

「安全・安心」と「お客様満足」を基本に 関西国際空港をアジアのゲートウェイとして 発展させてまいります。



「安全・安心」と「お客様満足」を 追求していきます

空港は公共交通インフラですので、安全・安心はすべての大前提であると認識しています。空港の安全には、テロなどに対する「セキュリティ」の面と、安全な運航や自然災害に対する「セーフティ」の面があります。これら安全を徹底的に追求していくことが私たちの最も基本的な責務です。私たちは、すべてのお客様に安心してご利用いただける空港の実現に向けて、常に取り組んでいます。

また、「安全・安心」とならんで「お客様満足」を得ないと国際拠点空港としての役割を果たすという私たちの使命は全うできないと考えています。お客様というのは企業が存在する時の最終的な価値のよりどころであり、お客様満足なしには企業は存在できません。この信念のもと、おもてなしの心をもってお客様に接するとともに、お客様の声に真摯に耳を傾けています。この貴重な声を共有化し、一つひとつに対し迅速に対応することを心がけています。しかし、お客様に満足していただくためには、私たちグループだけでは実現できません。このため、CS（お客様満足）向上協議会を設置して、お客様と接する航空会社やテナント、官公庁などのパートナーとともに取り組んでいます。こうした努力が評価され、英国「SKYTRAX」社の「WORLD AIRPORT AWARDS」で2004年から6年連続ベスト10入りしているものと自負しております。

「安全・安心」と「お客様満足」を継続的に追求していくことで初めて私たちグループの社会における存在意義があると考えています。

地球環境的視点に立った取り組みを 進めていきます

関西国際空港は、公害のない環境に配慮した「環境フレンドリー」な空港として造られました。これまで、空港の根幹的な問題である騒音問題への対応だけではなく、空港で発生する排水やごみを自ら処理し、海域環境の創造も行うことで、環境負荷の少ない「エコ愛ランド」として地域とともに歩んできました。

近年、世界的に地球温暖化対策への要請が高まるとともに、航空業界全体としても環境問題に取り組んでいこうという気運が高まっております。私たちも地球市民とし



てより積極的に地球環境問題にも取り組む必要があります。そこで、私たちは環境管理計画「エコ愛ランド推進計画」を策定し、温室効果ガス削減の目標を具体的に掲げるなど、空港内事業者とともに地球環境的視点に立った取り組みを進めていきます。

未来を信じ、未来を創る

空港を取り巻く情勢は、米国金融危機に端を発した世界同時不況などから国内線を中心に大幅な減便が実施され、生産・消費活動の停滞により貨物量も大幅に落ち込むなど非常に厳しくなっています。

一方、中長期的には、経済のグローバル化がますます進む中で、日本は世界に開かれた国として成長し発展していくことが必要です。グローバル化は、人や物・お金が国境を越えてシームレスに動き回ることですので、世界と日本の結節点である関西国際空港がこれから果たさなければならない役割は実に大きいと認識しています。

日本初の完全24時間空港であることは、経済のグローバル化、アジア経済との連携という視点から、関西のみならず日本にとっても必要不可欠な機能となります。この機能を活かし、世界、特にアジアとの経済・文化交流のゲートウェイとして、また、国際貨物ハブ空港として関西国際空港を発展させてまいります。

おかげさまで、2009年10月に会社設立以来四半世紀、25年の時が経過します。会社の基本的な使命は設立以来変わりませんが、お客様のニーズを着実にとらえて一歩一歩進化させ、関西国際空港「関空」というブランドを創り、さらにその価値を高められるよう取り組んでまいります。

関西国際空港株式会社
代表取締役社長 福島伸一