



本日はご参加いただきありがとうございます！

**空港ターミナルサービス  
株式会社**

*Airport Terminal Service Co., Ltd.*

**会社説明会** 



# はじめに / Opening

## もくじ / Contents:

1. 成田空港の「今」について / About Narita Airport "NOW"
2. 業務のご案内 ①旅客案内サービス / Information Services
3. 業務のご案内 ②エアラインサービス / Airline Services
4. 入社後のイメージ / Working Style Image
5. 選考スケジュールなどのご案内

BEFORE WE START...  
まず初めに...



- ・成田空港のいま
- ・成田空港のこれから
- ・成田空港では...

成田空港の  
今??

@NARITA  
AIRPORT

What's going on at Narita Airport???

## <2019年（コロナ前）>

- ・発着回数：約700回（日平均）
- ・利用客数：約10万人（日平均）



旅客数増加！

## <2021年1～12月実績（コロナ禍）>

- ・発着回数：約350回（日平均）
  - ・利用客数：約1万4,360人（日平均）
- ※国際線5,188人/日平均

## <2022年実績>

- ・発着回数：約453回（日平均）
  - ・利用客数：約4万2240人（日平均）
- ※国際線24,750人/日平均

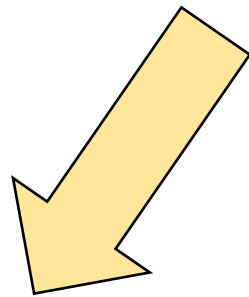
NAA資料より



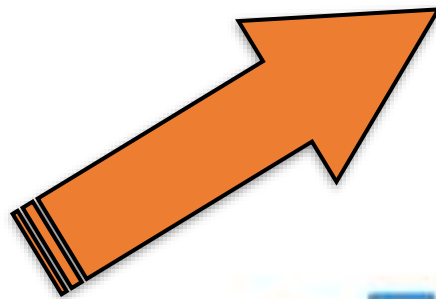
What's going on at Narita Airport???

成田空港の  
今??  
@NARITA  
AIRPORT

訪日外国人数(日本全体)  
2019年・約3,200万人

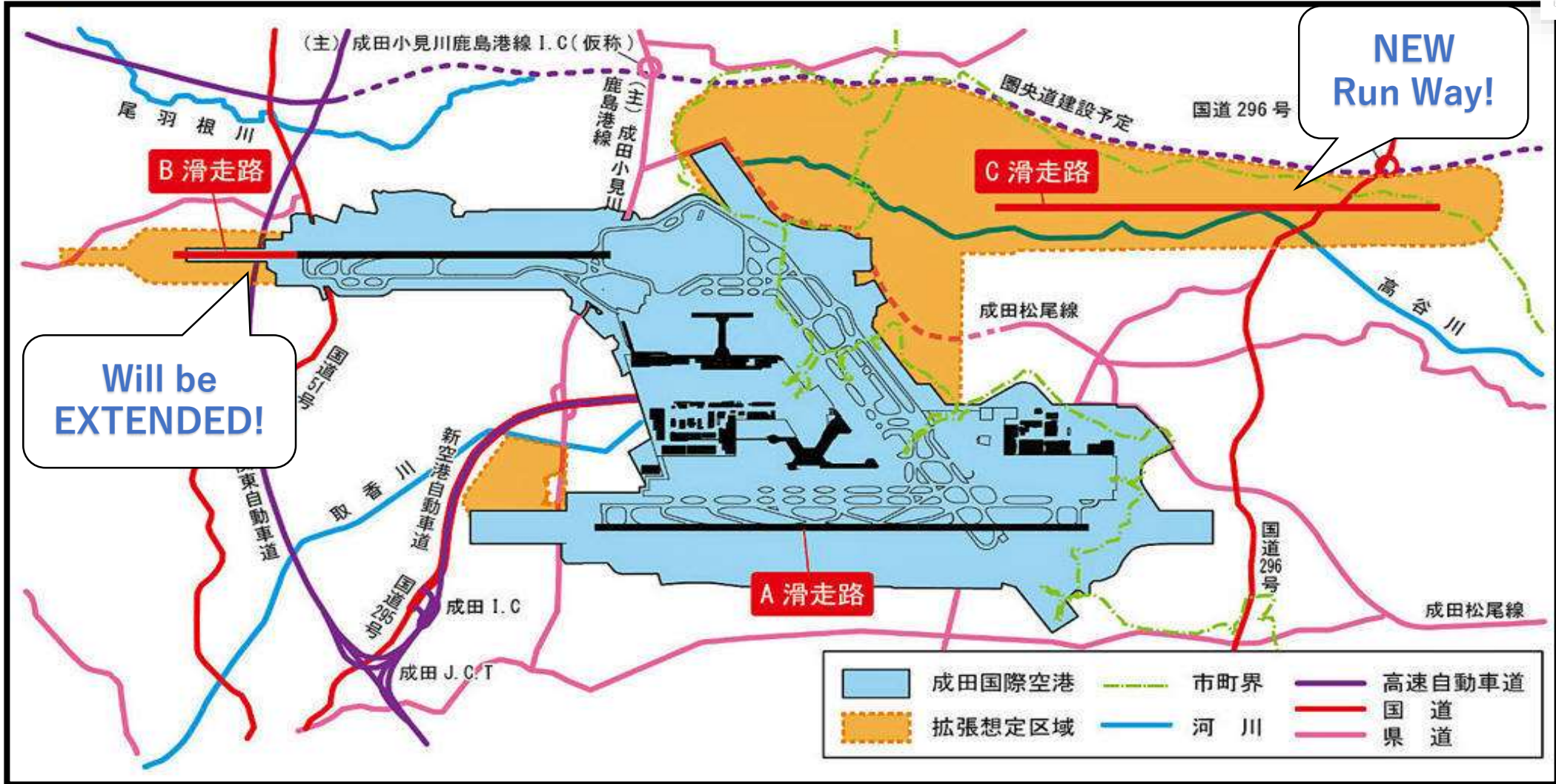


(2021年)  
約24万5,860人



(2022年)  
約383万1,900人

# 成田空港のこれから ~2029年完成にむけて~



# 会社の沿革／Corporate History

～Since 1960～



成田空港と共に、**NARITA**の「顔」として・・  
インフォメーションの会社ATSが誕生しました！

- 1960年 「日本空港サービス株式会社」を設立、東京国際空港(羽田空港)内にて  
空港地上サービス業務を開始
- 1979年 新東京国際空港公団(現・成田国際空港株式会社)より  
旅客案内サービス業務を新規受託し、**旅客サービス事業部を新設**
- 1980年 **「空港ターミナルサービス株式会社」**を設立



## インフォメーション／エアライン コラボレーションを開始



- 1985年 外資系航空会社VIPラウンジ業務受託
- 1990年 資系航空会社コンセルジュサービス業務受託
- 1991年 外資系航空会社チェックイン業務受託







## 成田空港を拠点とする様々な航空会社さまの地上サービスを提供

(アメリカン航空・ユナイテッド航空・キャセイパシフィック航空・ブリティッシュエアウェイズ・エールフランス航空・KLMオランダ航空・イースター航空・マレーシア航空・中国南方航空・フィリピン航空・エミレーツ航空・廈門航空・四川航空・カタール航空・シンガポール航空など) ※受託終了した会社を含む



**2017年 鴻池運輸(株) (東証プライム上場)  
グループ企業となる**

**WE ARE  
ATS  
@NRT**

# ATSの業務紹介



ATSは、KONOIKE GROUPのメンバーです

**KONOIKEグループとは・・・**

物流をはじめ、食品事業、生活関連事業を全国に展開している  
鴻池運輸(株)（東証プライム）のグループです。

約23,000人の仲間が働いています！



# 業務の紹介

~ONLY@ATS~



インフォメーション・エアラインを軸に、  
総合的に様々な業務にチャレンジできます！

## 人員構成 (2023年3月1日現在)

外国籍のスタッフも多数活躍しています！

	正社員	非正規	協力会社等	全体
男性	33	34	16	83
女性	149	143	24	316
全体	182	177	40	399

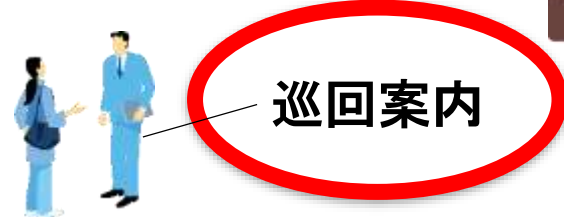
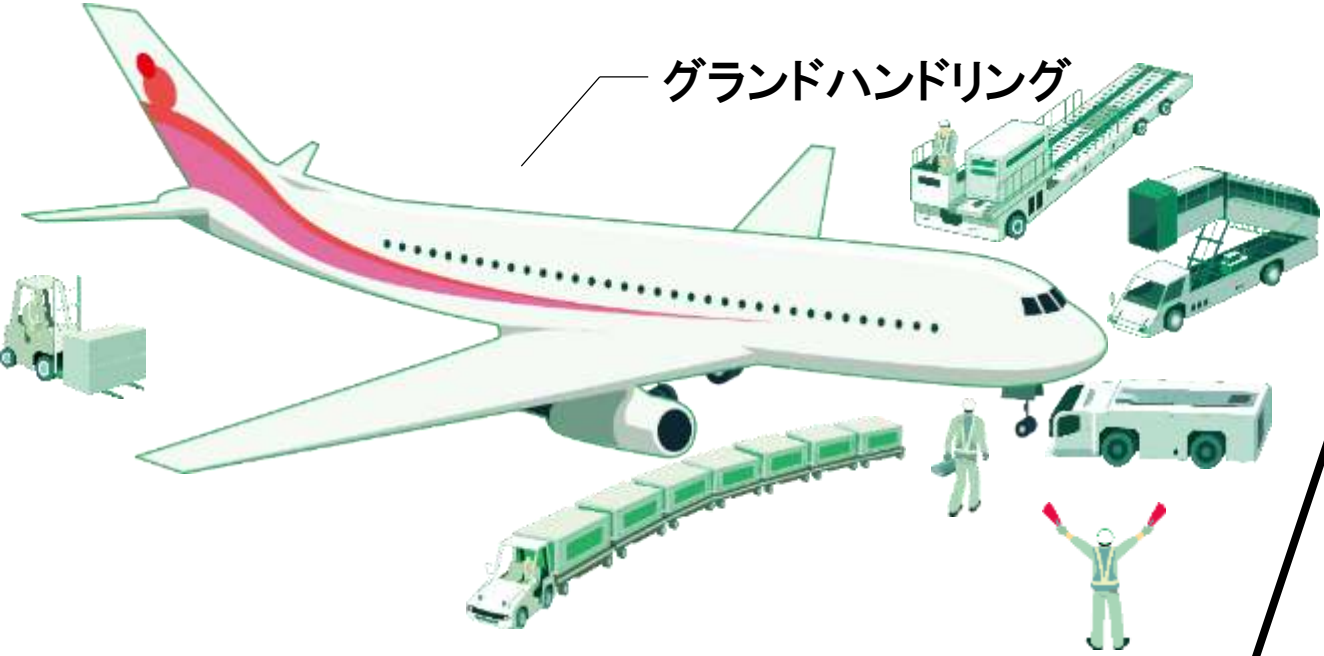


迅速かつ丁寧なご案内・旅のサポートを...



インフォメーション / INFORMATION





# 旅客案内(案内カウンター業務)



成田空港第1(北ウイング)、第2ターミナルで旅客案内業務をしています!

どんな業務をしているの?

必需品

## ・旅客案内

- ・出発・到着案内
- ・交通機関案内
- ・乗り継ぎ案内
- ・館内施設案内
- ・館内放送



- ・拾得物受付
- ・車椅子・ベビーカー貸し出し
- ・車椅子・手荷物搬送のお手伝い

etc...

アンチヨコ



困っているお客様を探すプロ??



## 旅客案内(巡回業務)



どんな業務をしているの?

- ・旅客案内(ロビー巡回)
- ・拾得物回収・搬送
- ・車椅子・手荷物搬送のお手伝い
- ・通訳
- ・急患対応



etc...

成田空港のことならなんでもおまかせ！



## 旅客案内(テレホンセンター業務)

どんな業務をしているの？

- ・フライト案内
- ・館内施設案内
- ・車椅子・手荷物搬送の予約受付

etc...





# ～ユニバーサルデザイン(UD)～

## 成田空港全体の取り組み

- 各案内所にコミュニケーションの設置（対話支援スピーカー）
- トイレのUD化
- 人的支援（空港スタッフ向けの研修等）



## ATSの取り組み

- 車椅子・手荷物搬送・視覚障がい介助
- 手話

手話で対応します！



# ～AIの導入～



## 最先端のAI及びロボットの導入

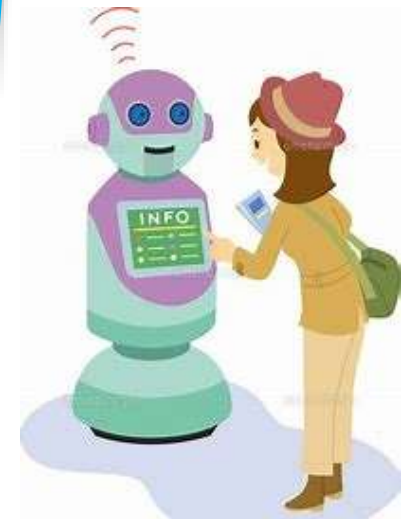
- ・労働不足の解消や訪日外国人への多様なニーズの対応として、人力でやっていた業務に対し、ロボット・AIを活用し、生産性を高める。



ナリナビアプリ

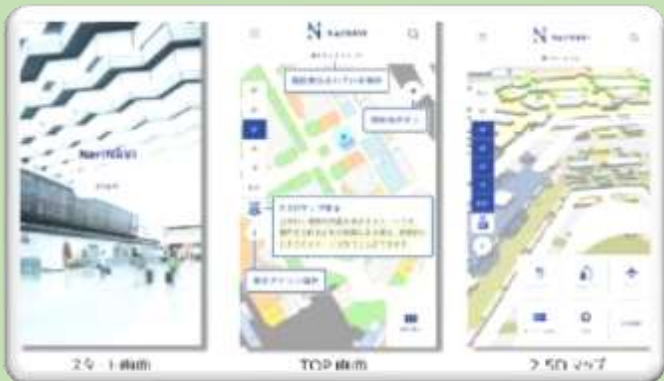


infotouch



案内ロボット（計画）

# 機械



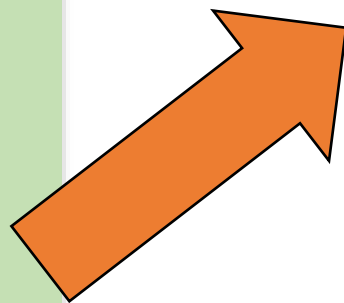
ナリナビアプリ



infotouch



案内ロボット（計画）



# 人



## 心・感情

～人間らしさ～

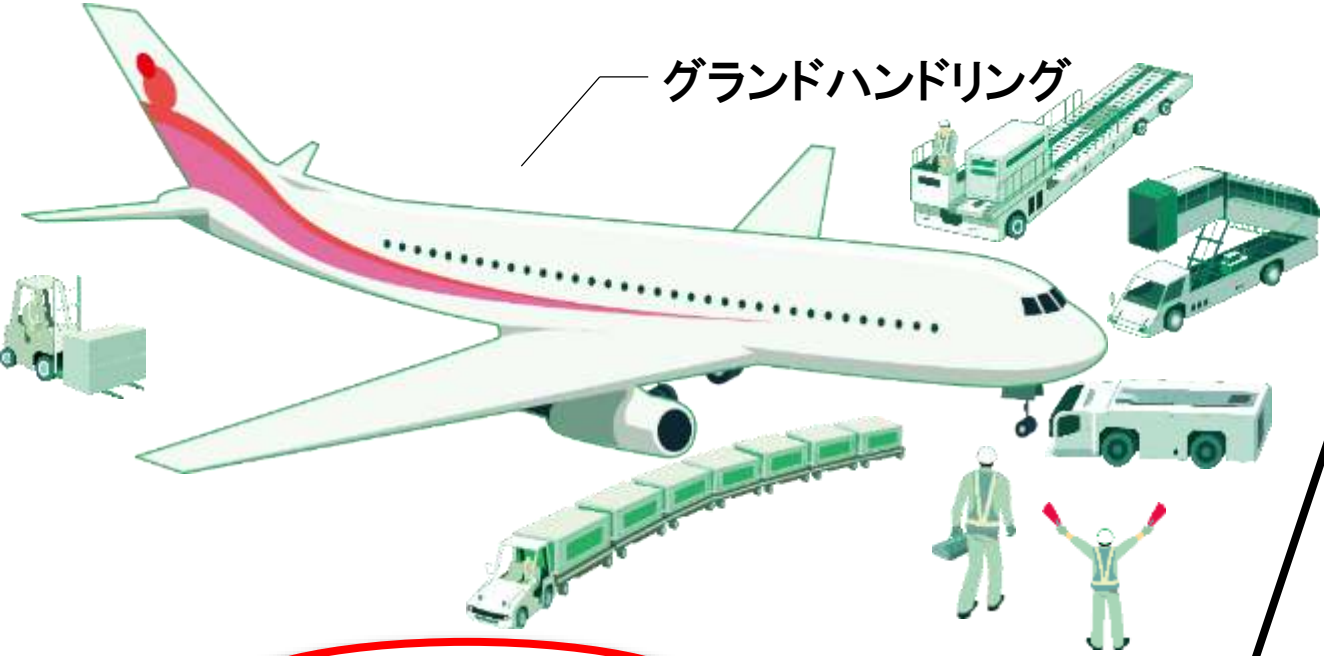
## 一人一人に 寄り添った ご案内

いつも・いつでも「笑顔」で



グラウンドスタッフ / AIRLINE





到着業務(AIRLINE)



テレホンセンター



ゲート業務

ユニバーサルサービス

ラウンジ

案内所



観光案内所



巡回案内

チェックイン業務



# チームの力で「安全」「定刻」そして 期待を超えたサービスを..



## <Our Partner>



エミレーツ航空



ユナイテッド航空



シンガポール航空



中国南方航空



ニュージーランド航空



フィリピン航空



チャイナエアライン



四川航空



廈門航空

チームの力で「安全」「定刻」そして  
期待を超えたサービスを..



## ●CHECK-IN CTR業務



ONE FOR ALL, ALL FOR ONE チームの力が集結！



- BOARDING GATE/ゲート業務
- ARRIVAL/到着業務
- BAGGAGE SERVICE/手荷物サービス





# ユニバーサルサービス



事業開発部 / Business development





皆がいつも・いつでもハッピーで  
いられるように・・・



スタッフ部門 / Administration



# スタッフサポートの取り組み



育休中です！

- 採用・教育(インストラクターチーム)
- 企画・運営(社員サービスなど)
- 保険・・・社会保険手続き等
- 給与・・・労務管理など
- 経理
- 管理・・・寮・制服・備品 etc...





# 入社後のイメージ

---



*Airport Terminal Service Co., Ltd.*



# 研修制度



*Airport Terminal Service Co., Ltd.*

# 教育 ~YOU ARE NOT ALONE~



BROTHER  
SISTER 制度





# フォローアップ・フィードバック

WE ARE  
ATS  
@NRT

人事評価

フィードバック面談

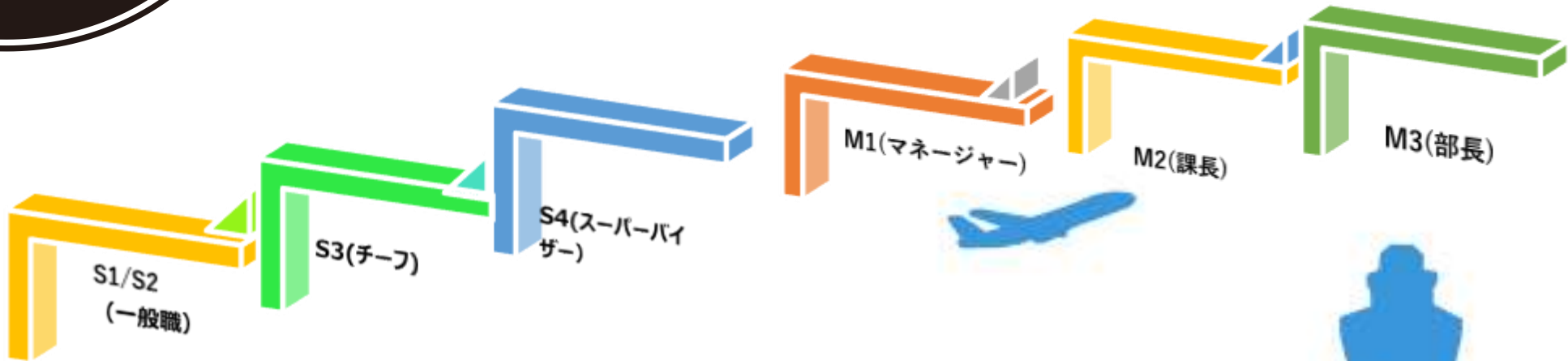
各種相談窓口（メンタル  
ヘルス・ハラスメントなど）

## ●役割等級制度●

ATSでは役割に応じたミッションの  
通して自己やチームの成長を目指します



# キャリアアップ



*Airport Terminal Service Co., Ltd.*



# INFO/AIRLINE コラボレーション



ONLY AT ATS!





# 福利厚生

For good work life balance . . .

- ・年間休日121日（業界トップクラス！）  
※リフレッシュ休日（連続5日間の休日）含む
- ・社員寮完備（電化製品・家具つき）
- ・飲食店・レジャー施設等優待割引あり
- ・語学資格等資格手当あり



# 社員寮



あ、電化製品・家具揃ってる！

## ●電化製品・家具付

ベッド、エアコン、テレビ、冷蔵庫  
電子レンジ、洗濯機（一部寮は共有）等 \*寮により一部変更あり

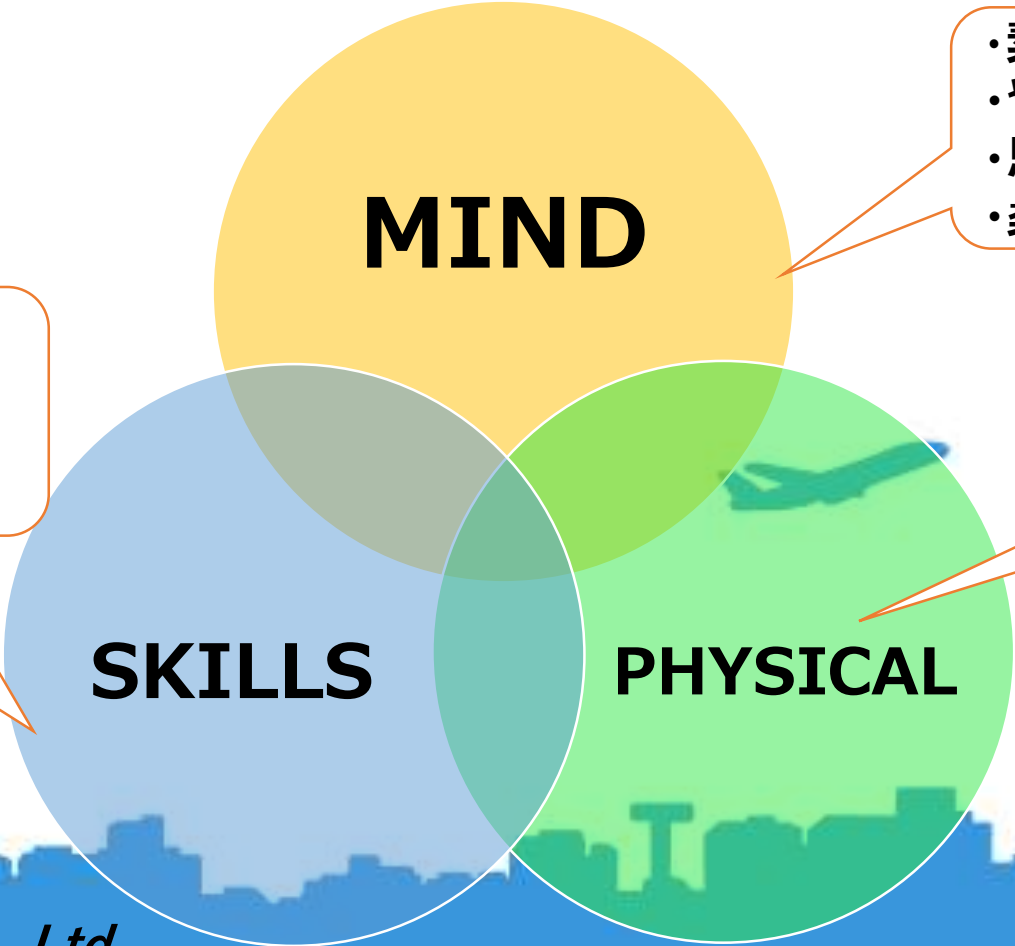




# 私たちが大切にしていること



- ・語学力（英語・その他の言語）
- ・タイムマネジメント

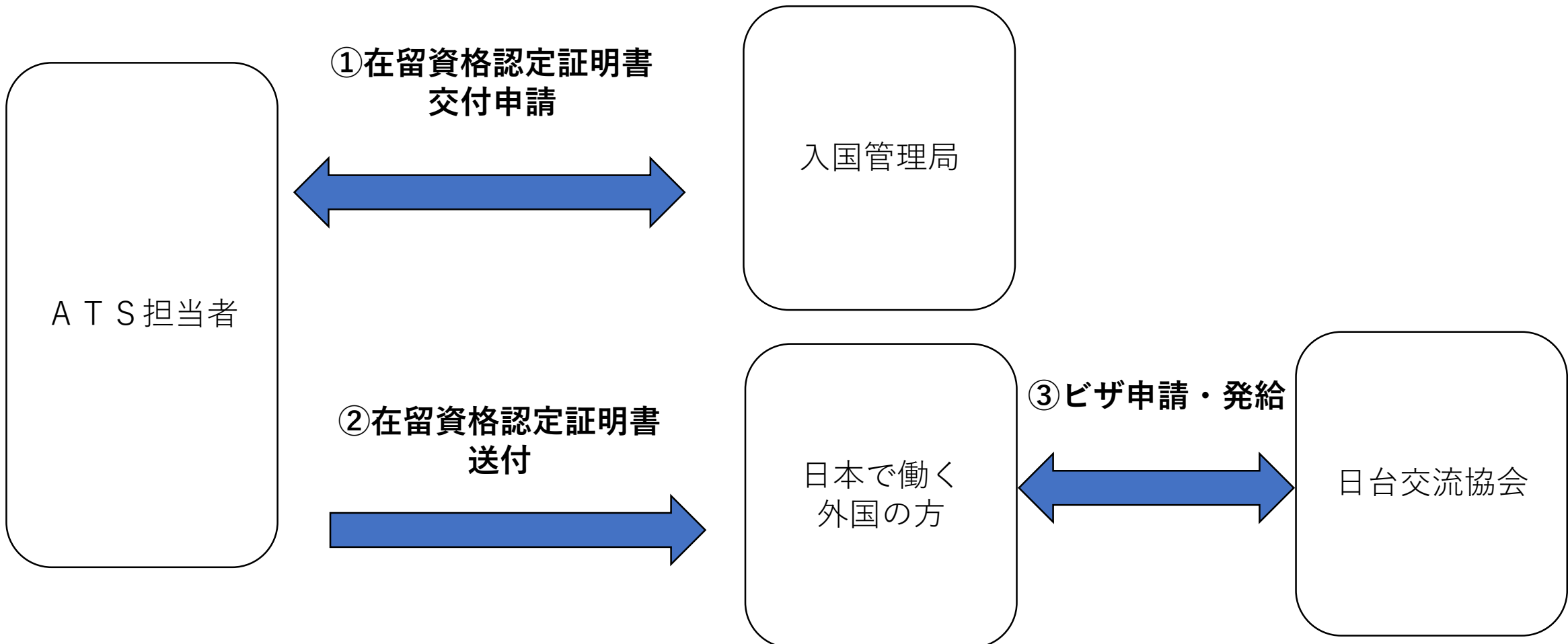


- ・素直さ
- ・やり抜く心
- ・思いやり
- ・柔軟性（レジリエンス）

- ・体力づくり
- ・心のリフレッシュ



# 就労ビザ申請の流れ





# *From Now On...*



ご清聴ありがとうございました！

Thank you very much for your  
attendance!

