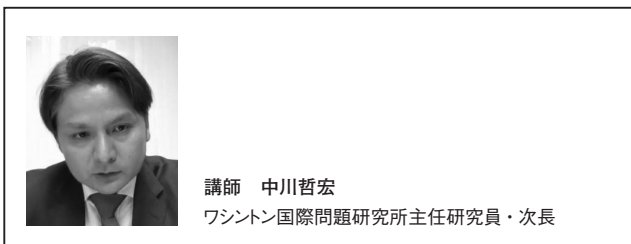


アメリカ航空産業の現状と今後の展望／ 欧米空港における顧客体験向上に向けた取組の先進事例

開催概要 世界中の航空市場が依然として新型コロナウイルス感染症による影響に苦しむ中、アメリカの航空市場は他地域に先駆けてコロナ禍からの本格的な回復を実現しつつある。コロナ禍発生以降のアメリカ航空市場の足跡をたどり、今後の行く末を見通すことは、日本が将来コロナ禍からの本格的な回復戦略を取る際の一助になるものと考えられる。本報告では、まず第1部で、ワシントン国際問題研究所が毎年定点観測的に実施しているアメリカ航空産業の需給状況等に関する調査結果を基に、アメリカ航空市場のコロナ禍からの回復状況とその過程における政府・航空企業の対応について解説した。これに加え、同国で争点となりつつある航空業界の競争環境の問題を紹介し、今後の展望を議論した。次に、第2部で、コロナ禍を通じて、タッチレスや密回避などの観点からその重要性が改めて認識されることとなった空港における顧客体験向上に向けた取組について、まず、生体認証による搭乗プロセスや人工知能を活用した保安検査など、欧米空港における先進事例を紹介し、次に、日本における取組状況を紹介した上で、今後の課題や見通しについて議論した。

■開催概要

【第1部】アメリカの航空産業の現状と今後の展望



1——パンデミック発生後の推移と現在の状況

米国旅客航空市場について、国内線は概ねコロナ前の需要を回復しつつあるが、国際線は各国の入国規制もあり全体で見れば道半ばである。今後は回復した需要を業績回復につなげるべくコスト削減・収入拡大に注力するフェーズに入っている。

LCCは「レジャー特需」により国内・国際ともに好調である。ネットワークキャリアにとっては、「ビジネス需要の回復」がコロナ前への回復に向けたラストピース。テレワークの浸透が出張需要にどこまで影響を及ぼすかがポイントと見ている。

世界的に見ても国際線は「アジア太平洋の再開」を待つのみである。アジア太平洋地域といえば「最大のポテンシャルを持つ地域」との名を馳せてきたが、現状は「最大のリスクを抱える地域」となっている。将来に禍根を残すことになるのか否かは今後の焦点である。

2——パンデミック発生後の政府・企業の対応

コロナ対策の一環として連邦政府は航空会社向けの給与補助制度を措置してきたが、これが持続的な航空サービスの提供に寄与し、結果として早い回復を助けた。航空会社は、

レジャー路線へのシフトや生産体制の縮小・調整など、フェーズに応じた対応を図ってきた。

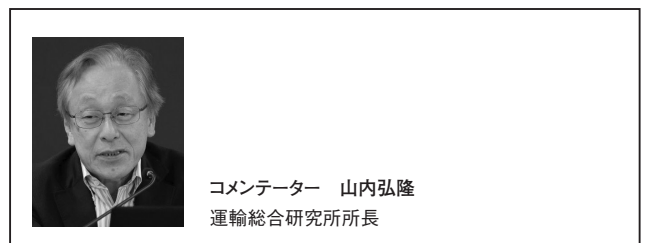
3——課題と今後の展望

米国航空会社における課題として、経営面では燃油を含む物価・人件費の高騰によるコスト増への対応が課題となっている。当面はコロナ禍に増加した有利子負債への償還に利益が充てられる見込みである。

また、フライト、地上、保安等、各所で人員不足が発生しており、今夏の高需要期を凌げるかが大きな懸念である。

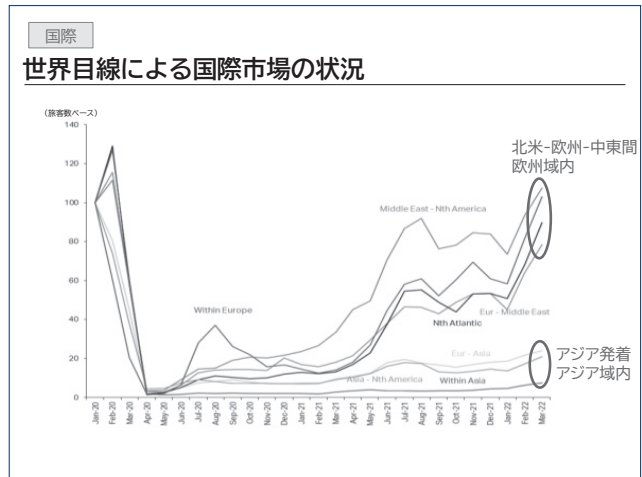
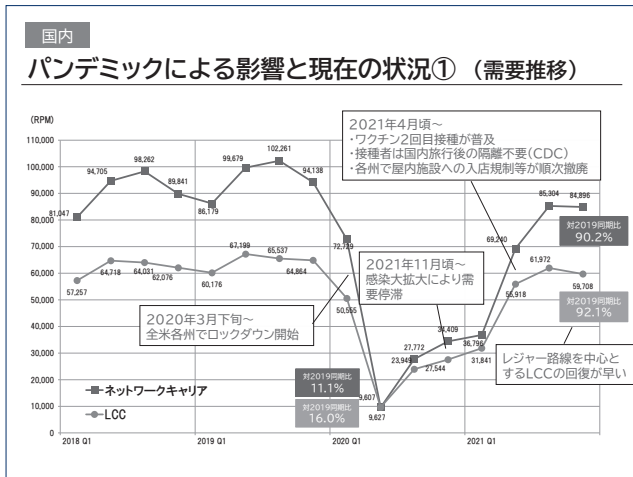
航空産業でも大企業による寡占化が進行し、バイデン政権下で競争促進のための新たな大統領令が出された。ジェットブルーとアメリカンの業務提携に対する司法省の訴訟は、今後の米国航空産業の競争環境を規定する注目すべき事象である。

■山内所長からのコメント



1——アメリカ航空産業の現状と今後の展望について

米国の航空産業の現状について要点をついて分かり易い報告がなされた。米国はコロナ禍の影響が日本ほど深刻ではなく、ワクチンの普及や政策的な判断の迅速性も背景に航空業界の回復も早かったものと理解した。



2—コメンテーターからの質問と回答

Q コロナ前からLCCとネットワークキャリアとの間で事業戦略あるいはサービスの差がなくなっているといわれているが、コロナ禍後はどうなるのか。特にネットワークキャリアについては、コロナによって企業自体の組織、経営戦略に変化が見られるのだろうか。

A コロナ禍でネットワークキャリアは高価格帯の顧客層によりフォーカスする戦略を取っており、この結果としてレジャー路線に特化したLCCとは局所的には顧客層の競合が低減する可能性もある。

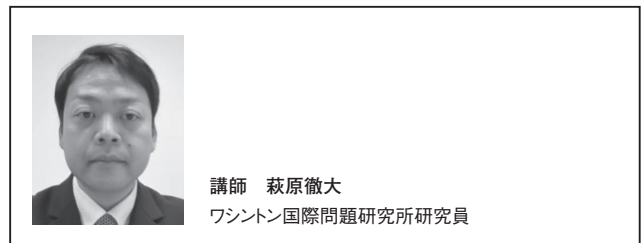
Q アメリカの航空市場に関する競争政策は、コロナ前とコロナ後で変わるのか。アジアでは、コロナによる業況不振を踏まえて多少の競争制限を容認するケースもある。

A バイデン政権で示された競争促進の方針は一過性のものではなく、少なくとも民主党政権下では今後も踏襲されていく。政府のスタンスは、米系航空大手4社が他の航空会社を取り組む動きは許容されないが、大手以外の航空会社間の合併協議は許容され得るというもの。いずれにしてもこのような行政の意思が実現するかどうかは今後の司法判断により、注目である。

Q 航空の脱炭素化施策に関して米国においてはどのような議論がされ、取組みがされているか。バイデン政権の施策、米国エアラインの動きはどうか。

A バイデン政権下では、「2050年までに航空部門からのGHG排出ネットゼロ」という目標の下、「SAF生産企業に対する税額控除」や「SAF生産・利用企業への資金支援」を内容とする法案が準備されているが、成案には至っていない。業界は協力的姿勢を示しており、SAFの積極導入、電動旅客機の開発・導入に取り組む企業もある。

【第2部】欧米空港における顧客体験向上に向けた取組の先進事例



1—はじめに

世界の航空需要は旅客数、フライト数ともに今後20年でおよそ2倍となる予測がある中、将来の需要増加を見据え、空港の安全強化、運用効率化、リソースの最適化等の取組みに加え、コロナ禍のタッチレスや密回避等の取組みは、ポストコロナ時代の国際旅行回復のためにも重要な取組みである。

2—顔認証技術の活用

米国では、2017年頃より顔認証技術の導入が開始されており、税関国境警備局(CBP)が開発した顔認証照合システム(TVS)との連携により、チェックイン・保安検査・搭乗といった空港の各ポイントで顔認証もしくはID書類不要の「顔パス」の取組みが広がっている。

欧州や日本でも顔認証の取組みが広がりを見せているが、官民が別々に取り組んでいる状況も多く、旅客目線から見た場合には、米国の官民連携事例のように、チェックイン後は一度もID書類を取り出すことのない、シームレスな「顔パス」の導入に向けてより一層の連携が期待される。

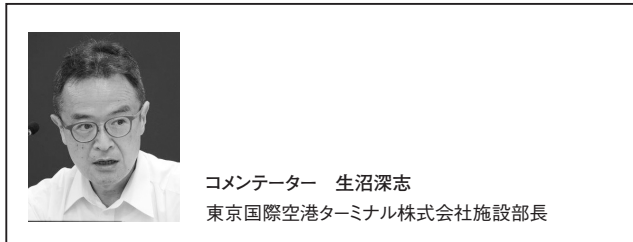
3—保安検査分野の高度化

将来の需要増加、旅客の移動円滑化に向けて、保安検査

分野でも安全強化、検査の高度化の取組みが加速している。欧米の空港では、医療分野のCT技術やAIによる機械学習機能等を取り入れた最新機器により、危険物検知能力の強化、保安検査の効率化、検査場の混雑緩和に注力している。

さらに、米国では、大統領令が出される程、保安検査場の混雑緩和、待ち時間の短縮が社会的な課題となっており、官民が連携して新技術を開発する取組みも加速している。

■生沼部長からのコメント



1——羽田空港国際線における「Face Express」概要

羽田空港国際線でも、「Face Express」という顔認証による「顔パス」サービスを21年7月から導入・運用中。

これまで空港の各ポイントでマニュアルによる本人確認・搭乗券確認をしていたものが、Face Expressによってチェックイン時に搭乗情報・パスポート情報・顔情報を紐づけることで、以降の手荷物預け、保安検査、搭乗の各ポイントで書類不要の「顔パス」手続きをご利用頂ける。

ただし、法務省管轄の出国審査では顔認証ゲートはあるものの、セキュリティ上の理由から外部システムであるFace Expressとは接続できず、お客様の利便性から見た上では、ここの連携が課題となっている。

2——先進技術・留意すべき課題

概念的には顔認証は省力化・無人化・感染症対策という3つの点でメリットの大きい3方良しのシステムに聞こえるが、羽田空港では、運用上の課題として、自動化（正しい操作方法）へのお客様のご理解、サービスへの考え方に対する欧米と日本の国民性の違い、想定外事象（過去のバーコードが多数張貼られたままのスーツケースや重量超過、預かり制限品の問題）への対応に苦慮しており、顔認証による自動化・無人化のメリットの訴求が遅れることはサービスイメージの低下につながり、普及そのものへの悪影響も懸念される。

なお、保安検査の高度化については、羽田空港でもCTスキャナーやスマートレーンが導入されており、移動円滑化、お客様のストレス要因の解消が図られている状況である。

3——コメンテーターからの質問と回答

Q 羽田での課題（顔認証の導入・普及に向けた課題）は、米国でも同様か。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）か。

A 米国の事例では、日本同様、チェックイン時に顔認証による本人照合が必要となるが、このプロセスは自動チェックイン機でのこれまでのチェックインプロセスと大きく変更がないため、米国では特段課題となっていない。なお、自動手荷物預け機等、オペレーションの自動化の導入初期においては、月並みではあるが旅客への事前・現場での周知並びに係員による案内につきるのでないか。

Q 顔認証の導入に当たって、米国では政府からの支援策はあったのか。

A 米国では、政府の交通インフラ整備に係る財政支援として、空港改善プログラム等があるが、これは滑走路や基本施設等、空港の安全、容量、環境改善等を含むものに限定され、顔認証等の施設整備には充当できず、空港会社がeGate等を導入する場合は、基本的には旅客施設使用料（PFC）を財源にしている。また、米国では税関国境警備局（CBP）が顔認証照合システムを開発している点が日本とは大きく異なり、空港や航空会社は恩恵を受けていると言えるものとする。なお、連邦政府による直近の「インフラ投資雇用法」では、コロナ禍でPFC収入が半減したことも受け、これまで対象外だったターミナルの近代化整備も含まれており、顔認証整備等にも充当可能となっているものと認識している。

■質疑応答

1——第1部に関する主な質問と回答

Q コロナからの米国の迅速な回復の方法を日本に適用する際の注意点はありますか。

A 米国は迅速な回復を遂げた反面、重症化あるいは亡くなった方の数は世界最大で最悪だった。早ければいいというものではないということは、まずしっかり認識しなければいけない。一方、特にコロナ禍後半の米国の対応は、科学的な根拠に基づいて適切な感染症対策あるいは出入国管理を実施してきた印象が強く、先日運総研が追加提言を行ったように、水際措置に関しては米国だけでなく、欧州やアジア諸国の動きを見ながら合理的な解を選んでいくことが重要である。

Q 現在、米国の空港で人手不足による欠航や遅延が発生している点について、結局は連邦政府による航空会社への

財政支援（PSP）が不十分だったのではないかと議論はあるか。

A PSPによる巨額の支援は、国民の不満が噴出しなギリギリの線だったのではないかと個人的には見ている。連邦政府もそこまでおろかではなく、今年の初めに議会でPSPの効果検証が行われた。米国内ではPSPが不十分だったのではないかという議論は聞いたことはない。

Q 米国では機材の小型化や空港での遅延等が課題となっている点に関して、今後航空需要が回復してきた際に、空港内旅客動線も含め航空ネットワーク全体のさらなる効率化も課題になると思われるが、コロナ前と比べて新たな取組みがあれば教えてほしい。

A 目下最大の問題は人員不足であり、まずはこれをクリアしなければならないというのが航空関係者全体の共通認識。コロナ禍で整理した人員を新たに採用したものの、トレーニングが追いついていない。時間とともに解決されると思うが、早い回復の裏に追いつかない供給体制があるという点は、コロナ後の航空市場を見る上で重要な点だと思う。

2—第2部に関する主な質問と回答

Q 米国における顔認証技術の導入において、財源となるPFCの収入規模、コスト構造、効果の捉え方等の分析があれば教えてほしい。

A 米国のPFCの収入規模としては、2019年に36億ドルだったものが2020年に17億ドルに半減しており、直近の連邦政府による財政支援の中で50億ドルほど空港の近代化に充てる費用として補助する仕組みがある状況。また、米国でLCC等も含めて搭乗での顔パスを実施できている要因としては、CBPが顔認証システムを開発し、出国管理を実現したいというところにサービスを向上させたい航空会社の目的が合致したことで、官民が連携できている部分が多いものと認識している。

(とりまとめ：中川哲宏、萩原徹大)

本開催概要は主催者の責任でまとめています。

<https://www.jttri.or.jp/events/2022/collo220622.html>

