2026 年 11 月 2 日

各位

会社名 株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス
代表者名 代表取締役社長 グループ CEO 安井 豊明
（コード番号：4433 東証プライム）
問合せ先 執行役員 社長室長 兼 IR 室長 飯島 幸一
（TEL. ０３－５９２４－６０７５）

ヒトコム、羽田・成田・那覇の主要 3 空港において 新免税制度「リファンド方式」対応の「Self Tax Refund」サービス現地運営・案内業務を受託 ～免税カウンターやイミグレーション周辺業務の受託実績を基盤に「FAST TRAVEL」に貢献～

株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役社長グループ CEO：安井 豊明）のグループ中核企業である株式会社ヒト・コミュニケーションズ（以下、ヒトコム）は、2026 年 11 月より全国の主要空港等で順次開始される消費税免税制度の「リファンド方式（空港等での出国時事後還付方式）」導入に伴い、日本空港ビルデング株式会社およびグローリー株式会社が共同開発・展開する消費税セルフ還付サービス「Self Tax Refund」の現場運営ならびに利用者対応業務を、羽田空港※、成田国際空港、那覇空港の主要 3 空港において受託し、運用を開始することをお知らせいたします。

※羽田空港においては、羽田旅客サービス株式会社と当社が連携して当該業務を運営いたします。



羽田空港 第2ターミナル国際線施設 （出国後エリア）



羽田空港 第3ターミナル（出国後エリア）

※素材提供：日本空港ビルデング株式会社、グローリー株式会社

■ 業務受託の背景と目的

1. 業務受託の背景と目的

訪日外国人旅行者の急増に伴い、政府が掲げる「訪日外国人旅行者数 6,000 万人」時代の到来を見据え、空港における手続きの混雑緩和と利便性向上は喫緊の課題となっています。また、国土交通省が主導する「FAST TRAVEL（ファストトラベル：自動化技術等によるスムーズな空港手続きの実現）」の推進により、空港全体の DX 化・自動化が急速に加速しています。

こうした中、不正転売防止と利便性向上を目的に、2026 年 11 月より消費税免税制度が従来の店頭免税から空港等での出国時事後還付を行う「リファンド方式」へと抜本的に刷新されます。これに伴い、国内の旅客ターミナル運営のリーディングカ

ンパニーである日本空港ビルデング株式会社と、通貨処理・自動認識技術に強みを持つグローリー株式会社が共同で構築した消費税セルフ還付サービス「Self Tax Refund」が各空港に導入されます。

ヒトコムは、最新のキオスク端末等を駆使した本サービスの確実かつ円滑な現地稼働を支えるパートナーとして、旅客誘導、多言語対応を含むシステム操作サポート、問い合わせ対応などの運営全般を担います。

2. ヒトコムが選定された強みと受託の経緯

本業務の受託にあたっては、ヒトコムが長年にわたり培ってきた空港関連オペレーションおよび免税関連業務における実績と専門性が高く評価されました。

市中免税カウンター等の長期安定運営実績

従来の免税制度下において、主要商業施設や市中免税店における免税手続きカウンターの運営受託を長年手がけ、制度変更への柔軟な対応力、高精度なパスポート・レシート照合ノウハウ、高い接客品質を確立してまいりました。

空港内イミグレーション・出入国関連業務の受託実績

主要国際空港における出入国審査（イミグレーション）周辺での動線誘導、案内業務、関係諸機関との連携オペレーションを数多く受託・運営しており、厳格なセキュリティとホスピタリティが求められる空港現場での高い実務ノウハウを有しています。

総合的な空港ハンドリング体制とのシナジー

グループ会社である株式会社 FMG を通じた全国主要空港でのグランドハンドリング事業（旅客・ランプ・整備ハンドリング）の基盤と連携し、空港全体のオペレーションを包括的に理解した高品質なサービス提供体制を構築しています。

3.「FAST TRAVEL」時代における今後の展望

空港手続きの DX や自動化が進展する一方で、旅客がセルフ機器をストレスなく利用するための的確な初期誘導や、多言語での例外処理・イレギュラー対応など、**「機械と人をシームレスにつなぐ人的インターフェース」の重要性はむしろ高まっています。**自動化により定型業務が省人化されるからこそ、現場に残る人的リソースには、高度な専門知識、臨機応変な判断力、そして日本の玄関口にふさわしい最高水準のおもてなし（高い生産性と高付加価値の共存）が求められます。

ヒトコムは、本件の確実なオペレーションを通じて『Self Tax Refund サービス』の円滑な定着を支援するとともに、今後も空港 DX の進展に合わせたサービスを展開することで円滑なインバウンド対応に貢献してまいります。

【受託業務の概要】

- **受託業務名**：消費税セルフ還付サービス「Self Tax Refund」現場運営および利用者案内対応業務
- **対象空港**：羽田空港、成田国際空港、那覇空港（国際線出発エリア等）
- **業務開始時期**：2026 年 11 月 1 日
- **主な業務内容**：
    - セルフ還付端末（キオスク端末）周辺での旅客誘導および動線管理
    - 端末操作サポート、多言語による利用方法案内
    - エラー・照合不備等の初期確認および例外対応ハンドリング
    - 現場稼働状況のモニタリングおよび施設・システム管理者との連携

以上