

ANA 新千歳空港株式会社



北海道を舞台に “ヒトとヒト”“ヒトとモノ”をつなぎ 夢にあふれる未来に貢献します

ANA's Way

私たちは「あんしん、あったか、あかるく元気!」に、
次のように行動します。

ANA新千歳空港株式会社(略称: CTSAP) Mission Statement

思いやり溢れるあったかい心で価値ある時間をきり拓き続けます。
～大きな翼に想いをのせて「笑顔」と「感動」を未来に届けます～

求める人財像

お客様・仲間のために
自ら考え行動できる

プロフェッショナルな人

顧客満足を高めていくためには、「安全」・「定時」・「快適」・「利便」を仲間と共にお客様へ提供し続けていく必要があります。

その上でCTSAP社員に求められることは、「仕事への姿勢」・「コミュニケーション力」・「チームワーク力」・「チャレンジ精神」の4つの態度や能力です。また、今後起こりうる様々な環境変化に対して柔軟に対応し、仲間を思いやり一人一人が自ら考え責任をもって行動し、決断できるプロフェッショナルな人を求めています。

仕事への姿勢

- 社内規則や業務規程を遵守し、更なる品質向上を見据えた価値創造ができること

コミュニケーション力

- 相手がおかれた立場を考え、伝えること聴くことができること

チームワーク力

- 個人の思いとチームの思いを一致させ周囲の知識・経験を取り入れながら結果を出せること

チャレンジ精神

- 情熱をもって困難なことに粘り強く取り組むこと
- 失敗を恐れずに「挑戦」・「KAIZEN (カイゼン)」し続けること

プロフェッショナルな人

1.安全 (Safety)

安全こそ経営の基盤、
守り続けます。

2.お客様視点 (Customer Orientation)

常にお客様の視点に立って、
最高の価値を生み出します。

3.社会への責任 (Social Responsibility)

誠実かつ公正に、
より良い社会に貢献します。

4.チームスピリット (Team Spirit)

多様性を活かし、真摯に
議論し一致して行動します。

5.努力と挑戦 (Endeavor)

グローバルな視野を持って、
ひたむきに努力し枠を超えて挑戦します。

「思いやり溢れるあったかい心」とは、お客様や同じ使命を果たすために歩んでいる仲間と共に共感しながら、柔軟であったかい心を持つ当社の社員を表します。

「価値ある時間をきり拓き続ける」には、お客様が、私たちに託してくださっている大切な時間を無駄にはせず、常に開拓者のように日々挑戦し、一生懸命な行動者で有り続ける当社の企業姿勢を示しています。

仕事にピンチはつきものです。あと少しだけやってみよう、なんとかしてみようという

前向きな気持ちを持って未来をきり拓く姿勢が大切だと考えています。

私たちは、地域に根ざした空港ハンドリング業務を軸とし、公共交通

機関という使命を果たし、お客様の「笑顔」と「感動」を

飛行機に乗せて運んでいきます。



空港業務を基盤として
北海道をリードするCTSAP。
観光産業に大きく貢献しています。

数字で見る

CTSAP

ANA新千歳空港株式会社

新千歳空港

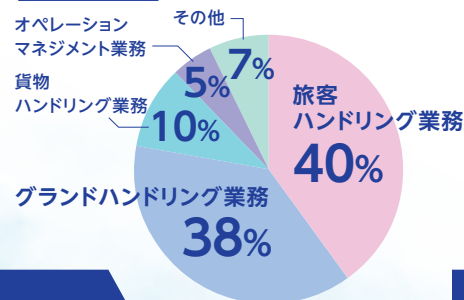
New Chitose Airport

従業員数 ※アルバイト、契約社員、嘱託社員等含む

1,067名

(2023年3月1日時点)

部署構成比 ※正社員(2023年3月1日時点)



若い世代が多く
活躍する
会社です！

平均年齢

※正社員のみ(2023年3月時点)

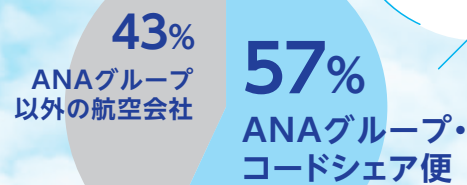
31歳

新千歳空港就航便数

道内シェア No.1

※ANAグループ(ANA・Peach)運航便、
コードシェア便含む

新千歳空港発着の
57%は
ANAグループ運航便と
コードシェア便！



新千歳空港
ANAグループ(ANA・Peach)
発着便数 (2023年3月時点)

1日165便

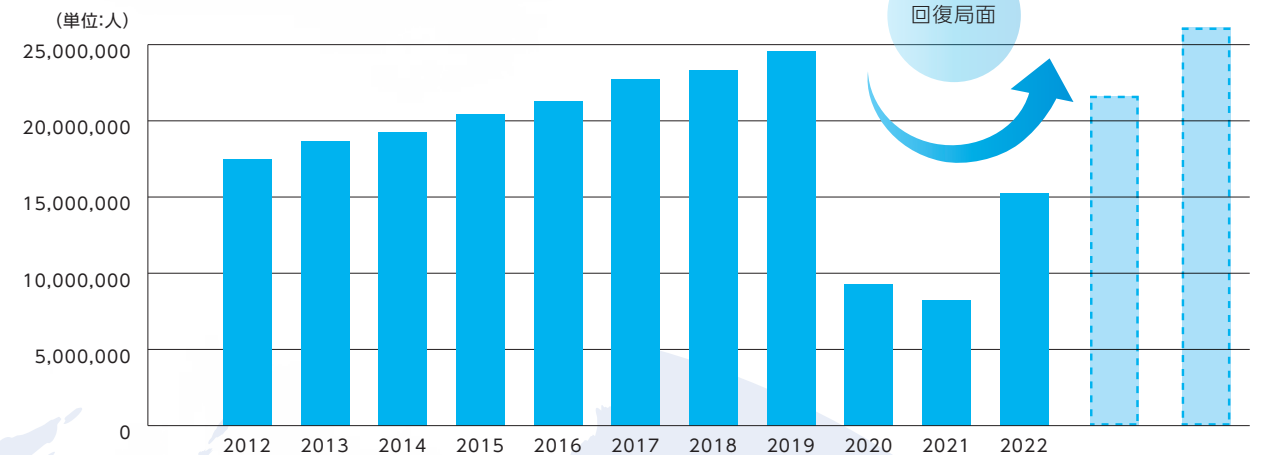


新千歳空港発
ANAグループ(ANA・Peach)
国内線就航都市 (2023年3月時点)

21都市



年間乗降客数実績と今後の予測推移



資料:国土交通省「暦年・年度別空港管理状況調査」を基に予測を追記

訪日外国人来道者数(実人数)の推移

コロナ禍前の2018年は300万人を超えていました。国際線も就航している新千歳空港は北海道の観光産業を支える上で大変重要な役割を担っています。今後さらに国際線も復便していく兆しがみえてきています。



北海道庁 北海道観光入込客数の推移より

全国各地と全道各地の拠点として、
観光産業の発展に寄与しています。

OUR WORKS

業務紹介

航空機の着陸から離陸まで、幅広い専門分野で空港地上支援業務をおこなっています。
安全を第一に考え、常にお客様の気持ちに寄り添い、チームワークで業務をおこないます。

▶ グランドハンドリング・貨物ハンドリング業務

主に航空機周辺で、到着から出発までの地上業務を行います。

搬送



出発準備中の航空機まで、手荷物や貨物を積んだコンテナを搬送します。

手荷物・貨物搭降載



特殊車両を使用し、安全かつ効率的に搭降載作業をおこないます。

機内清掃



到着してお客様が降りられると、次のお客様を機内にお迎えする準備をします。

プッシュバック



出発準備の完了した航空機を、専用車両を使用して誘導路まで移動させます。

PBBオペレーション



航空機とターミナルを繋ぐPBB(搭乗橋)の着脱業務を行い、お客様をご案内します。

貨物受託



代理店やお客様の貨物をお預かりし、到着した貨物の引き渡しを行います。

手荷物仕分け



お預かりした手荷物を便ごとに仕分けし、コンテナに積み込みます。

誘導(マーシャリング)



パイロットに指示を出し、停止線で正確に航空機を停止させます。



着 陸

▶ 旅客ハンドリング業務

カウンター・ロビー・ラウンジ・搭乗ゲート・到着ロビーなどでお客様対応を行います。

到着ロビー



到着したお客様をおもてなしの心でお迎えし、お見送ります。

カウンター業務



搭乗手続きや、手荷物のお預かりなどのご案内を行います。

出発ロビー



お客様をお出迎えし、自動機の操作説明や、運航に関するお問い合わせなど多様なお客様対応を行います。

ラウンジ



お客様におくつろぎいただくラウンジの受付業務をおこないます。

▶ オペレーションコントロール業務

空港の中枢業務として、部署間の調整や工程管理、運航方針決定と指示などを行います。

オペレーションコントロール



航空機の運航支援や搭乗旅客・搭乗物の重量バランス調整、出発時刻や作業時間のタイムマネジメントなど、空港オペレーションのコントロール機能を担っています。運航に関わるあらゆるケースを想定し、すべての航空機が安全で快適かつ定時に出発できるよう、様々な部署に適切な指示を出しています。

もっと詳しい業務内容を
HPで紹介しています！



離 陸

プッシュバック

搭乗案内

出発手続き

機内清掃

手荷物・貨物搭降載

PBBオペレーション (パッセンジャーボーディングブリッジ)

誘導(マーシャリング)

広がる活躍のフィールド

幅広いフィールドで 様々なキャリアを積む。

新千歳空港内で様々な業務を担うCTSAPでは、特定の業務に限定せず、幅広い業務にチャレンジすることができます。

新千歳空港内だけでなく、国内・海外空港やANA・グループ関連会社で業務にあたる機会もあり、幅広い活躍と成長ができます。

新千歳空港

旅客ハンドリング業務

グランドハンドリング業務 (ランプ・客室・手荷物)

貨物ハンドリング業務

オペレーションコントロール業務

スタッフ業務(経営管理部門・品質管理部門)

ジョブローテーション

ANAグループ内外出向

業務経験を積み、活躍するフィールドを広げ、グループ内外で活躍しています。

実績(2022年度時点)

ANAグループ内出向

- ANAホールディングス株式会社
- 全日本空輸株式会社
- ANAエアポートサービス株式会社
- ANA関西空港株式会社
- ANA福岡空港株式会社
- Peach Aviation株式会社
- ANAテレマート株式会社

グループ外出向

- 北海道エアポート株式会社 など

新千歳空港

空港所長

北海道エリア全体の空港運営サポートを担うCTSAPでは道内空港所長を輩出しています。

実績(2022年度時点)

函館空港、釧路空港、女満別空港

道内空港のエリアサポート

北海道エリア全体の品質向上サポートを担う担当者“Area Coordinator(エリアコーディネーター)”を育成

CTSAP INTERVIEW

私たちが大切にしているのはチームワーク。
空港運営のプロフェッショナルとして、お客様に安全であたたかい空の旅を提供します。



CTSAP INTERVIEW

旅客ハンドリング業務

日々、助け合える仲間とともに、安全運航・定時出発を支えています。

旅客サービス部旅客課 (2016年入社)
益子 千愛

国内線と国際線で搭乗手続きや搭乗ゲート業務を担当しています。また現在、政府専用機のハンドリングにも携わっています。千歳は降雪によるイレギュラーが多く、その度に適切な対応をしなければなりません。そんな時はいつも仲間と支え合いながら乗り越えてきました。困った時には先輩方が親身に相談に乗ってくれたり、尊敬できる仲間がたくさんいます。あらゆる部署が一致団結して行動できるからこそ、安全かつ定時に飛行機を飛ばすことが可能なのだと思います。

PICK UP

やりがいをを感じる瞬間は？

お客様の気持ちを考えご提案をしたことに、喜んでいただけると、やりがいを感じます。今後も仲間から多くのことを吸収して成長していきたいです。

オペレーションコントロール業務

全体の状況を把握しながらより円滑なオペレーションができるよう仕事の知識を深めています。

オペレーションマネジメント部オペレーションマネジメント課 (2016年入社)
上山 美羽

運航支援業務やロードコントロール業務を行うにあたり、最も意識しているのは全体の状況を把握することです。現場では様々な部署が同時に動いて、飛行機の到着から出発までを支えています。そのためイレギュラーが起こった時には自部門のメンバーだけではなく、前後工程の他部門とも連携を取りながら対処することが必要です。今後も円滑なオペレーションやパイロットへの適切な情報提供ができるように知識を深め、運航支援者として成長していきたいです。

PICK UP

どんな人と一緒に働きたい？

周囲の人と一緒に物事に取り組むことにやりがいを感じられる人です。チームワークが欠かせない仕事なので、達成感があると思います。

グランドハンドリング業務

ランブ

使命感を持ち飛行機を飛ばす姿に感銘を受けCTSAPへ。社内セミナーで学びを深めています。

グランドサービス部ランブサービス課 (2020年入社)
伊藤 雅樹

大雪の中で飛行機を飛ばすことに強い使命感を持つ職員の方をテレビ番組でお見かけし、その姿に感銘を受けてCTSAPを志望しました。学生時代はデザインやITの勉強をしていて航空関連の知識はなかったのですが、上司や先輩方の支え、社内セミナーなどのおかげで知識や技能を身につけることができました。現場では毎便異なる条件下での仕事となるので、クルーとはコミュニケーションを密にとり、些細なことでも情報共有を欠かさず行うことを心がけています。

PICK UP

学生時代に頑張ったことは？

コンテストに向け映像作品を制作したことです。仲間とともに情熱をもって取り組んだことで結果につながることを実感し、その経験が仕事に活きています。

貨物ハンドリング部門

人と関わることが好きな人におすすめの仕事 チームワークがよく、頼りになる先輩方がたくさんいます。

貨物サービス部貨物郵便課 (2020年入社)
池田 脩真

貨物や郵便物の受託、到着貨物の引き渡しを行う貨物インサイド業務に従事しています。課の強みは、なんといってもチームワークの良さ。皆の仲がいいので仕事がしやすく、ベテランの方も多いので困った時にとても頼りになります。特に心がけているのは、確認作業を徹底し、安全に作業を進めることです。自分の仕事を通してお客様を笑顔にすることができた時にはやりがいを感じます。飛行機や人とコミュニケーションを取ることが好きな方におすすめの仕事です。

PICK UP

職場はどんな雰囲気？

「あんしん・あったか・あかるく元気」というグループの行動指針そのもの。親しみやすい方ばかりで、休日は同期や先輩とご飯に行くことも。

総務部

総務課

関わった方からのお礼の言葉は日々の業務の支えとなっています。

総務部総務課 (2017年入社)
岡田 莉帆

北海道、ANA、飛行機という自分の「好き」が揃っている環境に魅力を感じCTSAPに入社しました。旅客サービス部などを経験し、現在は経理業務や社員証などの管理、業務のデジタル化の推進など、多岐にわたる仕事を担当しています。社員の方に向けた仕事をする人が多いので、関わった方からお礼の言葉をいただくとやりがいを感じます。私自身も上司や先輩、後輩など周囲の方への感謝の気持ちを言葉にして伝えることを意識しています。

PICK UP

CTSAPのおすすめポイント

福利厚生や教育制度が整っているところです。リフレッシュ休暇を取得できるので、1年に1回の楽しみとして旅行に行くことが多いです。

出向先

ANAホールディングス株式会社

総務部リスクマネジメントチーム/
ANA総務部リスクマネジメントチーム

橋本 圭吾 (2008年入社)

MY CAREER

グランドサービス部ランブサービス課

AMCオペレーション業務部
オペレーション業務課

グランドサービス部業務課

ANA総務部リスクマネジメントチーム ※一部省略

仕事を通して自分の視野が広がり、人として成長していることを実感しています。グランドハンドリングの管理全般の業務を経て、現在はグループ全体の一般危機管理や事業継続計画の推進を中心に仕事をしています。今までとは異なる業務を理解することに苦労したこともありましたが、新しい仕事をする中で様々な考え方に触れ、幅広い視野で物事を考え対応していく力が身につきました。自分が人として成長していることを実感でき、やりがいを感じています。

PICK UP

出向前の経験が活きたと感じるエピソードを教えてください。

各グループ会社、各部門から案件が回ってくる中で、グランドハンドリングに関わる業務について詳細に回答することができました。また、自分に与えられたミッションの達成に向け能動的に行動する力は、CTSAPで身についたものだと感じています。

出向先

ANA福岡空港株式会社

貨物グランドサービス部
貨物郵便課

鈴木 那奈 (2016年入社)

MY CAREER

貨物サービス部 貨物郵便課 (国内インサイド業務)

福岡空港 貨物グランドサービス部 貨物郵便課 (国内インサイド業務)

新しい場所で働くことで、これまでの自分の業務とのつながりを知ることができました。2022年度より福岡空港へ出向しています。出向前は新しい職場で働くことへの緊張と不安がありましたが、同じグループの仲間としてとても温かく迎え入れていただき、安心して業務に励むことができました。これまでと別の場所で働くことで、自分の業務がここでつながっていたんだ！と実感することも多く、どんな経験も無駄になることはないのだと感じています。

PICK UP

CTSAPへの入社を検討する学生の方へのメッセージをお願いします。

CTSAPには頼りになる先輩がたくさんいます。そして、どんな時も支え合えるかけがえのない同期と出会うこともできます。「あんしん・あったか・あかるく元気」という風土の中で、皆さんが自分らしさを大切に挑戦していくことを応援しています。

旅客制服を着て貨物の受付業務を行うこともあります！

出向先

ANA釧路空港所

空港所長

豊田 敦司 (1990年入社)

MY CAREER

旅客サービス部

オペレーションマネジメント部

OMC オペレーションマネジメント部 (ANA出向 2年間)

品質企画部

ANA釧路空港 空港所長

同じ姿勢を持つ仲間と協力しあい、より良い空港運営を目指します。ANA釧路空港の運営に携わっています。ANAの各空港は規模こそ違いますが、各部署が連携して1機の飛行機を飛ばすことを目指す姿勢は同じです。釧路空港でもこれまでの業務の経験を活かしながら品質の維持・向上ができ、一体感を感じることがやりがいにつながっています。今後も職員と協力しあい、お客様に安心してご利用いただける空港を目指して励んでいきます。

PICK UP

出向で苦労したことがあれば教えてください。

生活面、仕事面ともに環境の変化に慣れるまでが大変でした。ですが出向により人脈が広がりますし、様々なキャリアを積むことで自身の知見が広がり、対応力を身につけることができるのは出向の魅力の一つだと思います。

キャリアパス

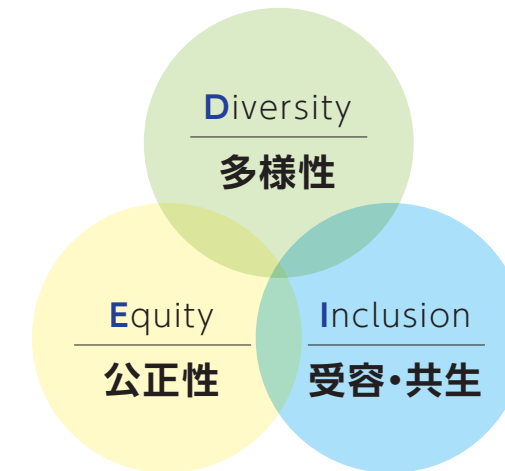
～努力と挑戦の先に広がるフィールドへのステップアップの後押し～



DEI推進

「DEI」とは？ 「ダイバーシティ・エクイティ・インクルージョン」の略称

年齢・国籍・性別・価値観・障がいの有無などの「多様性」を尊重し、それを「強み」に更なる変革を起こせるよう、様々な取り組みを推進しています。



DEIセミナーの実施 (2022年度)



CTSAP全体でDEIに対する理解を深める機会を設定。アンコンシャスバイアス（無意識の偏見）がない職場を目指しています。

① 女性活躍推進 (男女活躍推進)

22名が参加

男女活躍推進キャリアセミナーを開催しました！
10月に改正された育児介護休業改正のポイントや社内制度の説明、男性育児休業経験者を交えた座談会を実施しました！



② 仕事と育児・介護の 両立支援

いきいきワークショップを開催し育児休業中の社員が参加。復帰に向けての不安や疑問を解消したり、先輩ママパパ社員からのアドバイスや経験談を聞いたり話し合う機会を設けました。

③ LGBTQ+

ANAグループにおけるLGBTQ+に対する社内環境整備の取り組みが評価されPRIDE指標2022においてCTSAPもゴールドを受賞致しました。



L = レズビアン
G = ゲイ
B = バイセクシュアル
T = トランスジェンダー
Q = クイア (Queer/Questioning)
+ = プラス=ポジティブな要素を含みながらその他のセクシュアリティを表すもの

＜具体的な取り組み＞

CTSAPではLGBTQ+の社員が差別を受けることなく働ける環境づくりを進めており、2022年2月1日付で就業規則の改訂および多様な性を尊重する新制度を導入しました。

- ①パートナーシップ申請受付
所定の手続きを行うことで同姓パートナー及びパートナーの子を配偶者・家族と同様に取り扱うことができる
- ②社内呼称の選択制度
性別違和、性別不適合など悩みを抱える社員が性自認に応じた通称名を使用できる
- ③就業規則に差別禁止を明記
CTSAP全社員に対し、性指向・性自認に対するセクハラ、差別を禁止する条項を追加

※PRIDE指標・・・「PRIDE指標」は、LGBTQ+などのセクシュアル・マイノリティが働きやすい職場づくりを日本で実現することを目的として、任意団体「work with Pride」が制定したもので

④ 障がい者雇用

障がい者雇用の歴史や制度について学び、誰もが働きやすい職場について考えるきっかけとするセミナーを開催しました。
現在CTSAPでは20名以上の障がいを持つ社員が様々な部署で活躍しています。

仕事と家庭を両立でき、 長く働きやすい職場です

ANAグループでは、社員が仕事と家庭を両立できる職場づくりを推進しています。その中で当社においても、出産・育児・介護に関わる制度を充実させております。制度を利用して短時間勤務をおこなっている女性社員も複数おり、配偶者出産休暇を取得している男性社員もおります。男女共に、自分のライフステージに合わせ、キャリアアップにも取り組んでいただけるよう、制度面からサポートしていきます。

働くママ・パパ INTERVIEW



子育てしながら働く ママ社員



旅客サービス部 管理職：マネジャー
山森 聖子

どうしてもこの仕事に就きたいと 入社した当時の想いの先に、今があります。

入社時から旅客サービス部で業務を行っており、様々なコンローラーなどの経験を経て旅客業務の責任者であるインチャージなども行っていました。現在は旅客サービス部の管理職として仕事を続けています。どうしてもこの仕事に就きたいという思いで、念願が叶い入社できた会社だったので、できるだけ長くという気持ちで仕事を続けてきました。入社当初は長く働くことは難しいと思っていましたが、継続していった結果、現在に至っています。皆さんにもぜひ憧れや入社時の気持ちのその先を見つけてこの会社でいろいろな経験を積んでいって欲しいです。自分に続いてくれる方が増えると嬉しいなと思います。

産休後、保育園に早めに申し込んで入園が決定!.....
子どもが生後10か月頃ころには復職しました。今は子どもと向き合う時間、育児には時間をかけ家事は時短できるところを工夫し程よく手を抜くながら、仕事と育児を両立しています。

1日のルーティン

6:00	起床
7:30	家出る 保育園お見送り
8:30	出勤
17:00	退勤
17:30	保育園お迎え
18:30	夕食
19:00	お風呂
21:30	就寝
22:00	

「働くパパ」としてモデルになれるよう、 家庭と仕事の両立を目指しています

以前は旅客サービスの業務課、現在は総務部人財戦略課で経営企画、生産計画を中心に業務を行っています。実は二人目の育児なのですが、今回初めて育休を取得しました。一人目の時は、コロナ禍で在宅勤務がほとんどだったため、育児をする時間もありましたが、現在は会社に来ることが多くなったので家族の負担を少しでも軽減することができればと考え、育児休職の制度を利用し、子どもと向き合う時間を頂きました。

普段の業務においては経営に近いところで仕事をしているので、世の中の動き、特に時事問題、社会問題に関心を向けるよう心がけています。学生時代ゼミで社会学を専攻していたので、自然と社会に対する関心は高いですね。そういった、世の中の動きからヒントを貰うことが非常に多い職場のため、視座を常に高く持つことを意識しています。今後も育児をきちんとやりつつ、仕事の上でもしっかりと成果を出せるような、良い「働くパパ」のモデルになれるように、頑張っていきたいですね。

1日のルーティン

6:30	起床 子どもの朝食づくり
7:30	保育園見送り、 そのまま会社へ
9:00	出勤 業務開始
17:30	退勤
18:30	夕食 家事(食器洗い・ お風呂掃除・洗濯等)
19:30	子どもとお風呂
20:30	寝かしつけ
21:30	自分の自由な 時間を過ごして、 就寝
23:30	



総務部 人財戦略課
脇坂 暁史

子育てしながら働く パパ社員

TOPICS

健康経営の推進

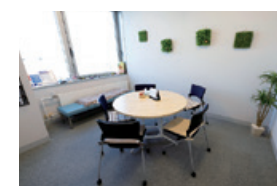
「健康経営優良法人 ホワイト500」2年連続※取得!!

※2023年3月時点



ANA新千歳空港株式会社では、全ての従業員が心身ともに健康で、イキイキと仕事ができる職場づくりを目指し「ANAグループ健康経営宣言」に則って、様々な施策に取り組んでいます。

2023年3月には2022年に引き続き2年連続で健康経営優良法人ホワイト500に認定されました。



健康管理室

2017年4月に健康管理体制として千歳グループ健康管理室を設立し、従業員の「こころとからだ」をサポートする取り組みの強化を図っています。

1 健康管理の取り組み

「千歳グループ健康管理室」では、定期健康診断の結果を受けて、ANAグループで共通化された診断項目・判定基準・システムにより、産業医および保健師が一人ひとりの健康を適切にサポートしています。

- 定期健康診断受診率100%
- 特定保健指導実施率の向上

2 疾病予防にかかわる取り組み

- がん予防、女性特有の疾病対策
- 禁煙への取り組み
- 高齢従業員の健康対策
- 新型コロナウイルス感染症対策
- 生活習慣予防の取り組み

3 メンタルヘルスにかかわる取り組み

ANAグループのメンタルヘルスアドバイザー(精神科医師)によるセミナー開催や、全社員を対象としたストレスチェックを定期的に実施し、高ストレス判定者には産業医との面談機会を設定しています。

定期的な1on1ミーティングを実施し、部下の悩みや不安に関し、上司が寄り添いながら、お互いの関係性を築いています。

4 安全衛生活動にかかわる取り組み

保健師による「千歳健康だより」を発行しています。各部署における「労働危険マップ」を作成し、労働災害防止を図り、従業員の安全を守っています。年間を通して、従業員のヘルスリテラシー向上のためのセミナーなど教育を実施しています。

TOPICS

社内活動・ボランティア・イベント

社員の交流が活発

部署を越えた交流が多く、仲の良い温かい雰囲気職場です。業務中は目の前のお客様へのおもてなしはもちろん、1機の航空機を安全で定時に出発されるためチームワークを大切にしています。降雪時や多貨客期など、大変なことは少なくありませんが、社員一丸となって乗り越えたときの達成感はひとしおです。業務外でも社会貢献活動や地域イベントへの参画など、全部署が一体となってイベントを企画し、交流を深める機会が多いです。

イベント



●2022.10.1 飛行機探検ツアー

イベント



●2022.7.31 航空祭

ボランティア



●2022.7.8 世界遺産 キウス清掃

イベント



●2022.11.26-27 航空教室(マーシャリング体験)

イベント



●2022.7 演奏会



A N A 新千歳空港株式会社
ANA NEW CHITOSE AIRPORT CO.,LTD.

〒066-0012 北海道千歳市美々 新千歳空港内
<http://www.ctsap.ana-g.com>

