

保安の確保と空港サービス向上をユニシスのクラウドで実現： BARA(オーストラリア航空会社代表者会議)のBRS導入



Challenge

オーストラリアの連邦航空保安法が義務付けた「トリプルA」(Account And Authorize) 規準に適合するため、同国の空港に就航するエアラインは、受託手荷物の積載照合システムを短期間で稼働させなければなりませんでした。

Solution

ユニシスは、BARA(オーストラリア航空代表者会議 Board of Airline Representatives Australia)と加盟航空会社のためにクラウドベースのBRS(Baggage Reconciliation System)を導入。同時に開始したマネージド・サービスにおいて、システム運用管理、ネットワーク・インフラ、スキャナ、無線 LAN アクセスポイント、PC、プリンタ、トレーニングそして24時間のヘルプデスクサポートを提供しました。

Results

BARA メンバーエアライン各社は、世界中から統合されたクラウドベースのBRSにアクセスできるようになりました。コスト対効果に優れたシステムによって、すべての手荷物が積載前にスキャンされ搭乗旅客と紐付けられることを要求するトリプルA規制に適合すると同時にオペレーションのフレキシビリティとスケーラビリティも確保。増大し続ける発着便数と手荷物量に対応しながら、旅客によりよいエクスペリエンスを提供できるようになりました。

- セキュリティ: 旅客フローを妨げることなくセキュリティを高めながら効率を改善
- フレキシビリティ: 運用のフレキシビリティとシステムのスケーラビリティを高め、ハンドラなどのスタッフが増大する取扱量に対応可能に
- コスト効果: ロストバゲージで生じるコストを削減
- 可視性: メンバー各社のスタッフにリアルタイムのフライト&手荷物情報へのアクセスを提供
- コンプライアンス: オーストラリア連邦政府交通保安局が求める航空保安法の「トリプルA」(Account And Authorize)規定への適合を確保
- 旅客の満足度: メンバー航空会社旅客のエクスペリエンスを改善。ロストバゲージ減の直接効果に加え、マッチングのプロセス標準化、効率化によって出発遅延への影響を防止

BARA(The Board of Airline Representatives

Australia: オーストラリア航空代表者会議)は、オーストラリアにおける航空会社による組織として指導的な地位にある団体です。1986年の設立以来、BARAはオーストラリアの空港を発着する国際線運航会社のほとんどを代表し、政府、空港をはじめとする様々なステークホルダーとの窓口としてより安全かつ効率的な、活力ある航空業界の形成を目指しています。

BARA メンバー会社の国際線を利用してオーストラリアの空港を発着する旅客数は年間約1,000万人、取り扱い手荷物は1,700万以上にのびります。

ユニシスは、2004年以来 BRS(Baggage Reconciliation System)をBARAに提供し、搭乗旅客と受託手荷物の紐付けとそのトラッキングを支援してきました。BARAはオーストラリアの8つの空港(シドニー、メルボルン、ブリスベン、ケアンズ、パース、アデレード、ダーウィン、ゴールドコースト)を発着する国際線を運航するエアラインを代表し、ユニシスとの窓口となっています。

Business Challenge:

業務効率を犠牲にしないセキュリティの確保

航空輸送においては、より高いレベルのセキュリティが常に求められます。オーストラリアも例外ではなく、急速な増加を続ける旅客を取り扱いながら、コスト効率を追求しつつ規制当局による義務規程に沿ったセキュリティを備える必要がありました。

同国で国際線を運航するエアラインは、年間約1千万人の旅客からおよそ1,750万個の手荷物を取り扱います。その一個一個の検査を行い、安全確実に積載しなければなりません。そのプロセスの効率を高めることは、フライトの定時性と旅客の満足度を確保する上でも必須でした。しかし、規制の強化はプロセスを複雑にします。オーストラリアの航空保安法が求める厳格な「トリプルA」(account and authorize)規準は、すべての手荷物がトラッキングされ、ほぼリアルタイムに検証されることを要求するものでした。

搭乗旅客と紐付けられない手荷物が積まれている場合、その機体が出発することは許されません。旅客が搭乗口に現れない「ノー・ショウ」、あるいは何らかの理由で旅客が搭乗を拒絶された場合、当該旅客から受託した手荷物をすみやかに取り卸す必要があります。この作業を効率よくスピーディに行わなければフライトが遅延し、旅客の満足度低下とエアラインの採算悪化を招きます。

セキュリティの強化自体は航空運輸に対する信頼を高めるものであり、旅客獲得をむしろ後押しするものといえます。しかし、取り卸しのためにフライト遅延を招くような事態は避けねばなりません。そこで、ユニシスは同国で国際線を運航するエアライン8社に対し、積載された手荷物の位置を素早く特定して万一旅客が搭乗しなかった場合の混乱を防ぎ、混雑のピークであっても定時出発への影響を最小限に止められるよう手荷物照合システム(BRS: Baggage Reconciliation System)を提供したのです。

Solution:

セキュアで可視性の高いシステム

ユニシスはセキュリティと手荷物のトラッキングの強化を業務効率と旅客フローを妨げずに実現するよう BRS を設計しました。BRS サービスはオーストラリアの8つの国際空港(シドニー、メルボルン、ブリスベン、ケアンズ、パース、アデレード、ダーウィン、ゴールドコースト)で約40のエアラインに利用され、同国発着の国際線旅客の95%以上をカバーしています。旅客がチェックインする際、受託手荷物はひとつひとつバーコード化されたタグナンバーが与えられ、その後の輸送を通じてスキャンされて旅客の搭乗記録と照合されるようになります。乗員の手荷物についても同様に付番と照合が行われ、万一旅客あるいは乗員が搭乗しなかった場合は、エアラインが保持する積載記録と照合して当該手荷物を素早く特定し取り卸しが行われます。

また、BRS のための機器、ネットワーク・インフラ及びサイバーセキュリティの維持管理そして24時間のヘルプデスクサポートとトレーニングも合わせて提供しています。

BARA のエグゼクティブ・ディレクターであるウォーレン・ベネット氏は以下のように語っています。

「ユニシスが提供しているサービスはオーストラリアの航空保安において重要な位置を占めています。積んでよい手荷物だけが実際に出発機に積まれる、という保安上の義務の履行がユニシスのサービスによって担保されています。」「同時に重要なのは、効率よく標準化されたプロセスが出発の遅延を防いで定時性確保に寄与し、エアラインの顧客のエクスペリエンス向上に役立っているということです。」「この2点はいずれも旅客の満足度確保において不可欠なものです。」

Results:

保安上のコンプライアンスとコストの削減

ユニシスの BRS 導入により、BARA 加盟エアラインは旅客フローや運航の定時性を損なうことなく「トリプルA」規準に適合、セキュリティを向上しながら業務効率を高めることができました。加えて、手荷物取扱プロセスの整流化に伴う効果としてロスバゲージが減少し、その事後処理に要する費用も削減されました。また、システムのスケラビリティとフレキシビリティによって、ハンドラその他のスタッフは増加し続ける国際線旅客にも問題なく対応できています。

BARAは更に、BRSの手荷物トラッキング機能を旅客向けにも提供。モバイル端末から手荷物の積載や到着の状況を確認することができるようになっています。

このオーストラリアでの成果を受け、ニュージーランドにおいても BARNZ (Board of Airline Representatives New Zealand) を通じてユニシスの BRS が利用されています。

BARA のベネット氏は、今後起きうる変化に対しても以下のようにユニシスに期待を寄せています。

「航空業界においてはテクノロジーの進化に伴う継続的な変化は避けがたいものです。ユニシスは最新の技術要件をよく把握し、進歩に向かういかなる変化にも万全の対応ができるものと信頼しています。」

航空業界を支え続けるユニシス

ユニシスのソリューションは、世界の空港とエアラインの業務を数十年にわたり支え続けています。今この瞬間にもたとえば、

- 200以上のエアラインで
- 100以上の空港で
- 航空旅客チェックインの4分の1以上でユニシスのソリューションが利用されています。

お問い合わせ先 日本ユニシス株式会社

<http://www.unisys.co.jp/>

〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1

e-mail airports@ml.unisys.co.jp

電話 03-5546-1111(代)

Foresight in sight