

## セルフ・バッグドロップを先進テクノロジーで拡張 ロッテルダム・デン・ハーグ空港

— 旅客チェックインのプロセスを改善し空港の運用効率向上と事業成長に寄与



### Challenge

オランダのロッテルダム・デン・ハーグ空港では、利用客数の増加が続いています。空港運営会社はさらに新たなエアラインを誘致し発着数を増やすことを目指しましたが、ターミナル内の空間とコストの制約を受けるためチェックインカウンターの増設が困難でした。空港の容量を拡大するために、旅客取扱の効率向上が喫緊の課題となっていました。

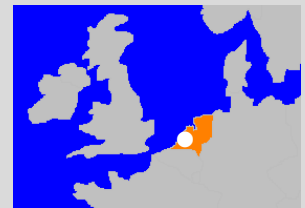
### Solution

同空港のグランドハンドリングを担うアヴィアパートナー社と IT パートナーであるユニシス、そしてセルフ・バッグドロップ機器メーカーの3者が協働して、エアライン各社のディパーチャー・コントロール・システム (DCS) を統合するソリューションを導入しました。約3ヶ月の導入期間を経て、ユニシスのファスト・バッグドロップ・アプリケーション (UFBDA) が空港のすべての手荷物受託プロセスをコモンユース基盤に取り込み、システム操作の手間を最小化、スピーディで効率的なプロセスを提供できるようになりました。

### Results

空港運営会社は、新規就航エアラインの DCS その他アプリケーションに対し、数週間で空港システムを対応させて受け入れ態勢を整えることができました。アヴィアパートナーは、どの就航エアラインにも対応する単一のシステムを利用して、一貫性のあるチェックイン・プロセスを提供できるようになりました。その効果は以下の通り明らかでした。

- 生産性向上
  - 旅客ハンドリングの総労働時間を10%削減
- サービスレベル向上
  - 自動チェックイン機併用によりチェックイン/手荷物受託の待ち時間を30%短縮
- 満足度向上
  - 旅客満足度を7ポイント向上



オランダ第二の都市であり貿易の拠点であるロッテルダムと同国の首都機能を担うデン・ハーグ。両都市へのアクセスにすぐれたロッテルダム・デン・ハーグ空港は、小規模ながらその利便性が評価され、利用客数を増やし続けています。

<http://rotterdamthehagueairport.nl>

## Business Challenge:

### 自動化・セルフ化を通じた旅客フローの効率向上

アヴィアパートナー(Aviapartner)は欧州6ヶ国、30箇所以上の空港でグランドハンドリングサービスを提供し、業界をリードするハンドラです。

ロッテルダム・デン・ハーグ空港においては旅客ハンドリングとランプサービスを提供しており、同空港に就航するフルサービスキャリア、LCC 合わせエアライン10社、40以上の定期路線のハンドリングを行っています。

同空港を利用する旅客の数は2009年以来80%以上増加していますが、空港運営会社は事業のさらなる成長を目指し、新たなエアラインの誘致と発着便数の増大を図ろうとしていました。しかし、増加する旅客に対しチェックインカウンターの容量が逼迫しており、しかもカウンターの増設は、ターミナル内の空間とコストという制約を受けるため困難でした。既存の施設のもとでの旅客取扱の効率をいかに高めるか、は空港運営における喫緊の課題となっていました。

そこでアヴィアパートナーとITパートナーであるユニシスは、航空業界の大きな流れとなっているセルフサービス化 ~チェックイン及び手荷物受託の手続きを旅客自身が機器を操作して行う~ による解決に向けて、共同で取り組みを行いました。

## Solution:

### テクノロジーが裏づける、セルフサービスのレベルアップ

セルフ・バッグドロップ機器は既設のカウンターを活かせるレトロフィット(後付け)型を選択。ユニシスは、機器を就航各エアラインが共同利用できるよう、UFBDA(Unisys Fast Bag Drop Application)のセルフサービス対応版を同空港のシステムに導入しました。

UFBDA は、Unisys APPS(Airport Passenger Processing System)の一部としてバッグドロップ機器とDCSの間をとりもち、すべてのカウンターとバッグドロップの手荷物取扱をコモニュース化、空港内で共通の、最小化されたシステム操作による手荷物受託を可能にします。UFBDA は、マルチユーザー・マルチホストシステムとして複数のエアラインDCSの間を動的に切り替えながら動作し、エンドユーザーはどのエアラインを利用するのかを意識することなく、単一のフロントエンドを利用できます。これにより UFBDA は、スピーディで効率的なチェックイン・プロセスを実現します。

Unisys APPS はセルフ・バッグドロップのほか自動チェックイン機、係員向け GUI、さらにモバイル・ソリューションへも展開できる共通のインターフェースを備えています。これにより、新規就航と一層の旅客数増大に対応し、旅客へのサービスをより効率的に提供できるようになっています。

## Results:

### 空港の能力拡大、旅客の笑顔そして事業の成長

アヴィアパートナーは、単一のフロントエンドシステムを持つことで旅客がどのエアラインを利用するかにかかわらず、一貫したサービスを提供できるようになりました。チェックインに要する時間が短縮され、旅客へのサービスレベルが向上しました。また、空港に新規エアラインが就航する際のシステム対応も2~3週間でできるようになり、路線誘致の競争にもメリットを生じました。

ITソリューションを活用することで、ターミナルの増築、建て替えといった大規模投資を行うことなく、空港運営会社とグランドハンドラの事業に新たな成長余力がもたらされたのです。

## The Relationship:

### 空港、グランドハンドラとシステム・プロバイダの協働

アヴィアパートナーの COO 兼 CIO であるトウーン・マーテンス氏は以下のように語っています。

「セルフ・バッグドロップを提供することで、お客様の時間の節約になるだけでなく、スタッフの目がフロアに行き届くようになり、サービス提供をより適切に行えるようになりました。おかげで、お客様はセルフ・バッグドロップに対しいへんポジティブです。しかも、同時に私たちは、今後の新規エアライン就航と空港の事業成長に対応できるシステムを手に入れました。」

「私たちとユニシスは良好なパートナーシップを維持してきました。ユニシスのプロジェクトチームは私たちのニーズを理解し、ユーザーの空港でのエクスペリエンスを向上するソリューションを提供してくれました。これからもユニシスのサポートと協働を得られることに期待しています。」

また、ユニシスのグローバルトランスポートেশョン・ディレクターであるハーカン・アンダーソンは以下のようにのべています。「アヴィアパートナーは、ユニシスの長期にわたる重要なクライアントです。このプロジェクトは、我々のパートナーシップが航空業界の発展とテクノロジーにおいて最前線をゆくことを示す新たな事例のひとつとなりました。」

### 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

〒135-8560 東京都江東区豊洲1-1-1

電話 03-5546-1111(代)

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

[airports@ml.unisys.co.jp](mailto:airports@ml.unisys.co.jp)

# Foresight in sight