

広げよう感動の翼

LET'S EXPAND THE WING OF OUR DREAM



**ANA**  
Inspiration of JAPAN

**GTS**

COMPANY PROFILE

ANA広島地区総代理店  
中国ターミナルサービス株式会社

# 安全と信頼を追求し 夢と感動に溢れた 広島空港の実現に貢献します

広島空港での地上業務を通じて、航空機を利用されるお客様の安全と快適さを求め続けることが弊社の中心業務になります。

航空機の運航は、緊急時には人の命にも関わるもの。そこには、仕事の意義とともに重大な責任があります。だからこそ、その覚悟と適正を備えた方と一緒に使命を果たしやりがいを追求していきたいと思えます。



## 旅客サービス課

空港に訪れる様々なお客様に対し、「ANAの顔」として空の旅をサポート。出発ロビーにおける搭乗手続きカウンターやロビーでの案内業務をはじめ、ラウンジやVIP対応など幅広く活躍しています。



## ステーションコントロール課

運航支援業務、作業工程管理業務、ロードコントロール業務など航空機の運航にかかわる業務全般を行っています。主に、機体の状況や気象、航路、空港情報といった情報をパイロットや運航に携わるスタッフに提供しています。

## 航空本部



## グランドハンドリング課

航空機の誘導、貨物の搭降載など、業務内容は多岐に渡ります。運航の安全性、定時性やお客様への快適な空間の提供に直接つながる業務です。



## 貨物郵便課

航空代理店や個人のお客様からの航空貨物(荷物)、日本郵便からの郵便物の取り扱いをしています。お預かりする荷物は、自動車部品や生鮮食料品、動物など様々ですが、航空機の重心に関わる仕事ですので慎重な作業が求められます。また危険物に関する知識から搭載方法に至るまで幅広く専門的な知識が必要になります。



## STAFF VOICE



柴川 泰毅  
ステーションコントロール課  
2012年入社

### パイロットとコミュニケーションを図り、安全運航を支えています。

私の担当はパイロットと天気図等を基に実際の飛行経路や飛行高度を決定する運航支援者という仕事です。私は運航支援者6年目になりますが、日々、様々な経験をしています。この仕事は、幅広い知識と豊富な経験が必要です。安全な飛行をするためにパイロットが何を求めているのか、何をアドバイスすれば良いのかを常に考え、的確なアドバイスができるように関連部署と連携を密に取っています。特に天気の悪い日は緊張感が増しますが、天気図や現在までの天気の推移を確認し、今後どのような事が予測されるかパイロットへの情報提供を行っています。日々の安全運航を支える一員であるという自覚と責任を常に持ち、仕事に励んでいます。

### あのお姉さんに憧れて。

小さい頃から、家族と旅行に出かける際、空港を訪れると「これから旅行に出かけるんだ!」という非日常感やワクワクする空港独特の雰囲気が大好きでした。私が本格的にグランドスタッフを目指したきっかけは 大学時代の台湾留学です。初めての海外留学で右も左も分からない私をANAのグランドスタッフの方が丁寧に色々教えてくれました。空港に着くまで最初は不安でいっぱいでしたが、安心してチェックインを済ませ発射することができました。あの時に空港で対応してくれたグランドスタッフのようにお客様の「楽しい旅の始まり」を私もお手伝いしたいと思いグランドスタッフを目指しました。2021年度にはANAカスタマースキルコンテストへ広島空港の代表として挑戦することができました。本選出場は叶いませんでしたが、一緒に働く仲間をサポートしていただき私自身だけではなく、チーム広島空港も大きく成長することができました。



齋 あん  
旅客サービス課  
2019年入社



森下 竜圭  
グランドハンドリング課  
2021年入社

### 1つの仕事だけではなく、多くの作業を行う事がやりがいです。

私は、オペレーション部に所属しています。学生時代、将来は大規模空港ではなく様々な業務が出来る地方空港で働きたいと思っていました。広島空港は地方空港であるものの、就航機材は小型機から大型機まで運航し大規模空港同様のグランドハンドリングが出来る事が最大の魅力です。また、思っていたよりも業務の幅が広く、旅客の荷物をはじめ、様々な積み荷の上げ下ろしやボーディングブリッジの着脱、パッセンジャードアの開閉も含まれるため、高い精度と正確さが求められます。また、グランドハンドリングのやりがいの1つが「チームワーク」です。実際に、悪天候などで航空機が遅延することは珍しくありません。そんな時、遅延を最小限に時刻に近づける上でもグランドハンドリングの力が不可欠となります。飛行機が定刻通りに無事離陸することは当たり前と思われるかもしれませんが、グランドハンドリングスタッフにとってはそれぞれが達成感と喜びを感じる時と言えるわけです。滑走路に向けて動き出す航空機内のお客様と乗務員に行ってらっしゃい!の気持ちを込めて手を振るグッバイウェーブの瞬間、私は達成感とやりがいを感じています。

ASP  
事業部

「丁寧に、親切に、正確に」をモットーに  
ANA航空券、JTB旅行商品を販売しています。



ASP (ANAセールスパートナー) 事業部では、個人及び法人のお客様へANA国内・海外航空券、JTB旅行商品などを販売しています。また、ANA広島地区総代理店としてお一人でも多くのお客様にANAをご利用頂けるよう、旅行会社へのANA商品販売や各種プロモーション活動を行っています。

空港  
サービス  
事業部

広島空港内において、多様な事業を展開しています。



広島国際空港から案内所・ビジネスラウンジ・八天堂広島空港店等の各種事業を受託しております。また、旅客センディング業務として、広島空港から国内・海外へ出発するお客様へのサポートや中四国各空港から出発するお客様への受付もおこなっています。チケット販売では、主に外国人向けにバス周遊券・空港リムジンバス乗車券・JR-WEST RAIL PASSの取り扱いをおこなっています。

空の玄関口としてご満足いただける、  
賑わいと活気ある広島空港を  
一緒に実現させましょう。

基本理念のもと、  
最高のサービス・最高の商品を誠意を持って提供し、  
お客様満足度No.1に挑戦し続け、  
公明・公正な企業活動を実践し、  
お客様・社会・事業パートナーの信頼を大切にし、  
不断の事業革新により企業価値を  
高めることに努めています。



航空本部

ANA広島地区  
総代理店事業

ASP  
事業部



中国ターミナルサービス株式会社

広島空港において、航空運送サービス  
事業及び空港周辺に関わる事業を行い、  
広島市内において、旅行事業として店頭  
営業、法人営業、提携販売営業を行って  
おり多角的に事業を展開しています。

空港サービス  
事業

研修制度

CTS、ANA、JTBグループが連携して、  
皆さんが元気に成長できるようバックアップします。

ANAカスタマーサービス研修&  
安全研修

ANAの集合訓練、接遇や基礎知識、発券業務、ゲート業務から、危険物や航空保安に関することなど、様々な訓練を受けます。〈ANAカスタマー訓練〉さらに、「事故の悲惨さを体感する」「エラーの現実を体験する」「安全の維持を体得する」という3つのコンセプトで、安全への意識を学び、緊急時における航空機からの脱出研修も行います。〈ANA安全研修〉

搭乗自主研修制度  
(航空本部のみ)

皆さんの休日を利用し、ANAの空港ハンドリング業務(出発空港から、搭乗、目的空港まで)の利用者体験を通して自社サービスの振り返りを行い、更なるお客様サービス向上を図ります。(補助金支給)

JTBユニバーシティ  
主催研修

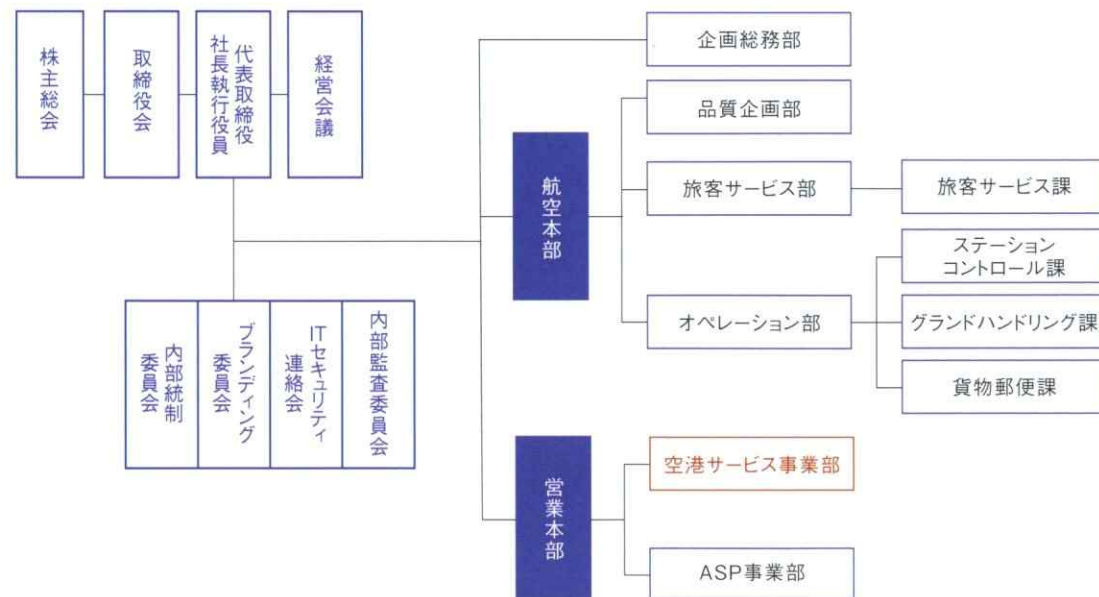
「社員は財産」であり、社員の成長・活力が会社の成長、グループの発展を支えるという基本理念のもと、経営戦略、事業戦略を担うビジネスリーダー・プロフェッショナルおよび広くツーリズム産業の発展に貢献する人材の育成を経験年数に応じて段階的に行います。



## 会社沿革

- 1974年4月 株式会社日本交通公社(現:株式会社JTB)全額出資により、中国ターミナルサービス株式会社を広島市上幟町3番26号に資本金3千万円にて設立  
全日本空輸株式会社と広島地区総代理店契約を締結  
広島空港内に航空機発着に伴う地上サービス業務を行う航空営業所を設置  
広島市上幟町に航空券の発売拠点としての航空センターを設置
- 1975年1月 旅行業登録(広島県知事登録国内旅行業第93号)
- 1975年8月 JR宮島口駅構内うどん店の営業を開始
- 1993年10月 空港営業所が広島市西区観音新町から広島県豊田郡本郷町(現:三原市本郷町)に移転
- 1998年10月 本社及び旅行部(CTSTラベルセンター)が広島市中区上幟町から広島市中区胡町に移転
- 2002年6月 本郷町広島空港内に空港事業部を新設し株式会社JSPから空港幹線業務を譲受
- 2002年10月 釜関フェリーが釜山~広島間就航  
旅客代理店を受託し、船舶事業部出島営業所を開設
- 2005年9月 釜関フェリーが釜山~広島航路を中止し、船舶事業部出島営業所を閉鎖
- 2006年3月 空港事業部の事業として、広島空港1階到着ロビー内にコンビニエンスストア広島空港店を開業
- 2006年7月 本社を広島市中区胡町4番24号から広島市中区胡町4番21号に移転
- 2007年5月 料飲事業部(JR宮島口駅構内うどん店)廃止
- 2008年4月 全日本空輸株式会社と従来の空港系総代理店契約に加え、市内系総代理店契約を締結
- 2008年8月 本社及び旅行事業部(ANA・CTSTラベルセンター)が移転し、ANAセールスパートナーとして新店舗オープン
- 2010年4月 TPI事業部の開設
- 2010年4月 旅行事業部において、旅行会社に対してANA商品の提携販売業務を開始
- 2015年2月 旅行業登録の変更(第2種登録から第1種登録へ)観光庁長官登録旅行業第1986号
- 2015年2月 日本旅行業協会(JATA)正会員入会
- 2017年2月 広島空港1階コンビニエンスストアからファミリーマートへ変更
- 2017年4月 株式会社トラベルプラザインターナショナルの全国組織の再編に伴い、TPI事業部が分離
- 2017年10月 本社及び旅行事業部(ANA・CTSTラベルセンター)を広島市中区胡町4番21号から広島市中区基町11番13号へ移転
- 2017年10月 部署名の変更 総務部→企画総務部、旅行事業部→ASP事業部
- 2021年3月 コンビニエンスストア事業の中止

## 組織図 (2022年4月現在)



## 会社概要

会社名 中国ターミナルサービス株式会社  
 本社所在地 〒730-0011  
 広島県広島市中区基町11-13  
 合人社広島紙屋町アネクスビル3F  
 ☎082-512-1060(企画総務部)  
 資本金 3,000万円  
 設立年月日 1974年(昭和49年)4月1日  
 従業員数 152名(2022年)  
 事業内容 **航空本部**  
 ・旅客ハンドリング業務  
 ・グランドハンドリング業務  
 ・貨物郵便搭載業務  
 ・運航支援業務(ディスパッチ業務)  
**ASP事業部(ANAセールスパートナー)**  
 ・ANA商品の販売・拡大営業(個人・法人)  
**空港サービス事業部**  
 ・旅客センディング業務  
 ・ビジネスラウンジ業務  
 ・案内所業務  
 ・八天堂広島空港店業務  
 ・団体見学会業務  
 株主 株式会社JTB 100%

中国ターミナルサービスはANA広島地区総代理店として、1974年4月創業以来広島空港において国内・国際線の、「旅客サービス」、「運航支援」、「グランドハンドリング」、「貨物・郵便取扱業務」を主たる事業としてまいりました。

また広島市内ではASP店舗(ANAセールスパートナー店)として、航空券をはじめとするANA商品をお取り扱いしております。

広島空港においては、旅客センディング業務をはじめ空港に拠点を持つ企業として、旅行事業とのシナジーを発揮する事業を展開する一方で、案内所・ビジネスラウンジ・八天堂広島空港店の受託などの事業も展開しております。

一人でも多くのお客様に航空便をご利用いただき、空の玄関口としてご満足いただける、そして賑わいと活気のある広島空港の実現に寄与できますよう、社員一同一丸となって挑戦し続けてまいります。

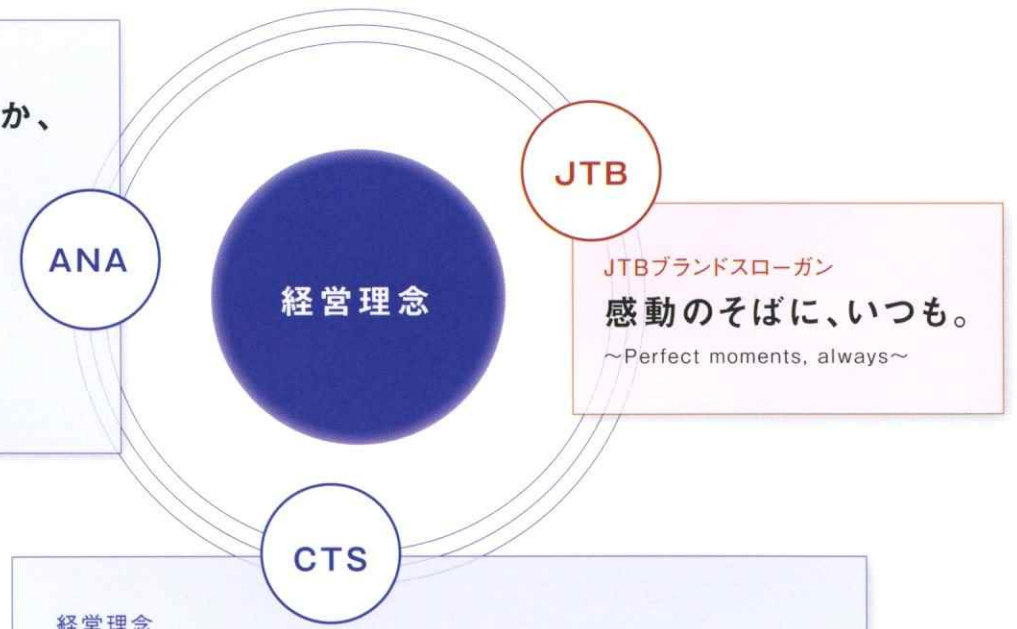


代表取締役 社長執行役員  
水田 浩二

### ANA行動指針

あんしん、あったか、あかるく元気!

- ①安全
- ②お客様視点
- ③社会への責任
- ④チームスピリット
- ⑤努力と挑戦



### 経営理念

安全と信頼を追求し、夢と感動に溢れた  
広島空港の実現に貢献する

### スローガン

広げよう感動の翼 ~LET'S EXPAND THE WING OF OUR DREAM~

### ビジョン

ANA広島地区総代理店として圧倒的信頼の獲得と  
独自ビジネスの拡大により、長期的・安定的に成長する企業となる



感動のそばに、いつも。

ANA広島地区総代理店

中国ターミナルサービス株式会社