

成田空港のはなし／私の職場紹介

私の職場、成田国際空港株式会社（NAA）は、2004年4月に新東京国際空港公団が民営化した全額政府出資の特殊会社です。成田空港の建設・管理を主たる業務としており、現在は完全民営化（株式上場）に向けて財務体質の強化を図っています。

「成田国際空港」（2004年の公団民営化に伴い新東京国際空港を名称変更）は、空港反対派との長い対峙の歴史を経て1978年5月に計画の半分の施設で開港しました。2002年によく2本目の暫定平行滑走路が供用し、現在はその暫定平行滑走路の延長工事を行っています。そうして2009年度内に成田空港の全体計画が完成する予定です（滑走路の延長は反対派農家が住んでいない北側方向に進めているため北伸計画と呼ばれています）。さらに、2010年春には成田空港へのアクセス向上として京成電鉄の短絡路を建設（北総鉄道を延長）し、日暮里～成田空港間を36分で結ぶ「成田新高速鉄道」が開業します。今後は、羽田の第4滑走路が完成する2010年10月に羽田を再国際化し、成田・羽田両空港を一体的に活用して増大する首都圏航空需要に24時間で対応するというのが政府の方針です。

NAAの社員は730人で、そのうち260人が技術系です。土木、建築、機械、電気、通信、環境といった分野の技術者が空港の建設から管理までを行っています。技術系組織は、主に経営計画部、工務部、工事部、保全部の4つで、社内で計画、設計、工事、運用のPDCAサイクルが完結するところがNAAの強みだと思っています。私は自分が作った施設の具合を見て失敗談と改良案を若手に話しています。



写真： B 滑走路延長工事（北西）

NAA は民営化によって経営の自由が認められました。経営を安定させるために航空収入以外の分野にも力を入れています。そのひとつが免税店の経営です。それまでターミナルビルには最小限の商業スペースしかありませんでしたが、ビル所有者である強みを生かして大胆に商業エリアを増築し2つのターミナルビルにそれぞれ「narita nakamise」「ナリタ5 番街」というブランドモールを展開し、世界4 位の評価を得ています。また、CS（Customer Satisfaction/顧客満足）にも力を入れており外部機関の評価を導入して常に改善に努めています。約48,000 人いる空港スタッフの中から優れたサービスを評価された人にはCS アワードという表彰制度があり、選ばれた人の顔写真が1 年間ターミナルビルに張り出されています。NAA 社員は定期的にターミナルビルの案内係も体験します。私はインフォメーションBOX に案内係の女性と並んで座り一日中旅客の質問に対応をしたこともあります。この時は何を尋ねられるかわからない緊張感を味わいました。民営化したNAA は羽田国際線新旅客ターミナルビル建設運営のPFI（2010 年秋開業予定／事業期間30 年）にも出資しており資本的にも羽田と近い関係にあります。

今や空港はひとつの大きなシステムであり、パーツとしての技術を知るだけでは足りません。近隣アジアの空港整備競争が進む中、利用者が満足し選ばれる空港となるためには新たな知恵の創出が必要でありそれをこなすのが技術者を越えた技術者なのだと思います。そして美しいドラマがまたひとつ成田空港で生まれること楽しみにしています。