

ステークホルダーとのコミュニケーション

日本空港ビルグループの事業を継続・成長させる上で、さまざまなステークホルダーの皆さまとのエンゲージメントを高め、強固かつ持続可能な関係性を構築することは、欠かせない重要な要素です。そのためには、各種情報媒体による適時適切かつ透明性の高い情報発信や、株主総会・決算説明会をはじめとする直接対話の機会を通じたコミュニケーションの活発化が重要と認識しております。当社グループでは、各ステークホルダーの皆さまへ多様なコミュニケーション方法による受発信に努めるほか、従来の枠組みにとらわれないパートナーシップの構築や、IR活動の拡充にも取り組んでおります。

ステークホルダーの皆さまから頂戴するお声やお力を当社グループの成長と価値の最大化につなげ、生み出したアウトプットが社会課題解決にもつながる好循環の構築を目指して、今後もコミュニケーション機会の創出と対話の活性化に取り組んでまいります。

当社グループ公式WEBサイト上での情報発信

日本空港ビルディング コーポレートWEBサイト	羽田空港ターミナルWEBサイト
財務情報 【株主・投資家情報】 IR資料／株式情報等 https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/ir/	非財務情報 【サステナビリティ】 環境／社会／ガバナンス等 https://www.tokyo-airport-bldg.co.jp/sustainability/
ターミナル情報 ・施設・サービス情報 ・フライト情報 ・混雑情報 ・オンラインショッピング https://tokyo-haneda.com/index.html	

各ステークホルダーとのエンゲージメント

ステークホルダー	サステナビリティ基本方針	コミュニケーション方法
お客様	私たちは、日本の空の玄関口として、お客様本位(利便性・快適性・機能性)の旅客ターミナル運営に努め、デジタル技術も積極的に活用しながら継続的にサービスやオペレーションの改善に取り組み、最高のおもてなしを提供します。	・インフォメーションセンター総合窓口 ・羽田空港ターミナルWEBサイト ・オンライン通販・商品予約サイト「HANEDA Shopping」 ・羽田空港公式アプリ「Haneda Airport」 ・ソーシャルメディア(Facebook, Instagram, YouTube, X(旧Twitter)等)
パートナー	私たちは、航空会社、テナント、協力会社をはじめとするパートナー及び国と一体となって安全・安心な空港づくりやオープン・イノベーションを推進し、相互の発展を目指します。	・エアライン連絡会 ・店長連絡会、テナント総会 ・テナントへの教育・セミナーの実施 ・各種サービス協議会 ・サステナブル調査ガイドラインアンケートの実施
従業員	私たちは、役職員の心身の健康と安全に配慮し、空港に関わるさまざまなフィールドで個々が持つ多様な能力を発揮しながらやりがいを持って働くよう、人財育成や職場環境づくりに注力します。	・プラスワントロモーションの実施 ・業務改善提案制度 ・CS表彰制度 ・社内報の発行 ・従業員ストレスチェック・エンゲージメントサーベイの実施 ・コンプライアンス情報窓口(内部通報窓口)の設置
地域社会	私たちは、周辺地域とのパートナーシップにより首都圏の発展に貢献するだけでなく、航空ネットワークの中心として全国の空港とも連携して国内の空の移動を活性化させ、日本全体の地域社会との共存共栄を図ります。	・全国空港事業者協会への参画 ・各自治体などと連携したシティプロモーション ・羽田空港施設見学ツアーの実施 ・社会貢献活動 ・地域行事への参加 ・おおたスカイパートナー認定
株主/投資家	私たちは、適時かつ透明性の高い情報開示を行うとともに、株主や投資家とのエンゲージメントにより長期的な目標での企業価値向上に努めます。	・株主総会 ・決算説明会 ・スモールミーティング ・国内外投資家との個別面談 ・株主通信・日本空港ビルディングコーポレートWEBサイト・統合報告書
地球環境	私たちは、脱炭素社会や資源循環型社会への移行に向けて、地球温暖化対策や3Rの推進など事業活動に伴う環境負荷を低減せるとともに、ステークホルダーと連携しながら地球環境と調和した持続可能な空港の実現を目指します。	・東京国際空港エコアポート協議会 ・東京国際空港脱炭素化推進協議会 ・TCFD・TNFD提言に沿った情報開示 ・TCFDコンソーシアムへの参画 ・TNFD Forumへの参画
共通	私たちは、絶対安全の確立のもと、事業活動の脅威となるリスクを適切に管理するとともに、非常事態の発生時においても人命の安全を確保しつつ、公共インフラである旅客ターミナルの運営を滞りなく継続できるよう、平時からの防災対策等と事業継続マネジメントを推進します。私たちは、国内外の法令及び規範を遵守し、人権に配慮しながら誠実かつ公正に事業を遂行します。	・東京国際空港業務継続計画(A2-BCP)への対応 ・事業パートナーを含む総合防災訓練 ・パートナーシップ構築宣言への賛同 ・国連グローバル・コンパクトへの署名 ・人権デューデリジェンスの実施

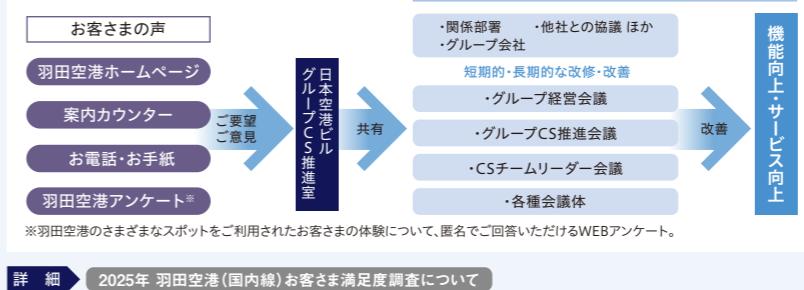
事例紹介



お客様の声を形に

羽田空港に寄せられたお客様からのご意見・ご要望を、関係部門や他企業などの事業パートナーと共有・連携し、改善につなげることで、更なるターミナル機能向上・サービス向上に取り組んでいます。2024年度はコロナ禍で中断していた顧客満足度調査を実施し、国内線の結果は総合満足度86.2%でした。「お客様本位」のターミナル運営に欠かせないお客様の「声」を、今後も大切にしてまいります。

お客様の声受付フロー



事業パートナーとの連携



従業員エンゲージメントの強化



地域社会との連携



IR活動の実施



改善事例

