをコーポレート・ガバナンスの基本方針としています。将来にわたって発展し続ける企業となり、社会からの信頼を得ることが、その第一の目的です。

監査役型の経営機関制度を採用し、経営の重要な意思決定機関と、取締役の監督機関である取締役会、監査機関である監査役会を設置しています。さらに、執行役員制度を導入し、業務執行の迅速性を高めています。このほか、会計監査人による監査に加え、会計検査院などの行政機関による検査を受け、経営の透明性を確保しています。

内部統制システムの体制整備

2006年の改正会社法施行に伴って定めた内部統制システム整備に関する基本方針のもと、内部統制システムを整備しています。

2011年4月には危機管理委員会を、グループ会社も参加する関西国際空港安全安心推進会議に改編しました。

2010年度の総括

- 社員のコンプライアンス意識向上に向けて、e-ラーニングを用いた研修を実施しました。
- 調達活動での法令遵守のため、契約した請負業務の全社点検と「発注者対応マニュアル」を制定しました。
- 積極的な情報開示を継続しました。

今後の取り組み

- 従来の集合研修やe-ラーニングのほか、効果的な研修方法を検討します。
- 継続的に充実した情報を開示します。
- 部署ごとに立案した「2011年度活動計画書」に基づいた着実な取り組みを進めていきます。

コンプライアンス

コンプライアンス体制

「コンプライアンス委員会」を2010年度も4月と10月に開催し、より効率的、実効的なコンプライアンスへの取り組み方法を検討しています。

2010年度はe-ラーニングによるコンプライアンス研修を初めて導入し、本社のすべての役員・社員が受講しました。

公益通報制度

当社はコンプライアンス違反行為の早期発見・未然防止のために、社員が法令違反行為などについて報告・相談できる「公益通報制度」を導入しています。匿名通報が可能で、いかなる報告・相談であっても、通報者が不利益をこうむることがないように保証しています。

調達活動における法令遵守

工事調達などの契約では、社長を委員長とする「契約審議委員会」で取引先を適正に選定するほか、外部有識者3名からなる「入札監視委員会」を設置し、契約手続きの適正性・透明性を担保しています。また入札談合の防止に向けた研修会も開催しています。

情報セキュリティ

運営上の機密情報やお客様の個人情報などの重要情報を適切に扱うべく、2008年に策定した「情報セキュリティポリシー」に沿って情報資産の保護を社員へ周知しているほか、全部長が参加する「情報セキュリティ委員会」でセキュリティ対策を検討、共有しています。

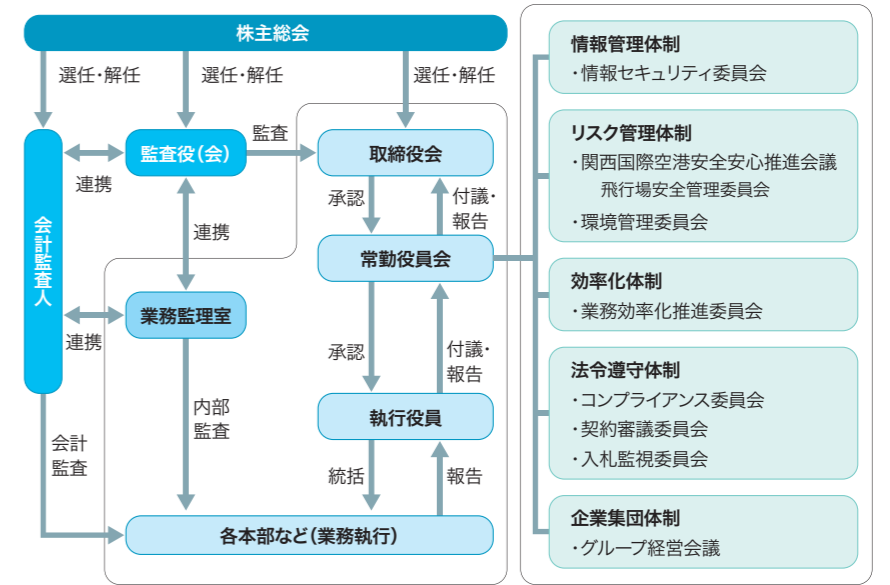
2010年度は、新規採用者への集合研修やe-ラーニングを実施しました。

情報開示

株主・投資家への情報開示

当社は情報公開法によって、外部から法人文書の公開請求があった場合、

コーポレート・ガバナンス体制



応じる義務があります。そこで情報公開制度を設け、適切・円滑な開示に努めています。また、株主・投資家の皆様に向けて、適時・適切なIR情報を発信するよう取り組んでいます。

2010年度は、機関投資家やアナリスト向けの説明会を5月に開催したほか、個別訪問を積極的に実施しました。2011年6月の定時株主総会では、大型スクリーンに図表、写真を表示し、録音したナレーション再生と組み合わせ、よりわかりやすい説明に努めました。



社長が社員の前で訓示



KIXブランディングに関するディスカッション

CSRマネジメント

活動計画の着実な実践

当社は、毎年、部署ごとに前年度の活動を評価・検証し、「活動計画」を立案しています。

2011年度から、KIXブランディング活動で策定したスローガン『24時間、こころ動かす空港』を、お客様への約束として発信しています。これを踏まえて、各部署がそれぞれに関連するステークホルダーを意識した、より具体的なブランディング活動目標を定めました。これらをCSR活動と位置付けて、「活動計画」に組み込んでおり、着実な実践に努めていきます。



- 個人情報保護方針
→ <http://www.kiac.co.jp/public/privacy.html>
- 情報公開制度について
→ http://www.kiac.co.jp/public/info/pub_info/index.html
- IR情報
→ <http://www.kiac.co.jp/company/ir/index.html>

第三者意見



2011年の「関西国際空港CSR報告書」は画期的である。まず、ブランドメッセージを明示し、「24時間、こころ動かす空港 KIX」という新しいブランドスローガン・ロゴマークを創ったこと、大阪国際空港との経営統合を飛躍へのチャンスと受けとめて、関西国際空港の成長・発展の新しい戦略を展開していること、さらにページ数を大幅に増やして、多くのページに空間を設けて読みやすくしていることなどで、報告書のスタイルが一新されていて、非常に親しみやすい報告書になっている。

関西国際空港は、「お客様第一主義で安心・安全な空港」、「環境にやさしく地域に貢献する空港」、「24時間、関西と世界をつなぐ空港」を目指しているが、その目標に向かって着実に前進し続けている有言実行の空港であると言える。具体的には、アジア・中国とのつながり、自然災害に強いエコアイランド、貨物のハブ空港、LCCの誘致、地域との共存共栄への様々な取り組みを実施してきている。

さらに、本報告書では小学生の関西国際空港に対する生の声が掲載されていて、これは新鮮で楽しい読み物であった。今後も、こどもたち、女性客、そしてお年寄りの声も反映させると、より親しみやすい報告書になると思われる。

CSRは企業が社会に与える影響に責任を持ち、企業活動の説明を行うものであるが、情報の公開性や読みやすさなどを考慮すれば、関西国際空港のCSR報告書は最高水準の報告書であると評価できる。



関西国際空港は、KIXブランディング活動で策定したスローガン『24時間、こころ動かす空港』をお客様への約束として発信されました。この約束を顕著に具現化されたのが、複数滑走路と24時間運用という特色を持つ関西国際空港の強みをフルに発揮された東日本大震災発生時のダイバート便受け入れでした。報告書の特集記事として詳しく紹介されていますが、空港オペレーション部や、震災当日不意に空港に滞留された800名ものお客様に夜通し営業した飲食店など空港施設関係者の素晴らしい対応により、震災当日の28本のダイバート便を無事受け入れられました。この対応は高く評価できるものです。

公害のない、地域と共存共栄を目指した関西国際空港は、エコ愛ランド推進計画を策定し、さまざまな環境負荷低減活動が行なわれています。これは空港事業者として他の模範となるものです。今後、次の環境管理計画の策定が行なわれますが、大震災後のエネルギー状況を踏まえた、長期的な視点をもった計画と、現実的な実践を期待しています。

グローバルな競争環境にある関西国際空港では、CSRの視点からISO26000への対応も欠かせません。報告書では、人権についての記述も多くなりISO26000への配慮も示されています。今後は、ステイクホルダーとのコミュニケーションを通じて、関西国際空港のCSR活動の評価を含め、CSRとして対処すべき課題を話し合うことも重要です。

関西国際空港のCSR経営が、世界中の空港の目標となるように、さらなる発展を期待しています。

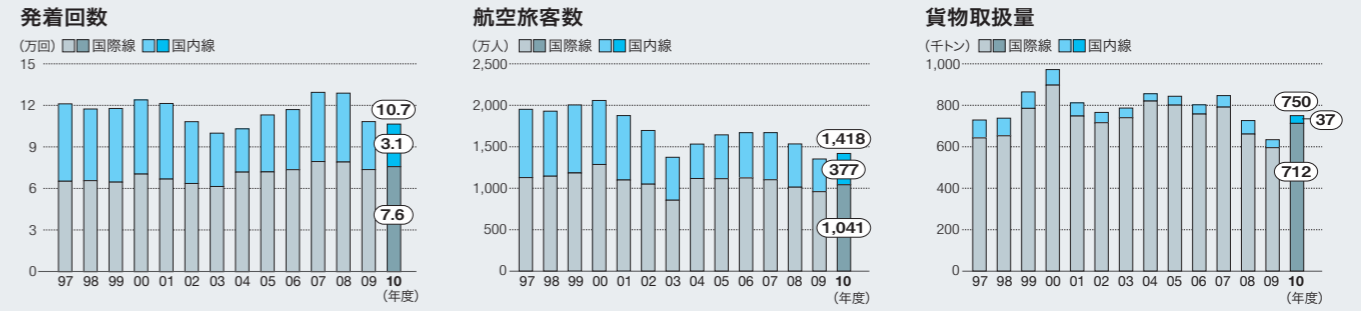
かす空港」をブランドスローガンに「KIXブランディング活動」を展開しているところですが、お客様にこころ動かしていただけるためにはこちらにまず「思い」がなければなりません。その「思い」とは、社会的責任CSRを支える「公(おおよけ)」という価値観にこそ根ざすべきものではないでしょうか。昨年発行のISO26000で「環境」「地域コミュニティへの参画」「人権」などが中核テーマとされているのを見ても、その思いを強くします。

その歴史をひも解けば「その誕生自体がCSR」とさえ言えるKIX。この空港ならではのCSRの実践にグループ全社挙げて努めてまいります。宮本教授、國部教授におかれましては、さらなるご指導ご助言をぜひお願いいたします。そして、ここまで読み進んでいただきました読者の皆様、これからもKIXをどうぞよろしく願っています。

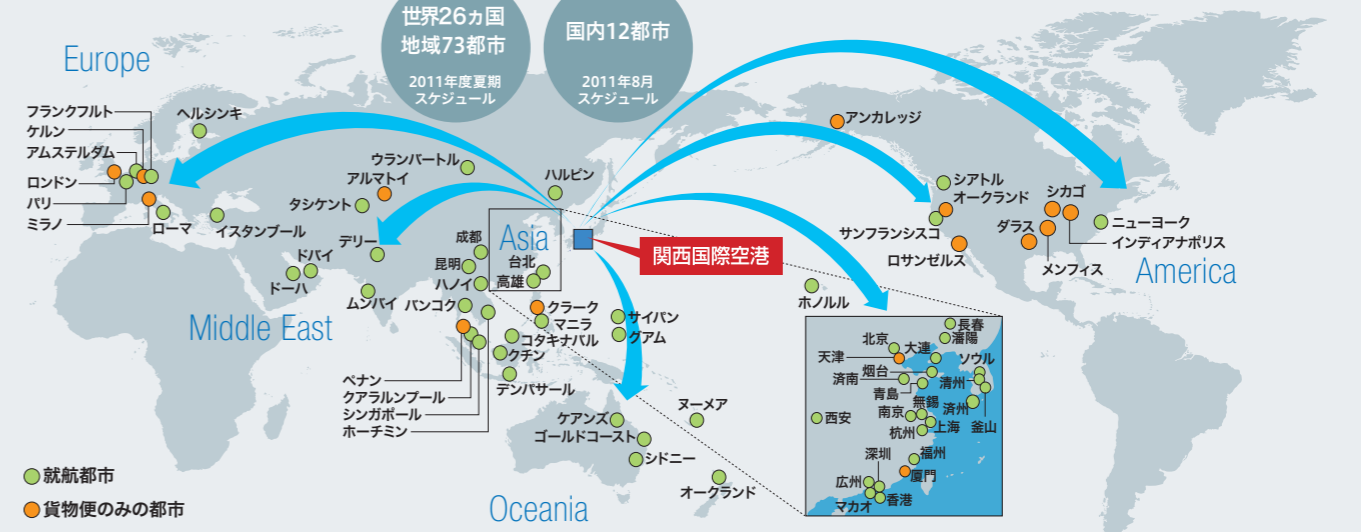
関西国際空港株式会社 専務取締役
コーポレート・コミュニケーション担当

伊藤 誠

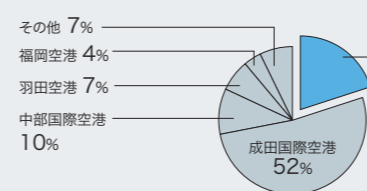
関西国際空港の概要



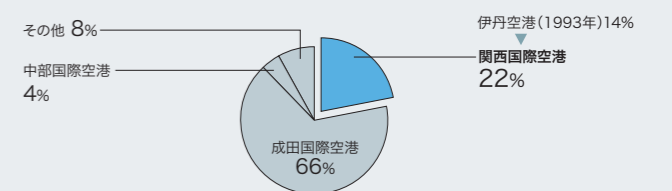
ネットワーク



日本人出入国者の割合 (2010年)



輸出航空貨物の割合 (2010年)



関西国際空港株式会社 (KIAC) の概要

社名 関西国際空港株式会社
設立年月日 1984年10月1日
本社所在地 大阪府泉佐野市泉州空港北1番地
関西国際空港会社ビル 〒549-8501

代表者 代表取締役社長 福島 伸一
資本金 8,149億9,000万円

主な事業
当社は、関西国際空港の設置および管理を行うために、国・地方自治体・民間の共同出資で設立された特殊会社です。

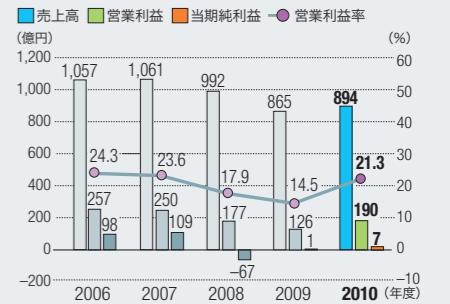
- 主な事業は以下のとおりです。
- ・関西国際空港の設置および管理
 - ・関西国際空港の航空保安施設の設置および管理
 - ・関西国際空港に係る機能・利便施設の建設および管理
 - ・関西国際空港の連絡橋の建設および管理
 - ・関西国際空港の連絡鉄道施設の建設および経営

関西国際空港 (KIAC) グループ会社

当社の連結子会社7社は、以下のとおり、空港の運営を図る上で必要な事業を行っています。

- ・関西国際空港熱供給株式会社 (KHC)
事業認可を受けた供給地区における熱供給事業
- ・関西国際空港用地造成株式会社 (KALD)
2期事業用地造成、造成用地の当社への貸与・譲渡
- ・関西国際空港情報通信ネットワーク株式会社 (KNET)
空港島内における情報・通信サービス事業
- ・関西国際空港給油株式会社 (KAFS)
給油施設の運営・管理事業
- ・関西国際空港施設エンジニア株式会社 (KFE)
空港施設維持管理業務、環境衛生管理業務
- ・関西国際空港セキュリティ株式会社 (KIAS)
空港島内における警備・消防・防災・駐車場管理業務
- ・株式会社関西エアポートエージェンシー (KAA)
保険代理店業、旅客サービス業、直営店舗事業

売上高・営業利益・当期純利益・営業利益率の推移 (連結)



社員数の推移

