

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

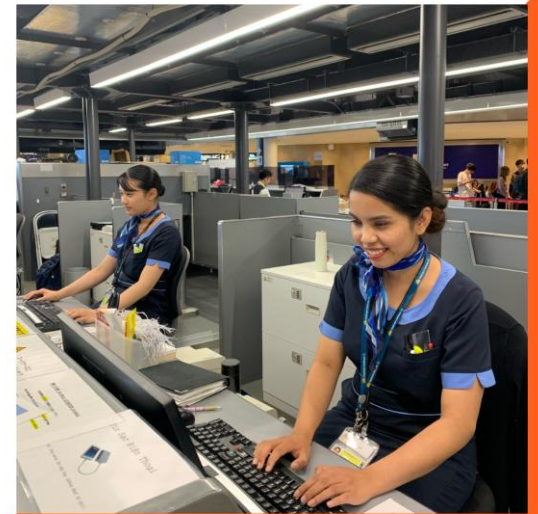
空港で地上業務に関するサービス全般を提供する会社

つまり・・・

空港において 航空会社に代わり
搭乗手続きや荷物の取り扱い、
ゲート業務、地上支援などのサービスを
総合的に提供する企業を指します！

これにより・・・

航空会社は本来の航空運航や販売に
集中できるようになり、
地上業務の管理負担を軽減できます



そして・・・

- **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**

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

しかしながら

- ・機器のトラブルや定期的なメンテナンス・・・
- ・航空券の種類やパスポートの種類・・・
- ・お手伝いを必要とされるお客様・・・



-こうした状況では、人の手によるサポートが欠かせません

グランドスタッフの主な仕事

チェックイン

ゲート

到着

チェックインカウンター業務

- ✓ 搭乗手続きサポート
- ✓ 乗り継ぎ案内・サポート



業務内容

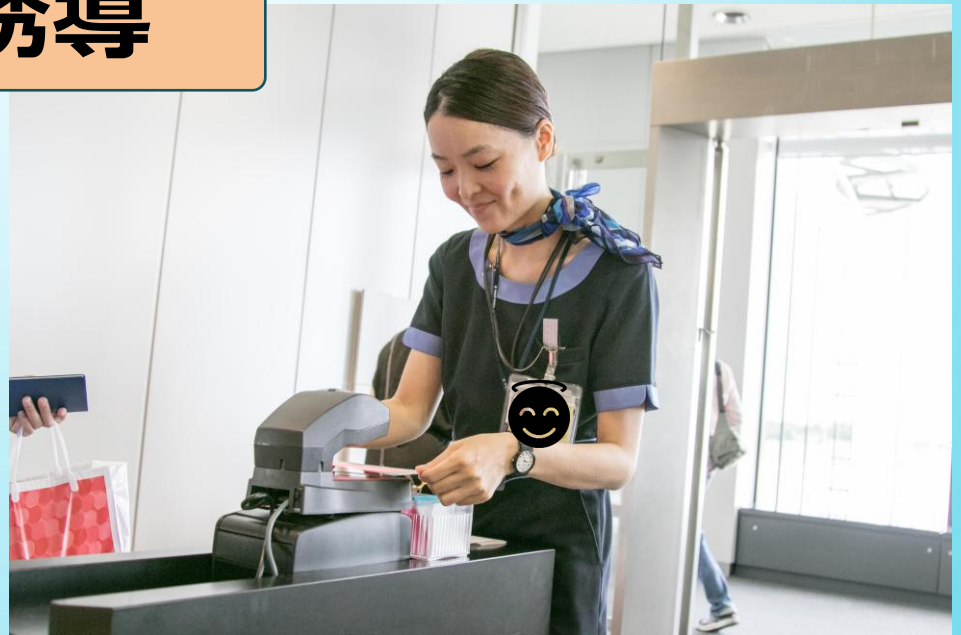
- ◆ パスポートや査証の確認
- ◆ 座席の指定
- ◆ 特別なリクエスト
車椅子手配
特別食のリクエストなど
- ◆ VIPケア
- ◆ お子様の一人旅
→ 特別なサービスを
求められることもあるため、
丁寧かつ迅速な対応が
求められます



ゲート業務・案内誘導

✓ ゲート対応

-搭乗案内
-遅延対応

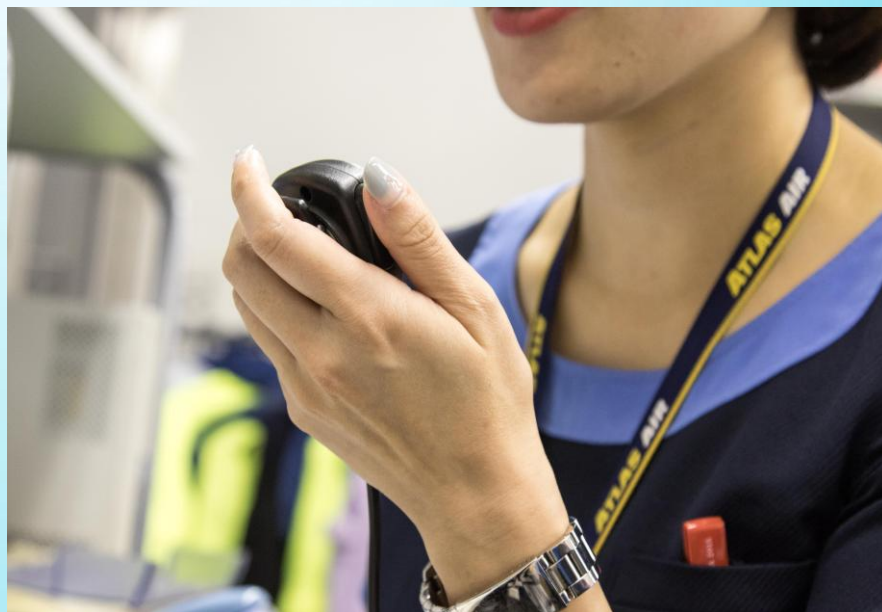


業務内容

- ◆ 搭乗券の確認
 - ◆ 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
 - ◆ 体調不良の対応
- 不測の事態にも対応します

さらに、

- ◆ フライトの遅延
 - ◆ 欠航時は迅速な情報提供
や代替手段の手配
- 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
ゲートで待機

- ◆ 到着したお客さまの乗継ぎ
便の案内
- ◆ お手伝いが必要なお客さま
のサポート

手荷物の返却時

- ◆ お客さまの荷物が破損して
いたり、紛失してしまった時
→ 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 f m g は「**F** l i g h t **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 960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.



株式
会社

ジャッツ



Triangle Travel
Japan DMG Limited

上海布藍綺国際貿易有限公司

JAPAN LIMOUSINE SERVICE

WSS



LOWCAL



UsideU

MOFFLY



ワークシフト

企 業 理 念

会社説明会
資 料

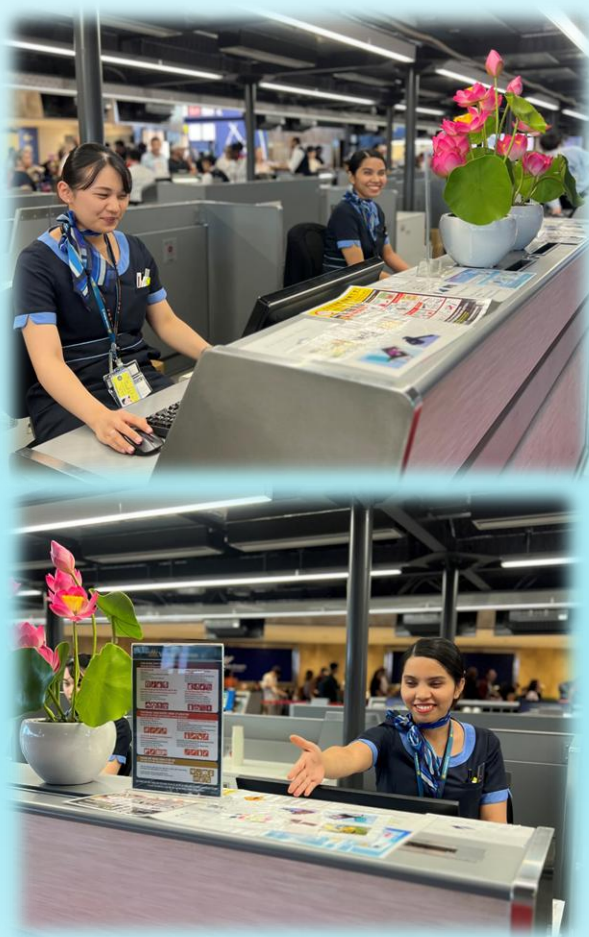
私たちは、全てのお客様のために
いかなる時も最高のサービスを競争力のある価格で
ご提供することに全力を尽くします

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。

丁寧に判い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



Srilankan Airlines



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

vietjet Air.com



深圳航空
Shenzhen Airlines



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

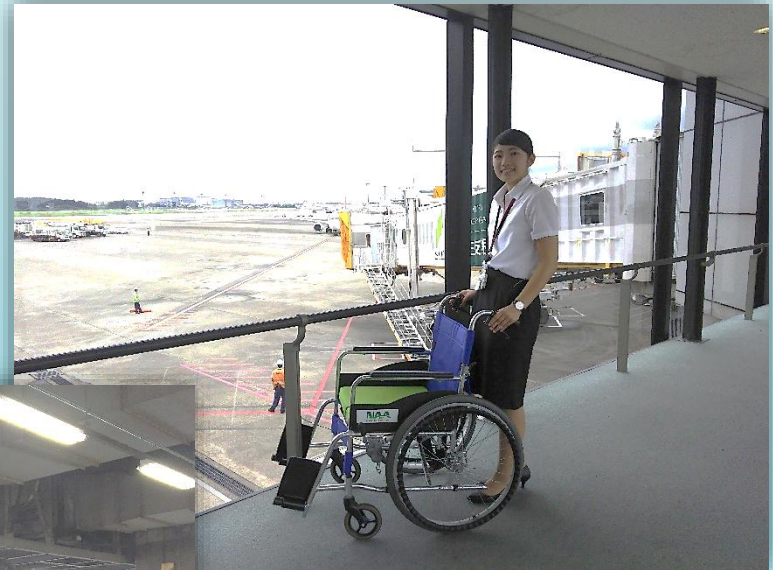
会社説明会
資料

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



f m g 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

