

FLY TO THE
WORLD

TIAT Travellers International Airline



HANEDA
TOKYO
JAPAN



羽田空港国際線における 「Face Express」の概要について

国際線における搭乗手続きの変遷

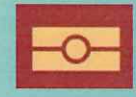
パスポート、航空券・搭乗券の変遷



ICパスポートへの進化



ICAO標準パスポート



複写式
搭乗券



磁気ストライプ
搭乗券

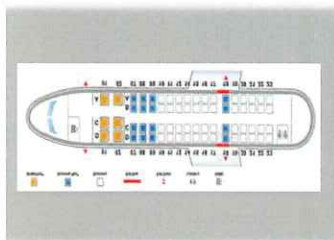


バーコード式
搭乗券



搭乗券の
多様化

手続きの変遷



係員の手作業
による手続き



チェックイン
システムの登場



自動
チェックイン
機の登場



各種自動化
技術の登場

次世代の搭乗手続き



Face Express

IT技術の活用による
記録媒体の進化



生体認証技術と
パスポート・搭乗券
情報の融合



Face Express

自動化技術の進化と
セキュリティの向上

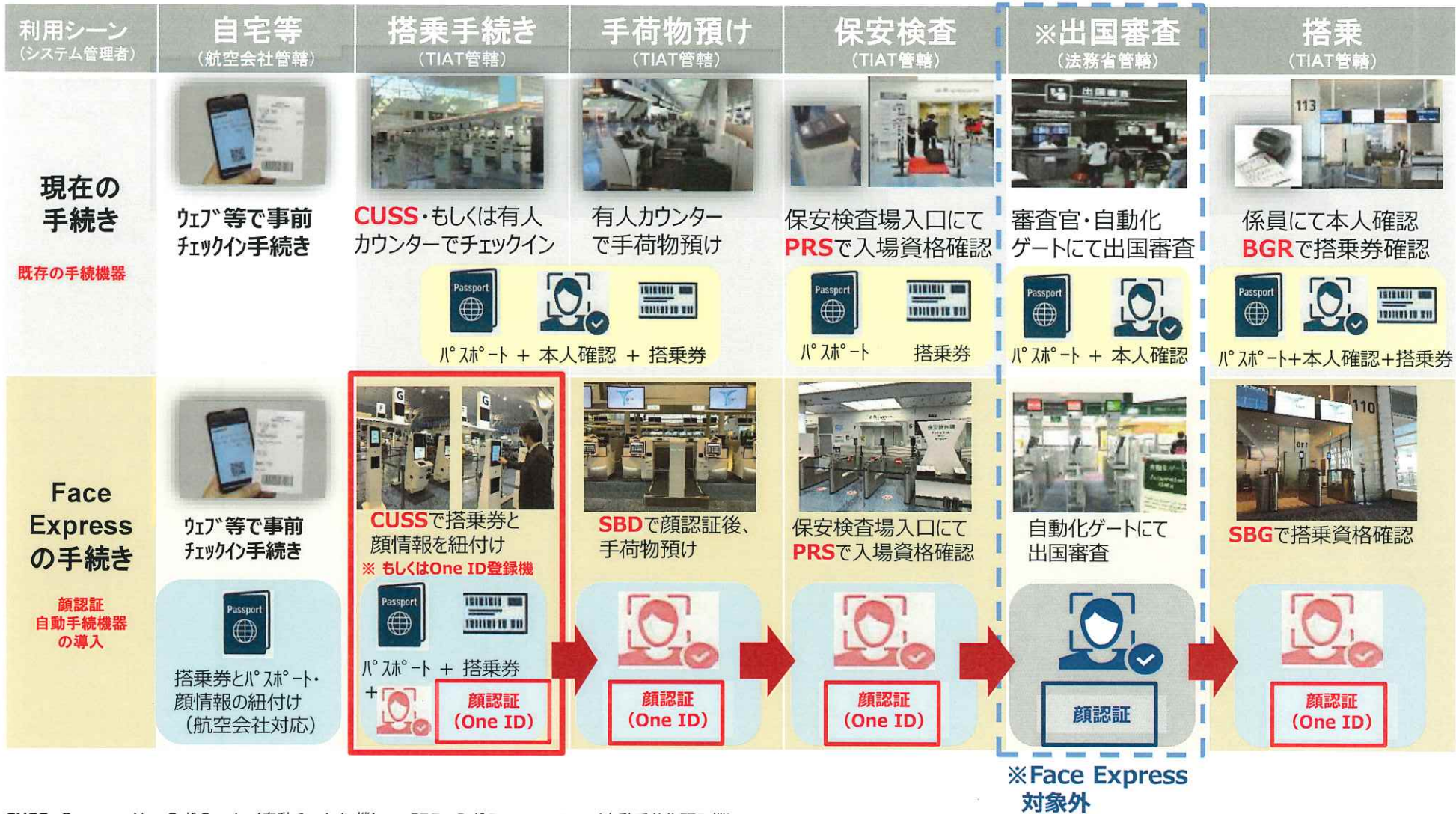


生体認証技術と
各手続機器の融合

羽田空港国際線におけるFace Express利用イメージ

<ポイント>

✓ Face Expressを導入すると、**計1回の登録手続き (One IDトークンの作成)** により、**顔パスで各手続きが可能となる。**



CUSS: Common Use Self Service(自動チェックイン機) SBD: Self Baggage Drop(自動手荷物預入機)
 PRS: Passenger Reconciliation System(旅客通過システム) BGR: Boarding Gate Reader (ゲート改札機(従来型)) SBG: Self Barding Gate (自動搭乗ゲート)

<ポイント>

限られたターミナル施設・設備を効率よく運用するために、**共用施設利用 (Common Use)**の方針に基づき、各航空会社は日々の運航業務を行っている。

- ✓ ターミナル施設・設備・システムはTIATが整備し、全航空会社に貸し出している。
- ✓ Common Use運用のため、チェックインカウンター、ゲートのアサインは固定されていない。

⇒ 各年のサマー⇔ウィンターダイヤ・新規就航およびインシデント発生の際に、アサインが変更となる可能性がある。

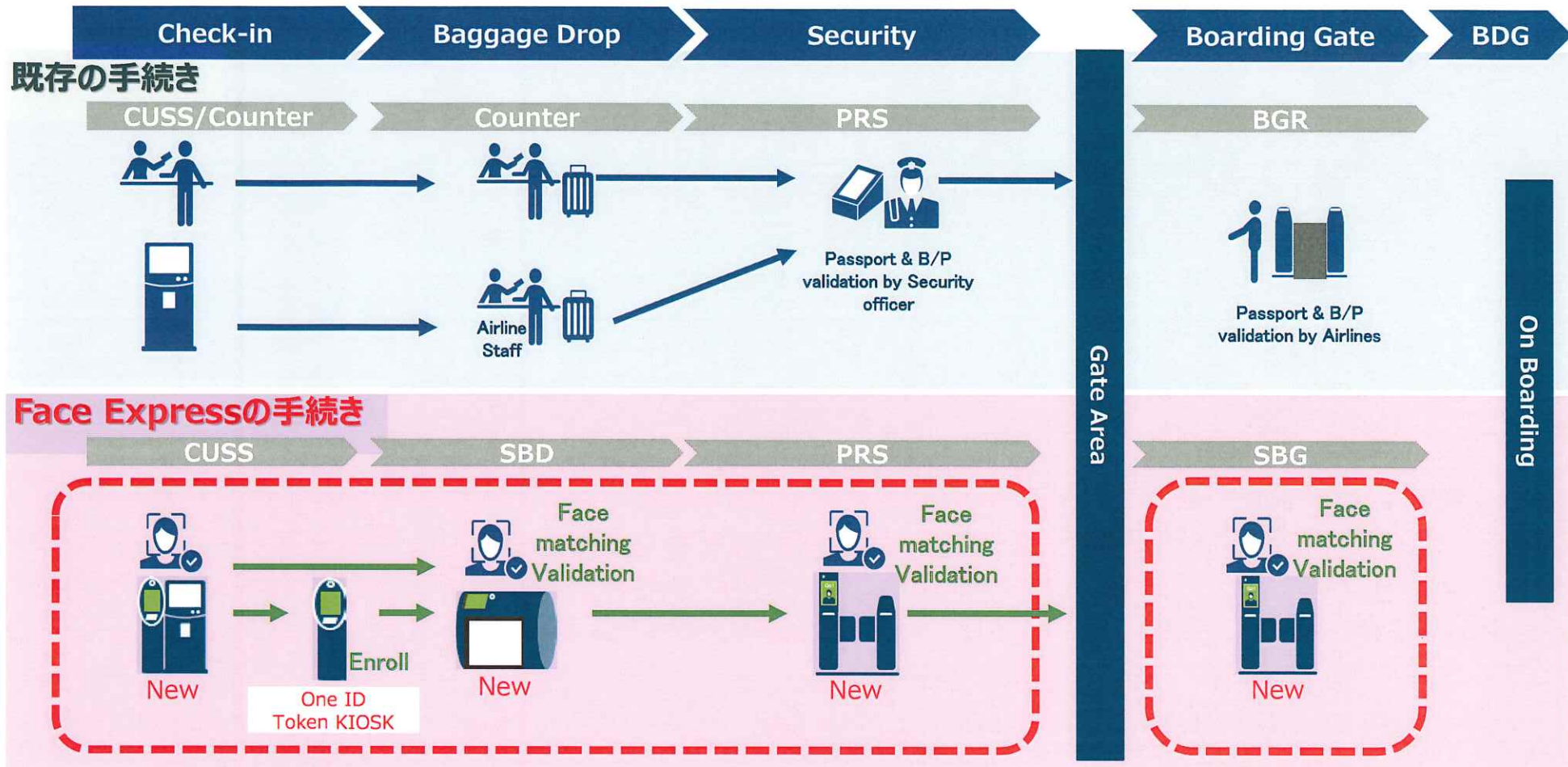


**チェックインシステム等の搭乗業務に関する各機器・システムは、
全航空会社が全てのカウンター、ゲートで利用可能**

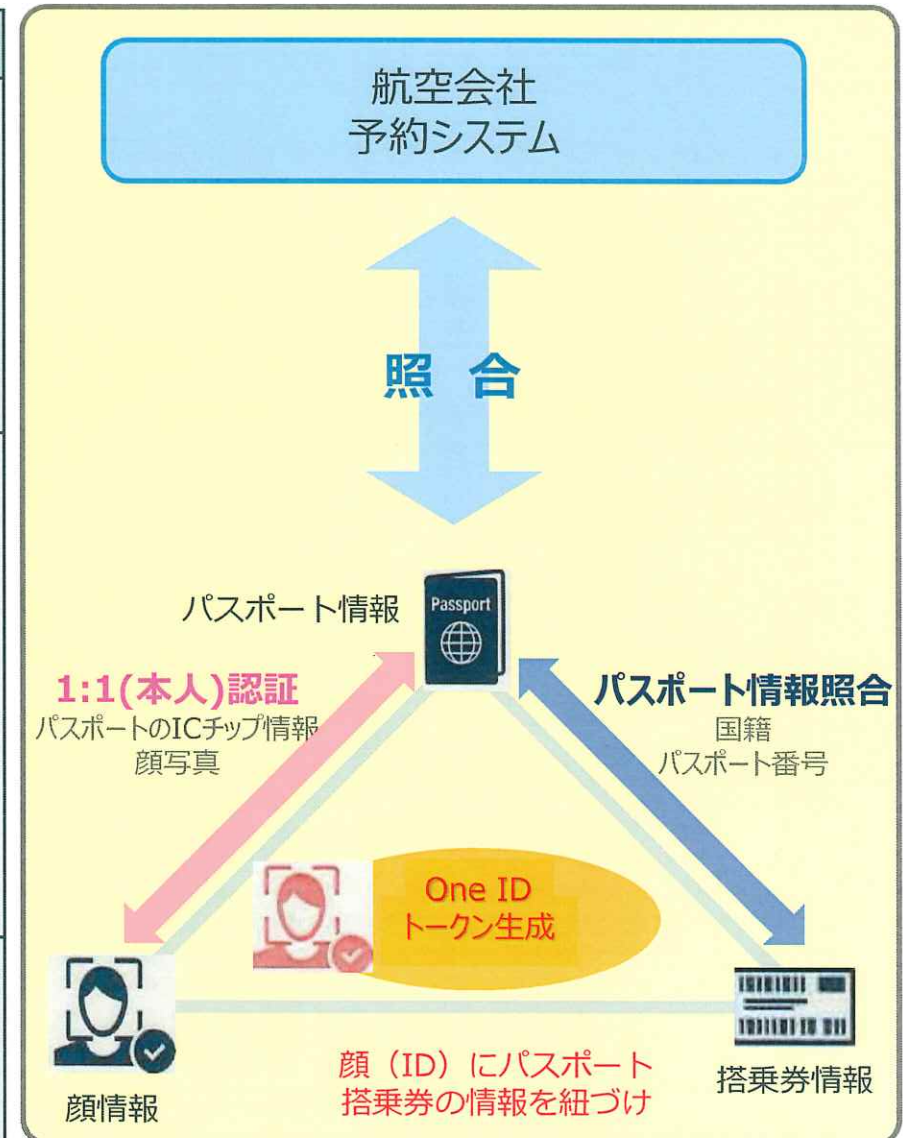


<ポイント>

- ✓ 共用施設利用（Common Use）の運用観点から、全ての航空会社が利用可能なシステム。
⇒ Face Expressを利用しない航空会社への配慮と対応が必要。
- ✓ 既存の搭乗業務（チェックインシステム）と Face Expressによる搭乗業務が両立(併用)できるシステム。



取得元	取得データ
パスポート情報 	国籍 旅券番号 有効期限 発行国 姓 名 生年月日 性別
搭乗券情報 	搭乗者氏名 Eチケットインジケータ Number of Legs encoded 予約番号 出発地 目的地 運航エアラインコード 搭乗便名 運航年月日(Julian Date) Compartment Code 座席番号 チェックインシーケンス番号
顔情報 	撮影顔写真情報



Check-in

Baggage Drop

Security

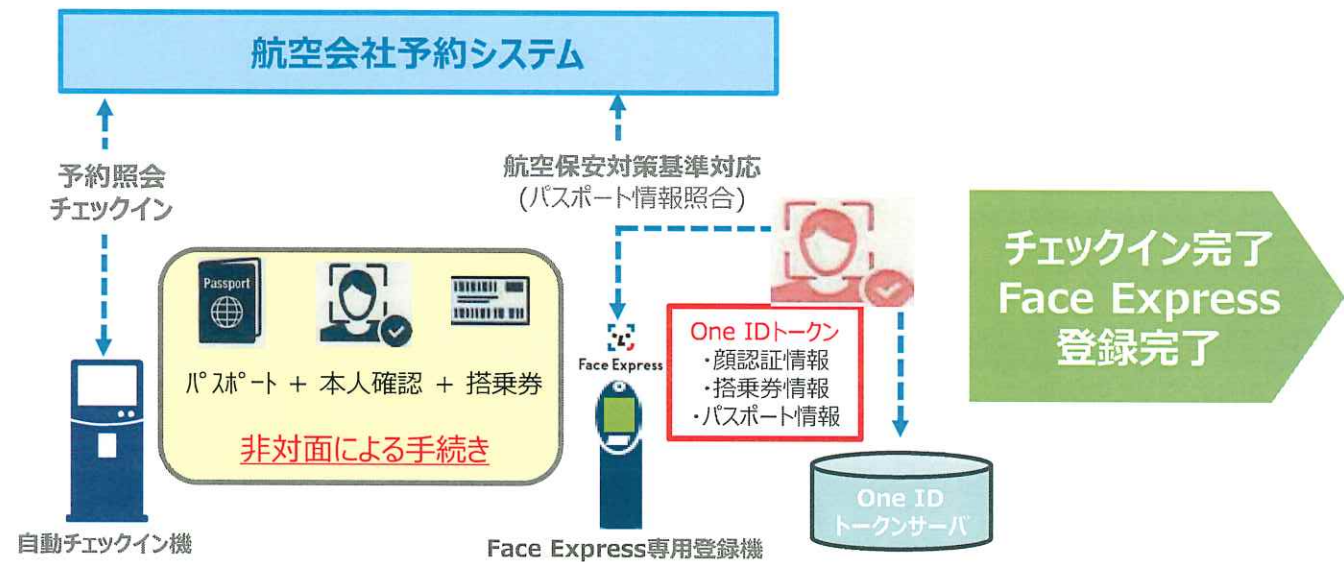
Boarding Gate

既存の手続き



チェックイン完了

Face Expressの手続き



チェックイン完了
Face Express
登録完了

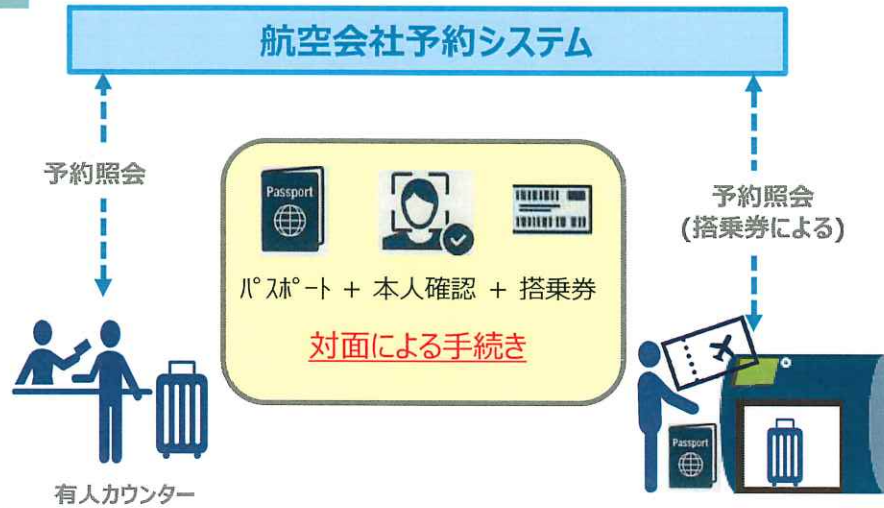
Check-in

Baggage Drop

Security

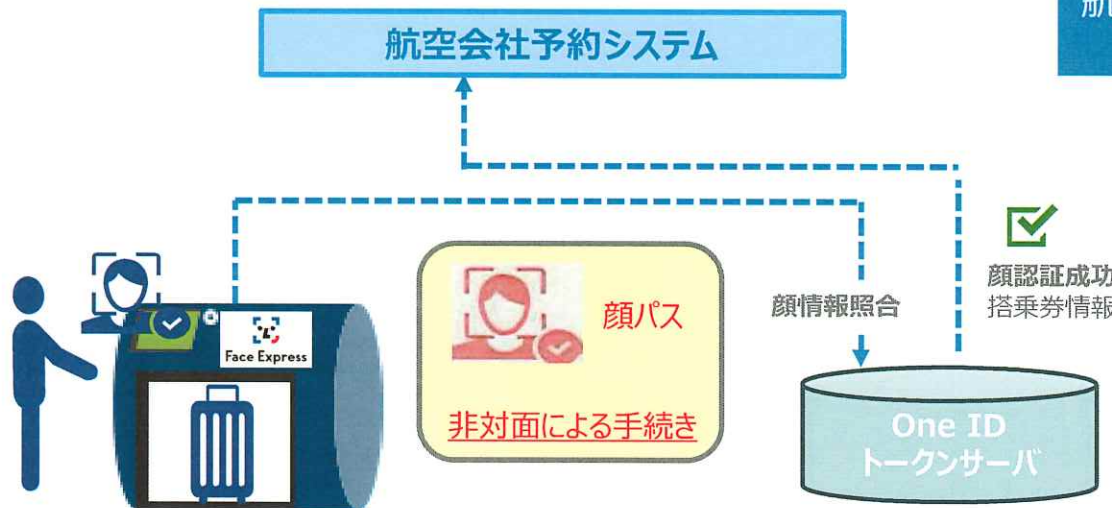
Boarding Gate

既存の手続き



手荷物お預かり

Face Expressの手続き

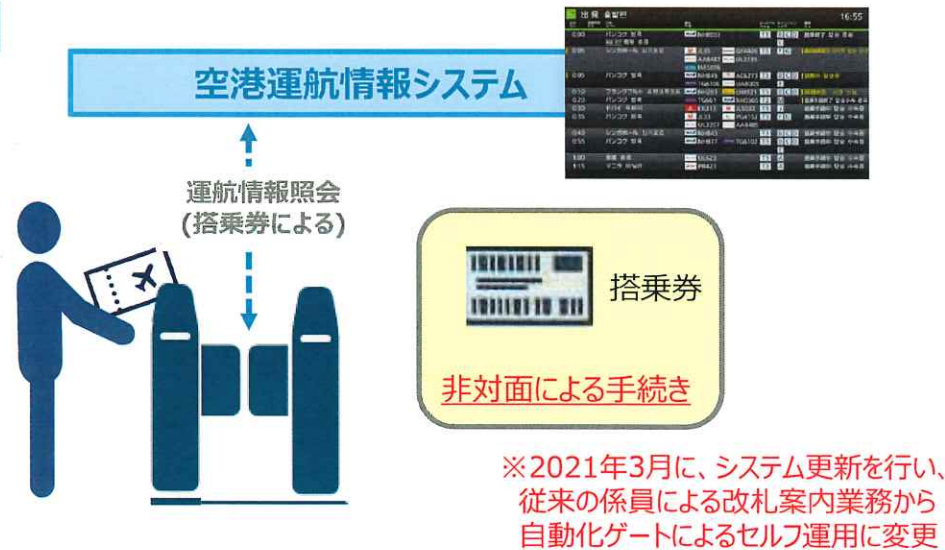


航空保安対策基準に準拠した
本人確認の精度向上

手荷物お預かり

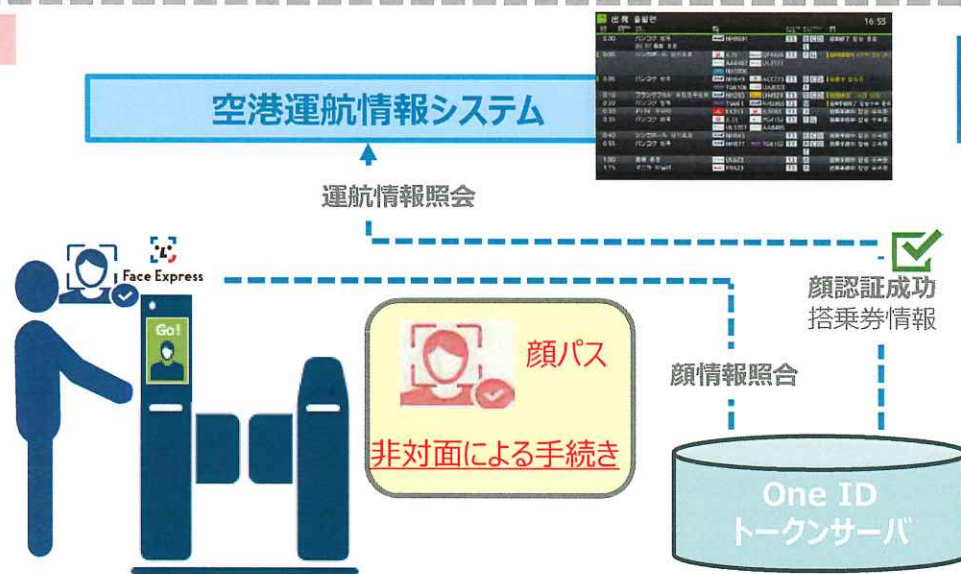


既存の手続き



保安検査場通過

Face Expressの手続き



なりすまし防止
セキュリティ向上

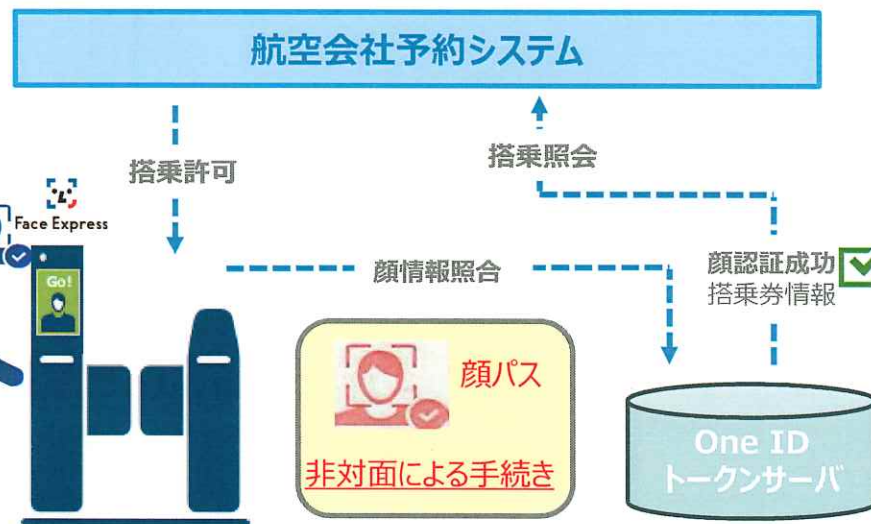
保安検査場通過

Check-in

Baggage Drop

Security

Boarding Gate



本人確認の効率化・精度向上
GATEでの混雑緩和
なりすまし搭乗防止



先進技術 留意すべき課題

～羽田T3 導入の現場から～

導入にあたっての課題

お客様への注意喚起

想定外事象へのシステム対応

普及に向けての課題

お客様へのメリット訴求

■ お客様への注意喚起等

- 1 モニター画面の案内を見ないお客様への対応
「非接触」⇒お客様の正しい操作方法理解が
必須



- 2 国民性の差によるサービスへの考え方の相違
欧米と日本の違い



■ 想定外事象へのシステム対応

- 1 過去のバーコードが多数貼られたスーツケース 等
「無人対応」⇒すべてのケースに対してシステム対応
の定義づけが必要



- 2 預かり制限品への対応

「無人対応」⇒お客様に制限品等の理解が必要

One IDの課題（導入の現場から）

■お客様へのメリット訴求

国際線需要が依然低調な状況での訴求の難しさ
 ⇒メリット訴求が遅れることはサービスイメージ低下につながる



■ お客様のストレス要因⇒ほぼ解消

- ① PC等の取り出しが不要
- ② 同時に複数のお客様に対応可能



萩原様への質問

1. 羽田での課題(導入・普及に向けた課題)は、米国でも同様でしょうか。同様の課題があるのであれば、どのように解決した(しようとしている)でしょうか。
2. 導入に当たって、米国では政府からの支援策はあったのでしょうか。