

「成田国際空港が被災した場合の代替輸送連絡調整メカニズムの構築のための調査検討会（第2回）」議事概要

日時：令和2年12月18日（金） 14:30～16:30

場所：アットビジネスセンター東京駅八重洲通り 601号室

※事務局より資料の説明がなされた後、意見交換を行った。

〈ヒアリング・アンケート結果報告〉

- 成田空港被災時あるいは成田が代替空港として貨物が殺到した場合に、その中で、ボトルネックになる部分が多数出てきた際の優先順位を決めておくことが望ましいかと思われる。

- 荷主とフォワーダーが同じ情報を共有することは最も重要であり、そのための情報発信は、航空会社が行ってくれることが望ましい。災害時には、多くの荷主がフォワーダーに空港の被害状況等について度々質問をしてくるが、複数社のフォワーダーを使っている荷主は、各フォワーダーへ同時に質問してくる。その際に、フォワーダーによって回答がバラバラになるのを防ぐため、専用のホームページで空港の被害状況を共有し、荷主に伝えたい。なお、このホームページにおいて、上屋会社が出せない情報を出す必要はないと思われる。

- BCPは、荷主のためのものだと思っている。荷主に混乱をさせない、そして、情報を統制することによって、貨物を誘導していきたいと考えているため、情報共有の方法については、電子メールではなくホームページが望ましく、さらに、通常のホームページではなく、その都度書き換えられるシステムを導入してもらい、状況に変化があった時に、それを反映させていただきたい。ホームページの更新間隔について、3時間などと時間を区切ると、その2分後には変わっている。荷主は待ってくれない。そのため、リアルタイムの情報を荷主に提供することが一番重要と思われる。また、情報のアウトプットについては各社におまかせしたいと思う。要するに、我々は同じ情報を、同じタイミングで共有して、荷主の方に提供したい。

- 各フォワーダーの各営業店、営業部署の誰でも見られるホームページが望ましいと思われる。発信のタイミングについて会社によってタイムラグが出ないように、顧客にも公開できるURLを提供してもらえれば、それを随時確認してもらおうという形にできることも考えられる。

- メールよりもホームページが望ましいと考えている。このホームページについて、航空会社が提供する運航情報等は、各社のホームページで、可能な限り早く情報を提供していると思うので、例えばホームページであれば、その専用ホームページに各社のリンクをつけて、そこから飛べるようにしてはどうかと思う。そのような方法で、災害時における関係者の負担を少しでも軽くするという観点での情報提供のあり方を検討する必要があるかと思う。

- ULD解体の所要日数等は、混乱のピーク時には、我々の中でもなかなかコントロールできないという状況が想定される。そのため、そのような提供すべき情報について、もう少し精査する必要があるのではないかと感じた。

- 公のホームページが良いかと思う。たとえば、本当に成田空港が被災した場合、前回の台風の時もそうだったが、出勤すら危うかったという状況になることも危惧される。そういうところを含めて、まずは社内体制の人と機材、アセットの安否確認みたいのところから入るといったところに始まると思われる。こういったタイミングで、それらの多岐にわたる情報を開示できるかについては、やはり被災状況等にもよって、ホームページで適宜対応できる状況、できない状況が想定される。そのように、被災状況等も鑑みながら、上屋会社、フォワーダー、航空会社の中でどういう情報が共有できるという目安みたいなもの、タイムライン的なものも含めて、事前のコンセンサスが取れば良いと思う。情報開示する場合も、可能な限り共有できる社内情報をリソースとするというのも一つの方法であり、そこで共有できない情報については、個別に公共のホームページのところに情報を共有させてもらうのが、現実的な対応と思われる。

- 初動操作が最も重要と思われることから、災害時一刻も早くアクションを起こした方がいいと思うものの、実際に迅速に判断できるのかという点はやや不安にも思われる。

- メーリングリストで一つのエクセルファイルに全員が入力していくとした場合、荷主を含んだ関係者がどのようにして同じものを共有するのか、もしくはベースのものを閲覧していくのか、という点はイメージできていない。

- 情報を共有するタイミングについて、既に指摘があったように、アップデートした情報が欲しい半面、頻度と時間が緊急時の負担がある時に、どこまですべての関係者が実際にできるかについて、もう少し検討する必要があるのではと思われる。

- メール発信者は、一つに集約されるとイメージをしている。航空会社、および上屋会社が情報を提供する側だとすれば、それらの会社のHPにリンクを張る等するというイメージかと思っている。提供する情報について、まさに関空の時のように、復旧見通しを把握するのは非常に負担が大きいと思われ、これを定期的・定量的に示すのは、非常に難しいと予想される。したがって、情報の内容については、できるだけわかりやすい共通の表現とする、シンプルとする等が望ましいかと思う。情報を出す頻度については、おそらくルール決めの世界だと思うが、発信する内容については、もう少し精査をしてシンプルな形に持って行くことが良いかと思われる。

- 一番気になるのは、このガイドラインのオーナーが誰になるか、たとえば、空港会社になるか、国交省になるか、あるいは全く異なる第三者に委託するのかということである。メーリングリストは、継続してのアップデートを、誰が責任を持って行うのか、ホームページを作ることはできても、それを維持していくのは困難かと思われる。被災直後の、人的損害、食料・水の確保状況の確認が必要な時期は、随時情報をアップデートすべきだが、4日、5日経過後は関係者の実務が忙しくなるため、逆に朝何時、昼何時という形で決めてアップデートをしていくというように、定時性で更新し、荷主にも情報共有できれば役に立つと思われる。

- やはり、対策本部のように主導する担当者・部署がオーナーとして機能し、情報の正確性の担保、情報共有を開始するトリガーとその発動権限の発動、被災空港の航空会社・フォワーダーの被災状況、代替空港の状況についての情報収集等を同時に行う体制とすることが必要と思われる。そのようなオーナーがいなければ、欲しい情報が集まってこないと思われる。

- ガイドラインの目的では、この取組をなぜ行うかを明確にした方が良いと思う。当然だが、情報を集めること自体が目的ではない。フォワーダーの立場なら、荷主のためだけではなく、サプライチェーンの維持、緊急性の高い貨物を優先する等に配慮することの必要性を示すようなガイドラインになればよいと思っている。

- まず、情報の入手・発信のタイミングという観点から、特にリアルタイムでどこまで実施できるかが課題とされたと思われる。ガイドラインの主体をどこにするか、情報の提供先について、荷主まで含めるかも課題として示された。

- 情報提供手段については、ホームページという意見が多かったと思われるが、当社はメールで空港の情報を発信している。このメディアは24時間体制のオペレーションセンターが運用している。一方で当社は、貨物営業部で事業者向けにホームページを

運営しているが、同部は24時間体制ではないため、このホームページに災害関連情報を掲載しようとするなら、当社の組織体制についても検討する必要がある。上屋会社がどのような内容を出せるかと、フォワーダーが必要とする情報がマッチングするかについても、関係者の意思の一致が取れればと考えている。道路情報に関しては、信用性が確認されているツールを保有しているわけではないので、空港内道路に関しては正確な情報が出せるが、空港外の道路については、色々なところから情報を収集している状況であり、どれほど正確な情報が出せるか不確定である。情報共有といっても、情報を一旦発信するとそれに対する問い合わせとかがものすごく来る等、情報を発信するということは容易ではないと思う。そのため、我々としても何ができるのは十分整理する必要があると思う。

- 災害時における関係者の情報発信の負担は非常に大きく、また、従業員等空港内で勤務するスタッフの安否確認、その人達の食事・飲み物等の確保等の後に復旧対応がようやく始まり、そこに、まずワークロードをかなり割くことになる。発災直後の混乱が一段落したところで、情報発信を開始することになると思うが、空港会社としては、貨物地区に関する復旧よりも、人命優先等の趣旨からも、旅客機能の復旧が優先されざるを得ないと思われる。社内・社外いずれにも様々な報告をする必要があり、被災状況の荷主・フォワーダー向け発信について、一時的に空港会社を取りまとめるという説明があったが、空港会社が実際に、それを行うのは非常に難しい。各エアラインの上屋については、当該エアライン本体の方々向けサービスに加えて、それらエアライン上屋が業務を受託している外航社へのサービス提供可能性も含めて、情報提供するのが望ましい。ただし、そのような情報提供が実際に行えるかは別問題であり、例えば航空会社のA社の同社上屋が復旧したと言っても、その航空会社A社が受託する多数のエアラインのサービスがすべて回復しているとは限らない。各航空会社によって、実際に受けられるサービスの内容等も違って来る。そういった非常に細かい情報等を取りまとめて出せるわけではないが、中途半端な情報を出すと、余計に現場が混乱することもある。先ほどから意見が出ているように、必要な情報を出すのは当然ながら、その出した情報の内容が荷主・フォワーダーにとって有益な情報なのか、その情報に基づいて、即座に貨物の搬出・搬入ができるかは、別問題かと思われる。そのような本当に必要な情報の発信には、非常に大きな労力が必要になる。そのような対応を、緊急時に今回の資料で示されているようなレベルまで実現するのは、空港会社としては非常にハードルが高いのではないかと思う。
- 被災時対応のための情報について、関係する航空運送に関わる事業者同士で共有という話になっている点について、万が一にもないとは思いますが、このような取組みが独禁法上での禁止事項に抵触する等は無いという理解でよいか。

- 検討会における今回のご提案について、空港会社としては整理する内容が多いかなと感じている。そのため、国にもリミットがあると思われるが、このタイムラインを見ると、次回検討会が1月の中旬頃であるため、年明けですぐとことになる。その場合、方法論の議論も重要だが、そもそも、共有される情報の中身の議論が不足していると思われる。情報共有という言葉が若干上滑りしているような感じがある。実際には、どういった情報が出せるのか、必要なのか、どうやりとりができるのかということについてのイメージが共有されていることが必要である。それがなく、形だけが先に進んでしまっているようにも思われる。これらの点について、改めて、少しでも深めていくことが必要なのではないか。

- 成田空港にはエアラインのアソシエーションとして、成田国際空港航空会社運営協議会(AOC)があり、おそらくAOCは順次、航空機が離発着できるようになったか、スロットがどうかという情報について、かなり即時性をもって出していくと思われる。また、空港会社がメールで情報を流している。そこに、また、ここで新たに情報共有の場が出てきた場合、どこが最も即時性があるかという問題がある。高速道路の情報は警察あるいはNEXCOが一番正確に持っており、その情報はおそらく国交省に行くのではないか。その場合、少しずつ、様々な機関が情報を発信するがゆえにずれていくのではないかということに非常に懸念している。情報を発信すれば、それに対する問い合わせが多数来るため、発信する側にかかなりの余力がないと、発信したが質問に答えられないという状況が容易に発生することを体験している。そのため、空港会社が情報の発信元になれるかという点も詰めていかないと、かえって世の中の人に混乱を与えてしまっただけという結果になることも懸念される。

- 去年、大雪被害が発生した際にも、空港会社がメールで車の混雑状況の情報を提供したが、現代はSNSの情報がより早く、実際に渋滞に巻き込まれている人から同僚の方へSNSでどんどん情報が入り、メールでは、まだ渋滞になっているとしても、実際には既に解消しつつあるなど、情報の取扱いとは本当に難しいと感じている。特に車の混雑に関しては、現場にいる人から情報をもらうのが一番と思われる。