



# Presentation of FMG

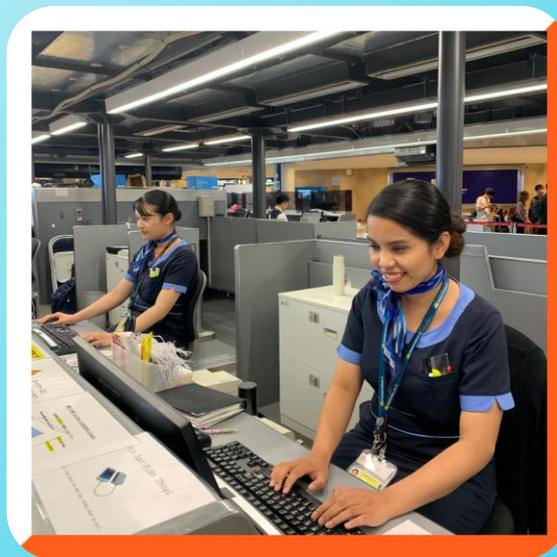
# “ハンドリング会社”をご存じですか・・・？

ハンドリング会社とは、**空港で地上業務に関するサービス全般を提供する会社**のこと。

グランドスタッフを雇用するのは、飛行機を運航する航空会社が委託するハンドリング会社です。

ハンドリング会社には、航空会社のグループ企業もあれば、空港の運營業務を幅広く請け負うハンドリング専門企業もあります。

つまり・・・ **航空会社との契約があるハンドリング会社が航空会社の代わりとなって地上での業務全般を行います。**



# 各空港ではセルフで手続きが行えるよう自動チェックイン機を導入



- 自動化が進んでいます

- ・機器の不具合やメンテナンス→×
  - ・航空券の内容やパスポートの種類によって→×
  - ・お手伝いが必要なお客様→×
- 不便な事も・・・



# チェックインカウンター業務

- ✓ お客様の搭乗手続き  
乗り継ぎの案内
- ✓ 預け入れ荷物対応
- ✓ VIPの方のケア  
お身体の不自由な方の  
サポート  
お子様一人旅等の対応



# 業務内容

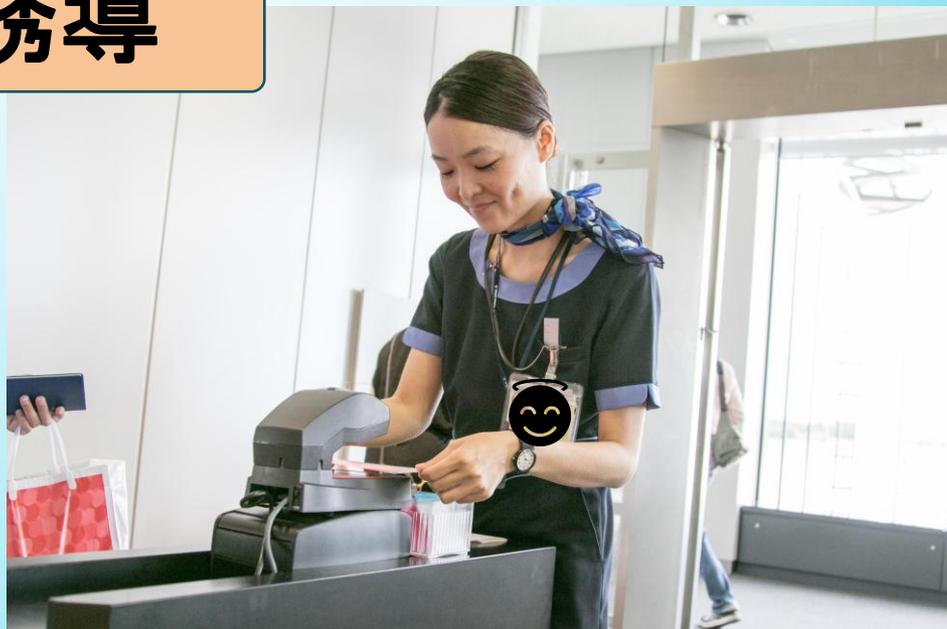
パスポートや査証の確認、座席の指定、特別なリクエスト(車椅子の手配や特別食のリクエストなど)にも柔軟に応じるのが、チェックインカウンター業務の特徴です。

VIPケアやお子様の一人旅などでは特別なサービスを求められることもあるため、丁寧かつ迅速な対応が求められます。



# ゲート業務・案内誘導

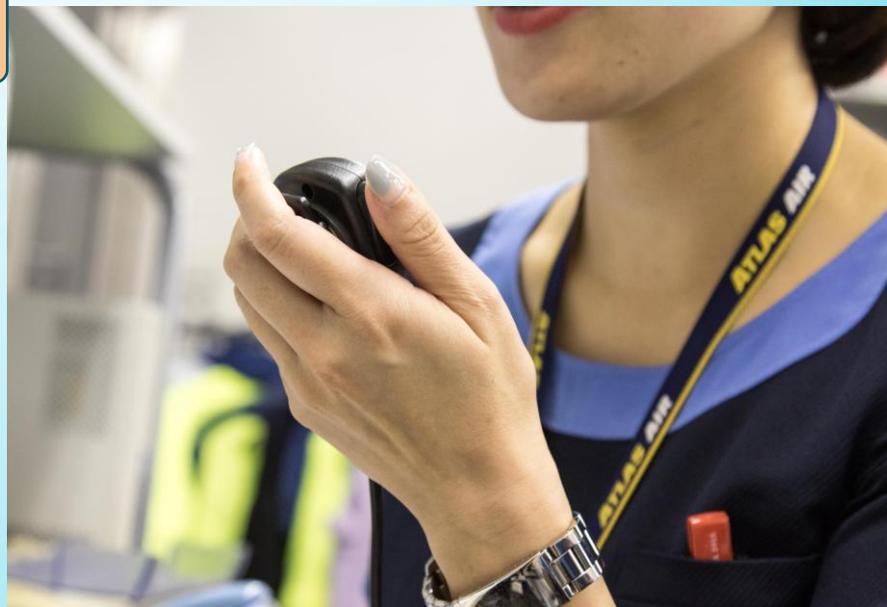
- ✓ ゲートでの搭乗案内や遅延対応



# 業務内容

搭乗券の確認や搭乗順序の案内、ゲートの閉鎖時間の管理、お客さまの乗り遅れや体調不良など、不測の事態にも対応します。

さらに、フライトの遅延や欠航時には、迅速な情報提供と代替手段の手配などのイレギュラー対応もあります。



# 到着業務

✓ 到着便の対応

- 到着旅客
- 手荷物返却対応



# 業務内容

航空機が到着するまではゲートで待ち、到着したお客さまの乗り継ぎ便の案内やお手伝いが必要なお客さまのサポートなどをおこないます。

手荷物の返却時も、万が一お客さまの荷物が破損していたり、紛失してしまった時などには迅速に適切な対応を取ることが求められます。



空港でこのようなスタッフを目にしたことはありますか？



一見、航空会社のスタッフのように見えますが、  
先ほどの画像のスタッフは  
**全員FMGで働くスタッフ達です**

- 航空機を安全に飛ばすため
  - お客様への快適な空の旅を提供するため
- 定時に航空機を出発させるというお客様との「約束」を守るため

Airlineの代わりとなり、  
変わらぬ笑顔で、変わらぬサービスで、  
お客様の旅が楽しい思い出となるよう地上よりサポートする会社です



# F M G とは・・・？

会社説明会  
資料

社名のfmgは「**F**light **M**anagement **G**roup」の頭文字から名付けられ  
**1996年8月**、航空関連事業に特化した企業として成田国際空港を拠点に  
事業を開始いたしました。

創業時からの旅客ハンドリング業務に加え、  
2003年からは航空会社以外では唯一となる同社内での航空整備業務を開始、  
2011年からは運航支援業務も加え、お客様に総合的なサービスを提供しております。  
現在は成田空港を始め、  
千歳・羽田・関空・那覇と全国の国際空港で事業を行っております。

# 会社概要

会社説明会  
資料

設立 1996年8月8日  
社員数 900名(グループ全体)  
所在地 本社 千葉県成田市不動ヶ岡2118-5  
支店 成田支店 羽田支店 関空支店 千歳支店 那覇支店  
株主 株式会社ヒト・コミュニケーションズ

グループ会社

国内42拠点・グループ会社15社

 株式会社 **ヒト・コミュニケーションズHD**

株式会社 **ヒト・コミュニケーションズ**

**BBF**

 **SALES  
ROBOTICS**

**BRANCH-OUT CO.,LTD.**

 **TCA**

株式会社 **ジャッツ**

 **Triangle Travel**  
Japan DMC Limited

上海布藍綺国際貿易有限公司

**JAPAN LIMOUSINE SERVICE**

 **WSS**

 **LOWCAL**

 **UsideU**

**MOFFLY**

 **workshift**  
ワークシフト

# 企業理念

会社説明会  
資料

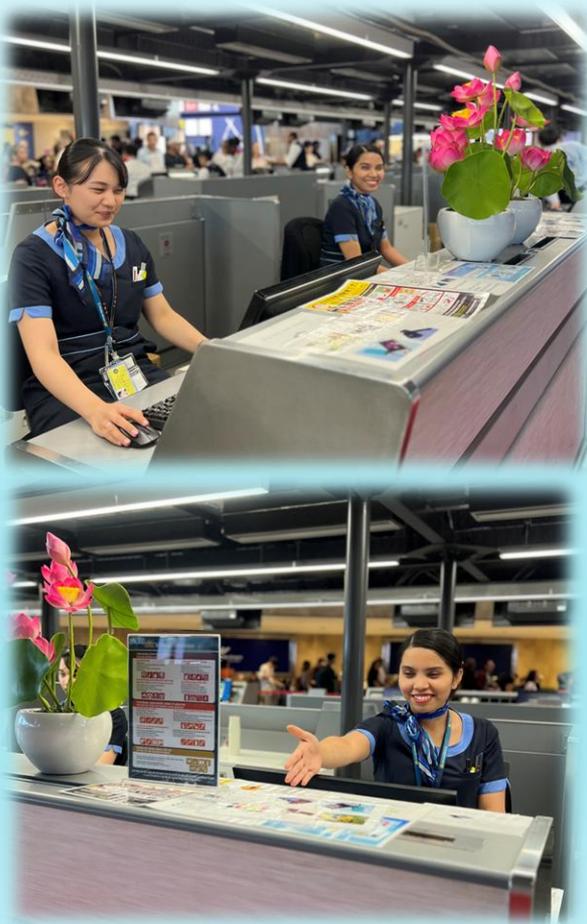
私たちは、全てのお客様のために  
いかなる時も最高のサービスを競争力のある価格で  
ご提供することに全力を尽くします

We shall commit that we would provide our best service  
and performance to our customers at any time at affordable price.



# 最高のサービスを提供する 最高のチーム

会社説明会  
資料



# チームの取り組み①

会社説明会  
資料

## ・高品質なサービスの提供

約30年に及ぶ経験と蓄積されたノウハウを背景に、各航空会社ならびにご利用されるお客様へ高品質なサービスを提供しております。

※具体的には...

各セクションごとにマニュアルとSOPを作成し、品質管理部門で一括管理を行うことにより職員のスキルの均一化を計っており、また定期的に役職者が職場巡視を行って職員へ指導を行っております。

## チームの取り組み②

会社説明会  
資料

### ・豊富な人材

国内外の航空会社に問わず、幅広い航空関連業務の経験を積んだ豊富な人材が在籍しております。また、外国籍の職員を積極的に採用する事により諸外国航空会社のニーズに対応し、航空関連専門学校より多くの人財を受け入れることで、活気のある職場を構成しております。

※具体的には...

現在18歳～74歳までの職員が在籍しており、航空関連業務に問わず様々な経験を積んだベテランの職員が業務を行っています。

## チームの取り組み③

会社説明会  
資料

### ・充実した教育体制の完備

専用の育成プログラムにより、基礎知識の習得から現場OJTを通して実践的な教育を実施しております。また、社内教育グループを設けリフレッシュ教育を含めた育成プログラムの策定を行い、高い品質を提供できる体制を維持しております。

**丁寧に判りやすく指導いたします!**

※具体的には...

危険物や保安教育について、トレーナーの有資格を持った者が7日間の新人研修を実施し、入社1週間後には現場でのOJTを開始する。

# ハンドリングしている航空会社※一部

会社説明会  
資料



t'way

EASTAR JET  
이스타항공



JEJUair



peach



cebu pacific

Srilankan Airlines



EL AL  
IT'S NOT JUST AN AIRLINE. IT'S ISRAEL.

vietjet Air.com



深圳航空  
Shenzhen Airlines

vietjet Air.com  
Thailand



Aero-K

# 業務内容 紹介

会社説明会  
資料



# 航空旅客ハンドリング業務

会社説明会  
資料



航空会社を利用されるお客様をお迎えし、カウンターでの搭乗手続き、出発ゲートでのアナウンスやお見送りを行って頂きます。

また、到着されたお客様のお手伝いや受託手荷物に関するお客様のケアを行って頂きます。



併せて、特別なお客様のご案内、車椅子サービス等の空港の利用に際して、お手伝いが必要なお客様をケアする業務を行って頂きます。

# ラウンジ運営業務

会社説明会  
資料

出発されるお客様の特別な空間として、  
ご搭乗前の一時を快適にお過ごし頂けるようにお手伝いしております。  
ラウンジ内の受付業務に加え、軽食やお飲み物のサービス、  
ラウンジ内清掃など、ラウンジ運営の全てを航空会社より委託されております。



# 航空機整備業務 / 補助業務

会社説明会  
資料

主に海外エアラインの航空機について  
ライセンスを持った整備士が乗務員とのコミュニケーションや運航  
間での不具合修理等の整備補助作業を実施し、航空機の安全運航に  
寄与し、お客様に安全で快適な空の旅を提供しております。



# 搭載管理業務 / 運航管理業務

会社説明会  
資料

航空機に搭載する貨物やお客様の手荷物重量をもとに搭載位置を決定し、航空機が安全に飛べるよう重量や重心位置をコントロールしています。

また、航空機の運航に必要な気象情報や、航空情報などを収集・整理して運航乗務員へ提供します。



# インターンシップの様子

会社説明会  
資料

成田空港 第2ターミナル「ティーウェイ航空」の旅客業務で行なった  
インターンシップ事業に10名様の学生が参加されました。



# インターンシップの様子

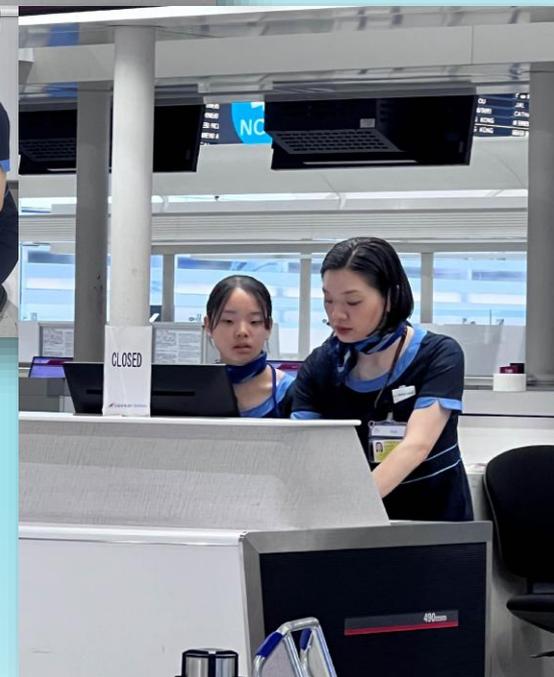
会社説明会  
資料



# 職場体験の様子

※中学生の職場体験を行いました

会社説明会  
資料



## fmgが求める人財は...

会社説明会  
資料

- 常に夢とチャレンジ精神を保つこと
- 仕事を愛しコミュニケーションを大切にすること
- 変革のために努力を忘れないこと

皆様のご応募 お待ちしております



**FIN**

