



CSR Report 2006

●プロフィール

1952年に創業したANAは、安全運航を第一に50年以上にわたり航空輸送サービスを提供してまいりました。お客様からの信頼を得て、おかげさまで旅客数で世界11位の航空会社に成長することができました。

ANAグループはさらなる飛躍に向けて、安全運航を堅持し、お客様の満足度を高め、「アジアNo.1のエアライン」を目指して、努力を続けてまいります。

●CSRレポート概要

編集方針

ANAグループは社会的な責任を念頭に事業活動を行っています。その取り組みをステークホルダーの皆様に分かりやすく紹介するために、昨年よりCSRレポートを作成しています。本年のCSRレポートは、環境への取り組みを拡充し、詳細なデータを紹介しています。

報告対象組織

ANAグループ全体にかかわるCSRに関する取り組みを中心に、一部についてはANAまたはANAグループ会社独自の活動についても紹介しています。

報告対象期間

2005年4月1日から2006年3月31日を対象期間としています。対象期間前後の一部の活動についても報告しています。

参考ガイドライン

Global Reporting Initiative 発行
Sustainability Reporting Guidelines Version3.0
環境省「環境報告書ガイドライン2003年度版」

発行 2006年10月

表紙紹介

表紙はANA主催の第3回「私の青空」国際環境絵本コンクールで入賞した作品の一部を使ってデザインしました。また、入賞作品の一部をさし絵として本誌に掲載しています。



大賞作品

「FOUR SEASONS (四季)」

余皓 昕さん (中国)

CONTENTS

1	巻頭対談「地球環境と安全を守るためには、妥協は許されません」
6	トップメッセージ
8	ANAグループ紹介
10	路線図、保有機
12	特集—航空運送事業を中心に社会に貢献する
	■ 特集1 お客様の高い信頼が私たちの誇りです
	■ 特集2 ANAの協力を期待しています
	■ 特集3 おからだのご不自由な方に安心できる海外旅行を
	■ マネジメント
18	経営理念、経営ビジョン
19	CSRの基本的な考え方と推進体制
20	コーポレートガバナンス
21	内部監査
22	コンプライアンス
23	リスクマネジメント
	■ 安全
24	インタビュー「現場で安全を守る」
28	安全についての考え方
29	安全への取り組み
	■ 経済
34	対談「拡大均衡型の価値創造ができる企業が理想です」
36	ステークホルダーとの経済的なかわり
37	IR活動—株主・投資家の皆様とのコミュニケーション
	■ 社会
38	お客様の声
40	CS活動
42	多様なお客様への配慮
44	地域・社会に広く貢献
46	次世代への支援
47	取引先との関係
48	挑戦する人材の創造
50	安全で働きやすい職場環境づくり
51	従業員とのコミュニケーション
	■ 環境
52	インタビュー 「代替燃料の実用化まではCO ₂ 相殺のためのグローバル規制が必要です」
54	環境理念
55	環境マネジメント
56	ANAグループエコロジープラン2003~2007
58	環境経営の推進
61	地球温暖化対策
66	大気汚染対策
69	騒音対策
71	資源循環の実現
72	化学物質の使用削減
73	環境社会貢献活動
75	環境をめぐる世界の動きとANA
76	ANAグループ環境データ
	■ 外部からの評価
80	外部からの評価
81	GRIガイドライン対照表

巻頭対談

ANAグループが大事にしている青空。
その青空を2005年、スペース・シャトルで
宇宙から見下ろした野口聡一さんに、
宇宙開発と航空の役割、安全への姿勢、
地球環境への影響などについて聞きました。



全日本空輸株式会社
代表取締役社長
山元 峯生

宇宙航空開発研究機構
宇宙飛行士
野口 聡一



全日本空輸株式会社
環境・社会貢献部長
大槻 みち子

地球環境と安全を守るためには、妥協は許されません

宇宙から見た地球は変化しています

山元：ANAは、アジアを中心に世界を結ぶ航空グループとして、地球環境を大事にしながら持続的な成長を目指しています。CO₂の排出や天然資源の消費の抑制に努めるとともに、植林活動などを通じて、地球の大気をはじめとする環境保全に力を入れています。野口さんは2005年にスペースシャトルで宇宙に行かれましたが、私たちの暮らす地球の印象は、宇宙から見ていかがだったでしょうか。野口さんの著書「オンリーワン」でも紹介されていますが、宇宙から見た地球の印象をお聞かせいただけますか。

野口：地球の美しさの漠然としたイメージは持っていましたが、実際に宇宙から地球を見ると、地球という惑星の存在を実感することができ、地球を守っていききたいという気持ちになりましたね。

大槻：宇宙から地球温暖化の影響を見ることはできましたか。

野口：ガガーリン氏が初めて宇宙を飛行した1961年から45年経ちますが、当時の映像や1960年代後半にアポロ宇宙船から撮影した地球の映像と現在の地球を比較するとすでに違いが出てきています。アマゾンや東南アジアの森林など、地球温暖化の影響は目に見える形で進んでしまっています。

山元：オゾンホールも拡大していると聞きますが、何かお感じになりましたか。

野口：直接、体で感じるようなことはありませんが、計測値には表れました。南極のオゾンホールのほかにも、南アフリカ上空にオゾン層が薄く放射線の影響が強い領域があり、そこを通過する時には船内のコンピューターに異常が起きないか、地上のミッション・コントロール・センター（管制センター）とともに監視をしていました。

山元：私たちは、美しい地球との共存を前提に航空輸送を中心とするサービスを誠実に提供することが、ANAグループの最も重要な社会的責任だと考えています。

CO₂削減への努力を続けています

大槻：ANAグループでは航空輸送を通じた環境への影響が最も大きく、地球環境にやさしい取り組みが、環境への責任を果たす上での中心的な活動になると思っています。

野口：どのような取り組みを行っているのですか。

大槻：省エネやリサイクルはもちろん、航空燃料の搭載量を細かくコントロールして機体を軽くして燃料消費量を減らすという、効率的な運航を推進しています。2005年度の1年間に18,000キロリットルの航空燃料を前年から削減しました。ドラム缶に換算すると、約9万本になります。これは、東京-ニューヨーク間をボーイング777-300型機で69往復分の燃料に相当します。また、2008年からは、高性能のボーイング787型機（B787）を順次導入して環境負荷を大幅に減らしていきます。B787は機体に複合材が多く使われ軽量化されますので、従来の飛行機に比べて消費燃料が約20%も削減されます。

山元：また、これまでの飛行機に比べて機内はより快適な気圧と湿度が設定できますので快適性も高まります。地球環境のみならず機内の環境にも配慮した航空機を製造するために、ANAも世界で最初に同機を発注したエアラインとして、B787の開発にも携わっています。

野口：2008年に就航するのが楽しみです。

大槻：ANAでは機内食に使う食器や座席の軽量化も行い、燃料消費を減らす努力をしています。



●野口 聡一 (のぐち・そういち)
 1965年神奈川県生まれ。1991年東京大学大学院修士課程修了。同年石川島播磨重工業に入社。96年に宇宙開発事業団(当時)の募集に応募し、宇宙飛行士候補者に選ばれ、宇宙開発事業団に入社。同年NASAで訓練開始。98年にNASAからミッションスペシャリストに認定され、2001年にスペースシャトル搭乗員に任命された。2005年7月に打ち上げられたスペースシャトル・ディスカバリー号に搭乗。3度にわたる船外活動では、スペースシャトルで初めての機体補修作業に携わった。

また客室乗務員の制服も新素材で軽量化するなど、さまざまな側面から環境保全に取り組んでいます。飛行機はCO₂を多く排出しながら飛ぶイメージがありますが、地道に削減する努力を続けています。

野口：環境にやさしい飛行機に進化していくのであれば、乗客として、喜んで変化を受け入れたいと思います。

山元：宇宙航空開発研究機構(JAXA)でも技術的な側面から航空機の研究に取り組んでいるとお聞きしていますが。

野口：JAXAでも航空機エンジンの排気ガスの低公害化や、エンジンの騒音削減の研究を進めています。航空宇宙技術研究所(NAL)が以前から取り組んでいた「エコ・エンジン」プロジェクト

を継承したり、より良い航空機の機体設計も行っていきます。

山元：ANAグループは環境負荷を小さくする航空機の運航に引き続き取り組んでいきます。

宇宙開発が航空産業を進化させます

山元：JAXAのH2Aロケットによる運輸多目的衛星の打ち上げ成功は、航空産業にとってはとても喜ばしいことです。運輸多目的衛星を活用すれば、選定可能な飛行高度とルートが増えますので、最適な運航を通じて消費燃料の削減やCO₂の排出抑制が可能になります。同時に、航路の混雑による地上待機時間の減少も期待できます。また、気象観測衛星

からの精度の高いデータから、揺れの少ない快適な飛行をお客様に提供できるようになります。

野口：人工衛星がより良い社会のために果たす役割は大きいと思います。航空機の航法は、地上の支援施設から人工衛星に支援される方向に変わりつつあります。私は、米国で毎週操縦している練習機では、GPSを補強するWAAS（Wide Area Augmentation System = GPS広域補強システム）を利用しています。こうした航法システムが各国で統合されると、航空機の消費燃料の削減と安全性の向上につながると思います。



地上と上空の連携で安全運航を高めています

山元：ANAグループでは毎日世界中を飛ぶ900便を超えるフライトの安全運航に努めています。

野口：一便一便に対して安全運航への配慮を重視してほしいですね。地上と上空との連携は大事です。スペース・シャトルの場合、しっかりした管制センターのサポート体制があります。映画の「アポロ13」で描かれたように、管制センターは頼りになる存在です。私のフライトの時も打ち上げ後に耐熱パネルの間に突起物が挟まる不具合がありました。管制センターとエンジニア・ルームとの間で危険性を解析し、地上からのデータを基にスペース・シャトルの船内にあるツールを使って、実際の作業手順を考えて、映画さながらに地上と意見交換をしながら不具合の解消を行いました。管制センターは、実際に危機が発生した際に、それぞれの部門のやるべきことを指示し意見を集約する重要な組織です。

山元：ANAグループでも同様に安全運航を支援するオペレーション・コントロール・センターと

いう部門があります。世界中を飛ぶ航空機の状況を、24時間地上でモニターし、運航、気象、整備の支援を行っています。また、機内で医療措置を必要とする緊急時にも、常時専門の医療機関が支援できる体制を整えています。

野口：JAXAも航空の安全性を高める航空機の飛行特性、航法・誘導・制御システム、ヒューマン・ファクター、気象観測、機体構造などの要素研究を行っており、エアラインの安全運航への貢献に努めています。

安全に決して妥協は許されません

山元：信頼性の高い公共輸送サービスを提供するために、常に最善の努力を尽くしています。しかし、安全な運航を確実に提供するために、お客様にご不便をお掛けすることになりますが、整備作業や天候の悪化などにより、出発を遅らせなければならない場合があります。ANAグループの経営の基盤である安全には、決して妥協は許されません。

野口：私が搭乗したシャトルでも、機体の不具合のために打ち上げが延期されたことがあります。耐熱パネルに不具合が生じたときには、安全を第一に考え、帰還の予定を遅らせても船外で修理を行いました。

山元：最新鋭の航空機でも、豪雪や濃霧などの悪天候により安全に着陸することが困難な場合があります。やむを得ず近隣の空港に着陸したり、出発地の空港へ戻ることがあります。スペース・シャトルの場合、天候が悪い時は運航にどのような影響がありますか。

野口：宇宙船も飛行機と同じく安全が一番大事で





す。そのために打ち上げを延期することはできませんが、宇宙に上がったら帰りはあまり遅らせることはできません。また、地球に帰還する時に、スペース・シャトルはゴーアラウンド（着陸のやり直し）ができないので、着陸地点の正確な気象予測は非常に重要です。

山元：ANAでも運航に気象予報は重要との認識から、専門の部門で独自に解析した天気予報を基に運航しています。また、ANAの飛行機は霧の出やすい釧路や熊本などの空港でも、カテゴリーⅢ運航という特別な運航方式で着陸が可能です。ANAグループでは飛行機を安全に快適に運航するためにも、パイロット、整備士、客室乗務員をはじめ、あらゆる職種で日々専門性の高い訓練を積み重ねています。

野口：安全な飛行に向けた地道な訓練を継続することの重要性は、空も宇宙も共通していますね。飛行にかかわる、すべての人の真剣な取り組みに支えられているわけですね。

航空運送事業を基盤に 持続可能な社会を創造します

山元：ANAグループに対するご意見をお伺いしたいのですが。

野口：安全運航を最優先に取り組み、その上で快適さを追求していただきたいです。訓練のために世界中を移動していますので、機内でリラックス

して過ごせるかどうかはすごく大事です。欲を言えば、ANAの飛行機に乗ったら、乗る前よりも体の調子が良くなったというくらいのリラックス空間をつくっていただきたいですね。

山元：ANAグループでは、航空運送事業を中心にこれからも安全・快適で、環境にやさしいサービスを「あんしん、あったか、あかるく元気！」なTEAM ANAとして進めていきます。こうしてCSRを特別なものではなく、航空運送事業を基盤にステークホルダーの皆さんとともに持続可能な社会を創造していくことがTEAM ANAの担う最も大事な社会的責任であると考えています。

野口：CSRへの取り組みは多様ですので、企業、団体、政府など、アプローチ方法はそれぞれあると思います。バランスが取れた役割分担を通じて、より良い社会の構築ができると思います。

山元：TEAM ANAは、公共交通機関の一部を担う社会的責任のある航空グループとして、航空運送事業を通じて社会的責任を果たすことに注力して、着飾ることなく、今後もCSRを着実に進めていきます。



野口聡一著
「オンリーワン ずっと宇宙に
行きたかった」

TEAM ANA は ANA グループ経営理念を 実行します

国内線を運航する航空会社としてスタートした当社は、国際線分野においても本年3月3日に定期便就航20周年を迎えました。国際線定期便は35路線、週500便を運航する規模となり、年間旅客数は400万人を超え、国内線と合わせると年間約5,000万人のお客様にご利用いただいています。

航空運送事業は、社会的基盤（インフラ）であり、安全で快適な運航を続け、皆様の信頼に応えることが公共輸送機関としての当社の使命であると考えています。

航空機の運航は、ANAグループ各社が分担し、各々の役割を確実に遂行することで初めて実現するものです。理念とビジョンを共有して同じ目標に向かい、互いの役割を尊重し合える集団として、ANAグループをさらに強固な企業集団「TEAM ANA」に進化させていく所存です。

TEAM ANA は、基本理念とグループ行動指針6カ条からなる「グループ経営理念」に基づき、事業運営を行っていますが、社会から「安心」・「信頼」していただくことが、TEAM ANA の存立の基礎だと考えています。私たち TEAM ANA は、必要な役割を担うプロの集合体として、次の ANA グループ経営理念を実行することを皆様にお約束します。

基本理念

ANA グループは、「安心」と「信頼」を基礎に

- ・ 価値ある時間と空間を創造します
- ・ いつも身近な存在であり続けます
- ・ 世界中の人々に「夢」と「感動」を届けます

安全を基盤にステークホルダーの皆様への 責任を果たしていきます

ANAグループは、あらゆるステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを通じて、社会との持続的な共生と自らの企業価値向上を目指しています。

私たちは空の安全を堅持することが何よりも重要であると認識し、この決意を「ANAグループ安全理念」の冒頭に「安全は経営の基盤であり社会への責務である」と記し、ANAグループ全役職員の最も重要な価値として共有しています。そしてすべてに優先して、安全への責任を経営の基盤として守り続けています。航空機の安全運航のみならず、提供するあらゆるサービスに対する安全は、お客様に安心してご利用していただき、社会に身近な企業グループとしてステークホルダーの皆様信頼される前提条件であると考えています。

また、法令遵守のみならず、企業に求められる倫理的領域をも含む幅広いコンプライアンスへの責任も前提条件の一つです。安全責任とコンプライアンス責任を果たすことにより、企業存続の基盤である経済責任（収益性の向上、配当、納税などを通じた社会への還元）が果たせると考えます。

さらにお客様に「安心」と「信頼」を感じていただくためには、サービス品質の向上と社員価値の増大が不可欠であり、そのためには、顧客満足（CS）と従業員満足（ES）の向上を図る責任を果たさなければなりません。

航空会社に求められるこれらの基本的な責任を果たすことをベースとして、社会的課題、環境問題などへの解決に向け、ANAグループは企業の立場から可能な協力・支援を通じて果たす役割、いわゆる「ソーシャル・イノベーション」への責任を果たしています。

ANAグループではそのCSR（企業の社会的責任）活動を、昨年2005年版CSRレポートとして初めて皆様にご報告させていただきました。2006年版では、従来別々に発行しておりました「ANAグループ環境白書」を合冊し、環境も含めたトータルな活動報告として皆様にお届けすることと致しました。

CSR を推進して皆様からの信頼を得て、
「アジア No.1」の達成を目指します

CSR を推進していくためには、さまざまなステークホルダーの皆様とのコミュニケーションが重要です。いろいろな機会をとらえて、皆様からの生の声を頂戴し、ANAグループの事業活動に活かしていきたいと考えています。安全に関しては、より広範な視点からご意見やご助言を賜り、ANAグループの今後の安全施策に活かしていくことを目的として「ANAグループ安全懇談会」を開催し、航空業界以外で安全問題に携わっている方々から直接ご意見を頂いています。

ANAグループは、2006～2009年度の中期経営戦略の中で、「価値創造とクオリティー&顧客満足において、『2009年度に、グループ経営ビジョンである「アジア No.1」を達成する』」ことを目標に掲げています。これはCSRを推進し、皆様からの信頼を得て初めて成し遂げられるものと認識しています。

今後とも、私どもの取り組みに忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

2006年10月

山元 峯生

代表取締役社長



ANA グループ紹介

事業概要

ANA グループは、全日本空輸株式会社 (ANA) と子会社 129 社、関連会社 42 社*により構成されており、航空運送事業を中心に旅行事業、ホテル事業、その他の事業を行っています。

* 2006 年 6 月現在



ANA グループの事業運営を担う TEAM ANA

航空運送事業

ANA、エアーニッポン、エアージャパンを中心に、旅客、貨物、郵便の運送サービスを主に提供しています。年間旅客数は 4,961 万人で、世界第 11 位の航空会社グループです。

国内線旅客事業

138 路線に就航し、毎日 913 便を運航しています。年間旅客数は 4,547 万人で、国内線シェアの約半分を占めています。

国際線旅客事業

35 路線に週 494 便を自社運航し、年間旅客数は 413 万人に上ります。世界最大の航空連合「スター アライアンス」の主要メンバーとして、利便性の高い航空輸送サービスを提供しています。

貨物郵便事業

貨物専用機と旅客機の貨物スペースを使用して事業を行っています。貨物専用機をさらに増機するなど、第 3 のコアビジネスに成長するための基盤整備を進めています。

旅行事業

ANA セールスを中心に ANA グループの航空運送サービスと ANA ホテルズの宿泊などを素材とした商品の開発・販売を行っています。

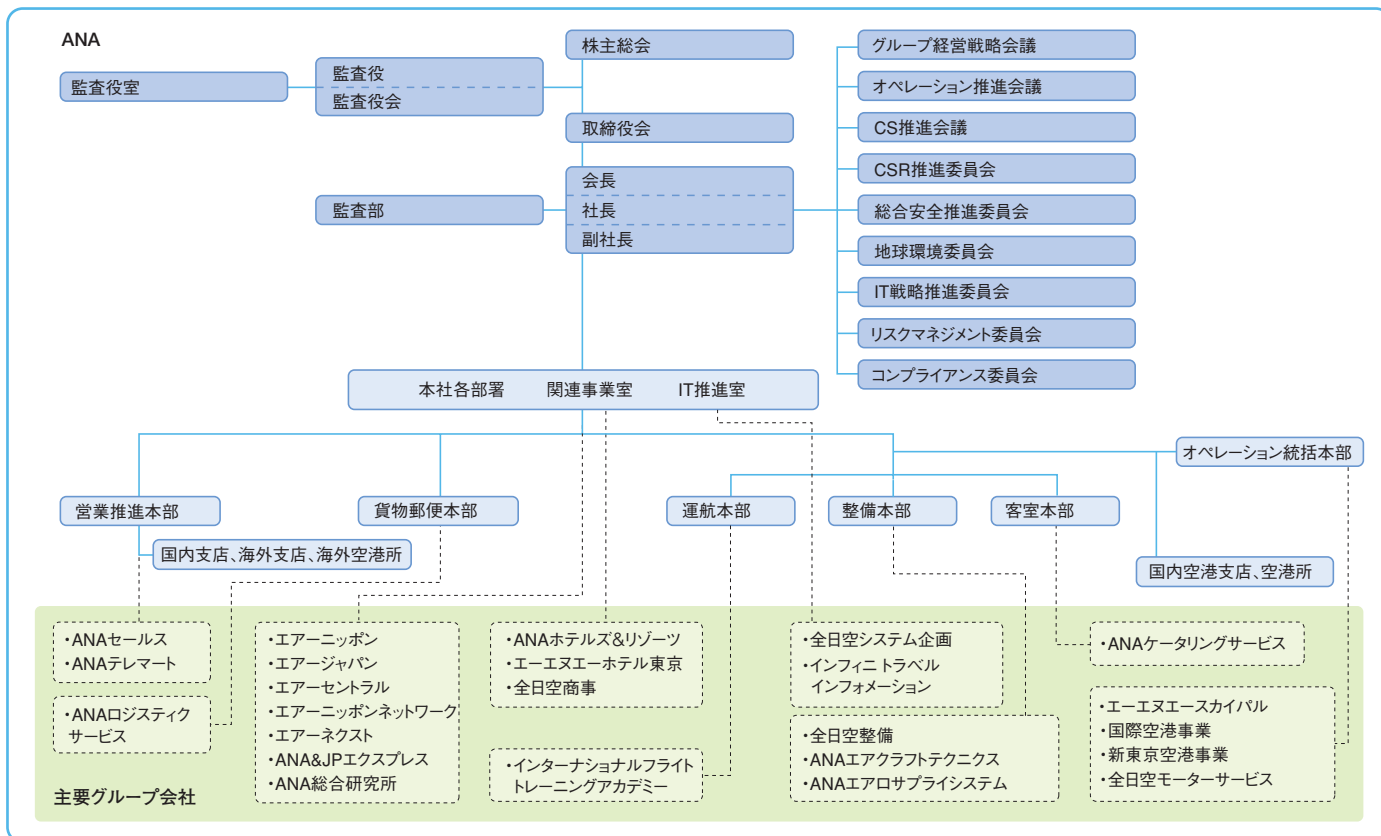
ホテル事業

ANA ホテルズ&リゾートを中核に、国内主要都市を中心としたホテル経営と、運営受託によるホテルチェーンを展開しています。

その他の事業

情報通信、商事、物販、不動産、ビル管理、陸上運送、物流、航空機内の装備品修理など、航空運送事業に関連する事業を中心に展開しています。

ANAグループ組織図

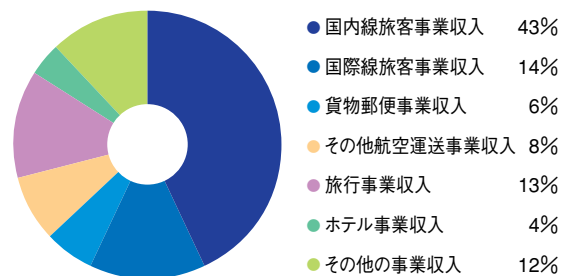


各種データ

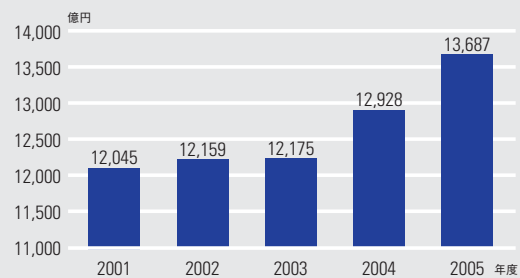
報告会社概要

会社名	全日本空輸株式会社
代表者	代表取締役社長 山元 峯生
設立	1952年12月27日
本社所在地	東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
ホームページ	http://www.ana.co.jp
資本金	160,001百万円
従業員数	30,322人 (ANAグループ)

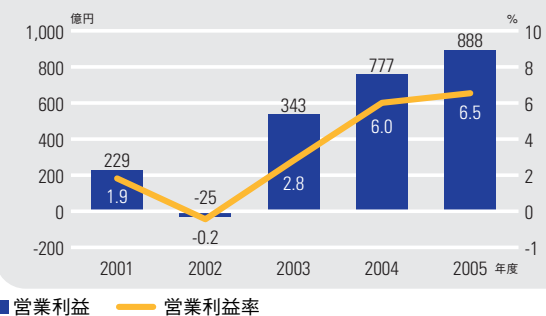
事業別収入構成比



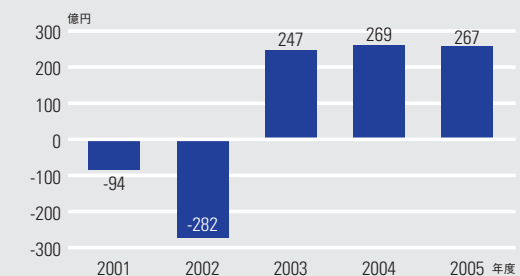
営業収入



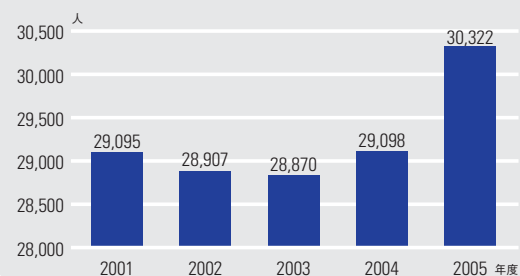
営業利益・営業利益率



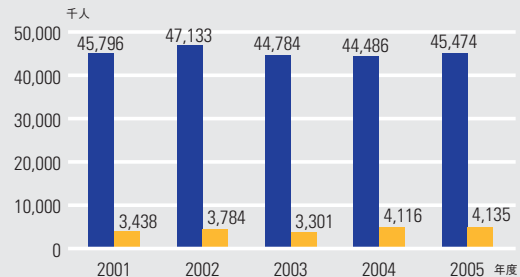
当期純利益



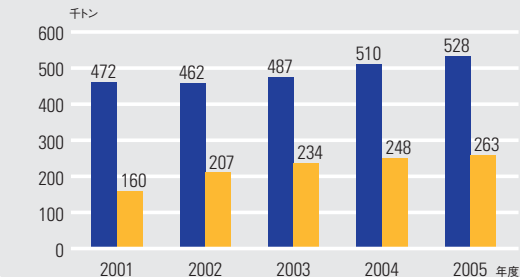
従業員数



旅客数



貨物郵便重量



■ 国内線 ■ 国際線

■ 国内線 ■ 国際線

路線図、保有機

国内線ネットワーク (2006年6月現在)

【旅客】

路線：138 路線

便数：913 便/日

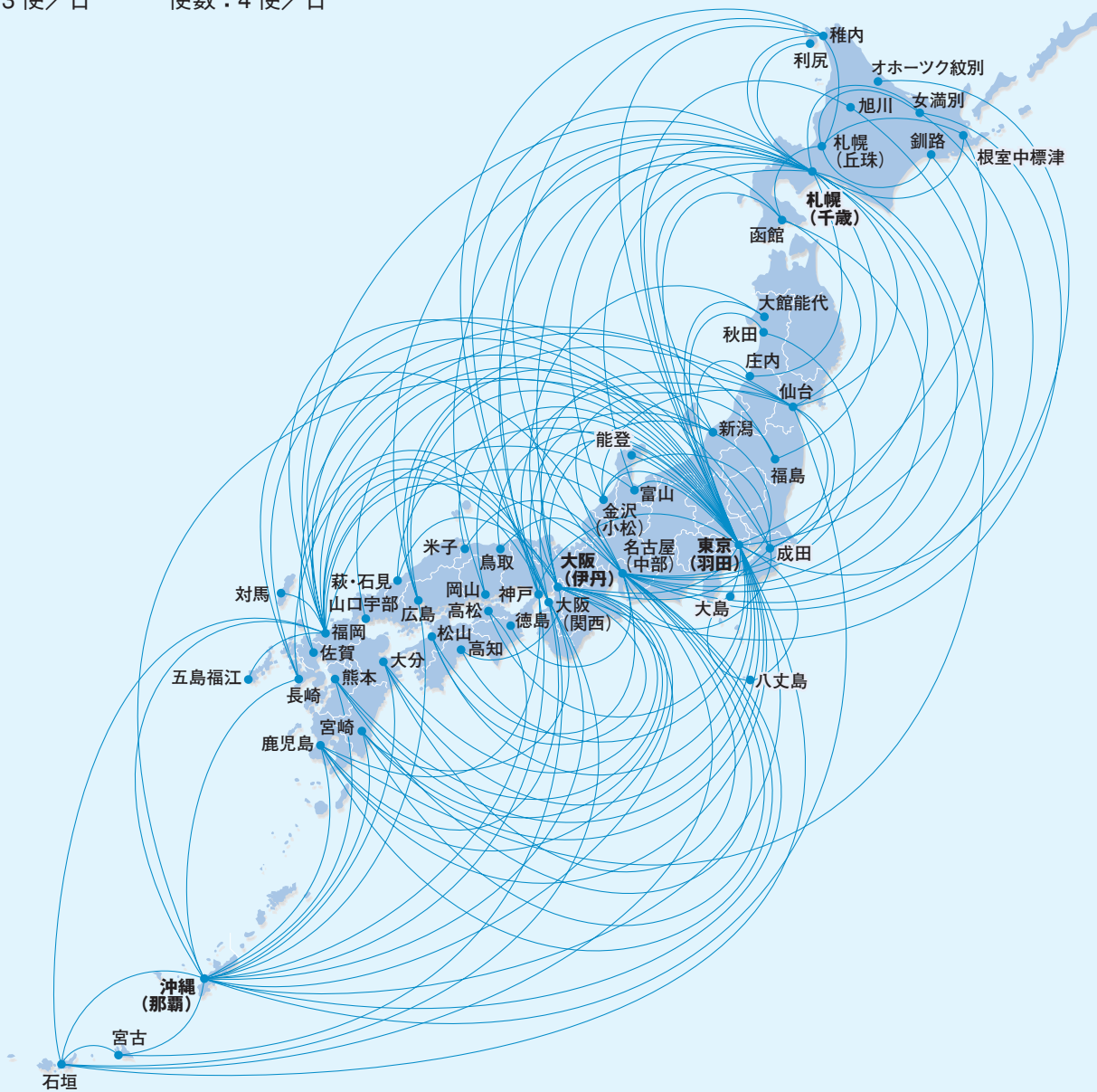
【貨物】

路線：4 路線

便数：4 便/日

● ANA 便就航都市

IBX (IBEX エアラインズ)、ADO (エア・ドゥ) とのコードシェア便を含む



保有機：12 機種 201 機 (2006年10月現在)



ボーイング 747-400
23 機



ボーイング 777-300
14 機



ボーイング 777-200
23 機



ボーイング 767-300
53 機



エアバス A320
28 機



エアバス A321
4 機

国際線ネットワーク (2006年6月現在)

【旅客】

路線：35 路線
便数：494 便/週
(ANA グループの運航のみ)

【貨物】

路線：17 路線
便数：52 便/週

- ANA, AJX(エアージャパン)、ANK(エアニッポン) 便就航都市
- コードシェア便就航都市



ボーイング 737-700
6 機



ボーイング 737-500
25 機



ボンバルディア DHC8-Q300
5 機



ボンバルディア DHC8-Q400
12 機



フォッカー 50
4 機



ボーイング 767-300 貨物専用機
4 機

お客様の高い信頼が私たちの誇りです

創業以来 10 億人を超えるお客様にご利用いただいています

1952年に創業したANAは、国民の皆様の空の足として安全運航を第一に50年以上にわたり航空輸送サービスを提供してきました。国際線へも活躍の場を広げたANAは、おかげさまで創業以来10億人を超えるお客様にご利用いただき、年間旅客数が4,961万人の世界第11位の航空会社に成長することができました。これはANAグループへのお客様の高い信頼の証であると誇りに思っています。ANAの足跡をたどってみました。

ANAの累計旅客数

定期便が就航した1953年度の旅客数は664人でした。

1952~

創業期—日本人操縦士による定期便運航開始

創業した翌年の1953年、ANA（当時は日本ヘリコプター輸送）は日本人操縦士による戦後初の定期便の運航を開始しました。55年にはダグラスDC-3型機が東京—名古屋—大阪線に就航し、第1期ステューワーデスが乗務を開始しました。56年に社会貢献活動として第1回すずらん慰問を行い、この活動は50年後の現在も続いています。57年に日本ヘリコプター輸送と極東航空が合併し全日本空輸に名称を変更し、ANAとして運航を開始しました。



第1期ステューワーデス乗務開始

1960~

国民の空の足として定着

1960年度に累計旅客数は100万人を突破しました。63年には東京と地方都市を直接結ぶビームラインを開設し、東京から宮崎を2時間25分で結ぶなど、航空機のスピードを遺憾なく発揮しました。64年にはYS-11型機で東京オリンピック聖火リレーを担当しました。高度経済成長に沸く日本は、航空需要も大きく伸び、ANAは65年にボーイング727型機を導入し、ジェット機による高速輸送時代に突入しました。1966年度には累計旅客数は1,000万人を突破し、ANAは国民の空の足として定着しました。



YS-11型機での東京オリンピック聖火リレー

1970~

大量輸送時代に突入

70年代に入るとANAも活躍の場を海外に広げ、71年に香港に向けた国際チャーター第1便が就航しました。オイルショックの影響で日本経済は74年にマイナス成長となりましたが、航空需要はその後も増え続け1976年度の累計旅客数は1億人を超えました。78年には成田空港が開港しました。79年にはスーパージャンボの愛称で親しまれたボーイング747-100SR型機が就航し、大量輸送時代が本格化しました。



ボーイング747-100SR型機が就航

52 53 54 55 56 57 58 59 **60** 61 62 63 64 65 66 67 68 69 **70** 71 72 73 74 75 76 77 78 79 **80**

2000～

アジア No.1 のエアラインを目指す

インターネットが急速に普及し、簡単・便利なインターネットによる予約が大きく伸びています。また、割引運賃を拡充してお客様の選択の幅も広がっています。04年には羽田空港第2ターミナルビルがオープンし、05年には中部国際空港が開港しました。また06年には成田第1ターミナル南ウイングがオープンし、事業運営の基盤が拡充しました。10億人を超えるお客様にご利用いただいている ANA グループは、安全運航を堅持し、お客様の満足度をさらに高め、アジア No.1 のエアラインを目指して努力を続けています。



羽田空港第2ターミナルビル

1990～

新たなステージへ

91年の湾岸戦争、92年のバブル景気終焉の影響を受け航空需要も低成長期に入りましたが、その中で1992年度の累計旅客数は5億人に達しました。93年には羽田空港西旅客ターミナルが完成し、世界で初めてボーイング747-400型機に特別塗装を施したマリンジャンボが好評を博しました。94年に関西国際空港が開港し、大都市での空港が拡充されました。95年にはボーイング777-200型機を導入し、経済性と環境に配慮した機材への転換を進めました。99年には世界最大の航空連合であるスターアライアンスに加盟し、時代は新たなステージに入りました。



マリンジャンボ就航

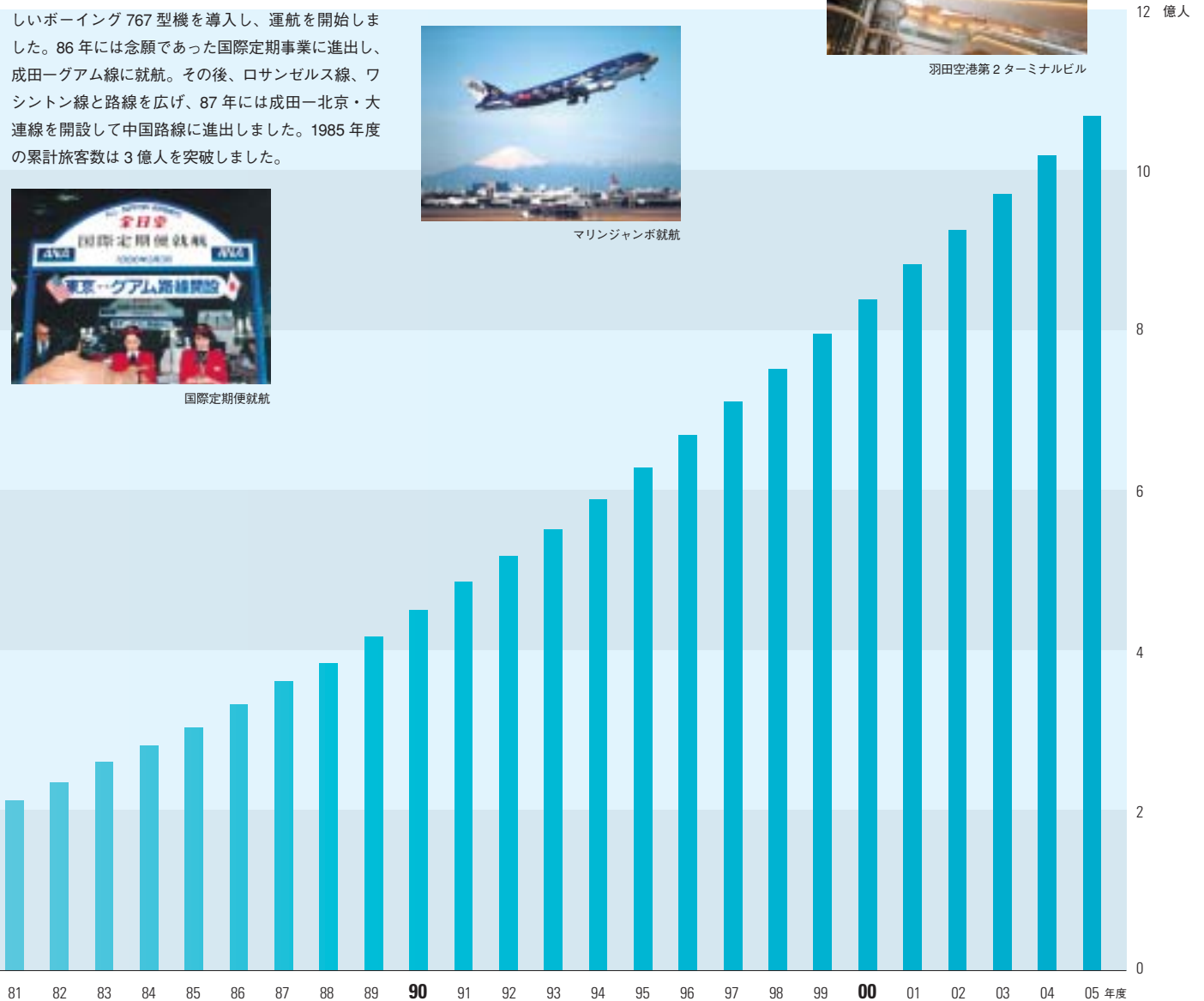
1980～

国際定期事業に進出

日本経済が安定成長期に入らる中で、経済性を重視し、環境へも配慮した航空機への転換が求められるようになりました。ANAは83年に経済性に優れ環境にも優しいボーイング767型機を導入し、運航を開始しました。86年には念願であった国際定期事業に進出し、成田-グアム線に就航。その後、ロサンゼルス線、ワシントン線と路線を広げ、87年には成田-北京・大連線を開設して中国路線に進出しました。1985年度の累計旅客数は3億人を突破しました。



国際定期便就航





五島市長
中尾 郁子 さん

ANA の協力に期待しています

バーチャル市民 10 万人、交流人口 50 万人の実現のために

長崎市から西に 100 キロの海上に浮かぶ 11 の有人島からなる五島市は、2004 年に 1 市 5 町が合併して生まれました。五島市は日本の典型的な離島の町でもあります。ANA グループは福岡空港と五島福江空港を結ぶ路線に毎日 4 便運航し、4 万 6 千人の市民の空の足としての役割を担っています。初代五島市長として市政をリードする中尾郁子市長に、五島市の現状と ANA の役割について聞きました。

中尾市長から見て五島市はどのようなところですか。

真っ白い砂浜、島ごとに違う海岸、五島には表情が豊かで目で見て楽しい海があります。耳を澄ませば、寄せては返す波の音、とびうおが跳ねる音、海辺の林には野鳥のさえずりが聞こえ、耳でも自然が楽しめます。食材も豊富です。魚、海草はもちろん、野菜もおいしい。それに五島牛。べべんこ（子牛）のときに三重県に出荷された五島牛は、松坂牛になるんですよ。空気もきれいなので、こちらで肺がんの治療をしている人もいます。

そういった自然の豊かさに加えて人情が豊かです。みんな世話好きですからね。2003 年に長崎県で開催された全国高校総合体育大会で、離島として初めて剣道の会場になったときは、選手や応援に来た 4,000 人の方を一般の民家に泊まっていたんですよ。

こういった五島の豊かさを「しまの豊かさを創造する海洋都市、五島市」というキャッチフレーズで表現しています。みんなの故郷だから、「都会の生活に疲れたら、いつでも帰っておいで」という、五島はそういう場所なんですよ。

五島市が抱える課題とその対策についてお話しいただけますか。

人口減少が課題ですね。人口は現在 4 万 6 千人ですが、10 年後には 4 万人に減少すると予測しています。五島市には大学がありませんし、働く場所も限られていますから、若い人は島を出ていってしまいます。

しかし、人口減少を負の要素だけにとらえてしまうと、新しい発想は生まれてきません。それで私は、五島市から出て働いている人を「バーチャル市民（五島市心のふるさと市民）」として登録してもらって、定住人口にバーチャル市民人口を加えて 10 万都市を目指そうと考えています。そして五島市を訪れる交流人口を 50 万人にするという目標と併せて、10 年後の目標として掲げています。

バーチャル市民は五島市のサポーターのようなもので、五島市出身の方でなくても海や島が好きなら誰でもなれるように、わずかな市民税（年会費）を払っていただくかわりに、いろいろな特典を用意する予定です。バーチャル市民の皆さんには、お客さんではなくて、故郷としていつでも帰ってきてもらいたいですね。

五島市の所在地





五島福江空港、ボンバルディア DHC8-Q400 型機が運航している

この目標を実現するために何をやるかが行政の仕事で、農業をどうするのか、海をどう守るのか、福祉をどうするのか、医療をどうするのか、教育をどうするのか、交通のアクセスを含めた交通のラインをどうするのかといったテーマについてきっちりと計画を立て、年度ごとの達成目標を決めて実行しているところです。

例えば、離島では子供が減少する中で小学校、中学校、高校をそれぞれ維持するのが難しい。それで、教育特区として指定してもらい、小・中・高校の一貫教育を2008年からスタートすることが決まっています。現在、各島を結ぶ光ケーブルの敷設作業中ですが、教育面にも活用して、遠隔地にいる音楽の先生が、インターネットを介して大きな画面と音響設備を通じて生演奏をするような授業などを行う考えです。長崎県は離島が多いので、全国の先駆けとなればいいですね。

ANA についてはどのような感想をお持ちですか。

急ぐ場合には何と言っても飛行機が一番で、五島市と本土を結ぶ重要な交通機関です。昨年は福岡便に11万人を超

える利用者がいました。東京で午後1時に始まる会議に、朝一番の飛行機で間に合いますから便利ですね。

私が市長に就任してから、ジェット機からプロペラ機に代わるとANAさんから聞かされ、島民から不安の声が出された時は悩みました。でも4便に増やしていただいたので、乗客も増えて、ひとまず安心しています。パイロットは腕が良くて、大きな飛行機と違ってスチュワーデスさんも身近にいる感じがして、島の大きさに見合った飛行機だと思います。だけど、新しい機種だからでしょうか、故障が多くて、これは改善してもらいたいですね。

ANAさんには2006年5月に開催したトライアスロンの大会「アイアンマンジャ

アイアンマンジャパン



パン」に協力していただき感謝しています。

一方、プロペラ機に代わってから、エジを飛行機で出荷できなくなって、やむなく船で運んでいますが、セリに出すのが遅れるので値段が下がって困っています。また、東京から福岡までのツアーは多くありますが、五島までのツアーはなかなかありません。交流人口を増やす上で、五島を訪れやすいように、運賃面などで協力していただくことを希望しています。

今後の抱負をお話いただけますか。

五島市は生活基盤がまだ十分に整備されていません。合併した5町は自主財源が1割しかないのもできなかつたのが現状です。学校給食がないという町や配水管が古くて水を送っても半分しか届かないところもあります。学校給食は何とか隣の町から給食車で持っていくようにしましたが、財政はどん底の状態、非常に厳しい状況が続いています。

目で楽しむ自然、耳で聞く自然、豊富でおいしい食材、そして人情。それがある五島市は、私は宝の島だと思っています。その五島市の将来のために、3年間、職員給与は10%カット、私の給与は20%カットして、費用を徹底して削減して努力しているところです。

ANAさんには、五島市に誰でも気軽に行けるように、そして離島の活性化にご協力いただけるように、大きな期待をしています。

●中尾郁子（なかお・いくこ）

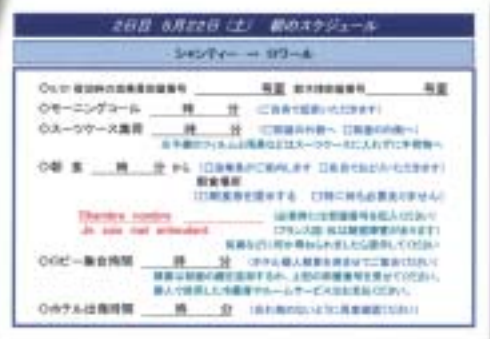
1935年4月24日生まれ。五島市三井楽町出身。長崎県立長崎東高等学校卒。長崎県離島医療圏組合 五島中央病院理事。1990年9月から2004年まで福江市議会議員を4期務めた後、2004年9月に初代五島市長に就任。

おからだのご不自由な方に 安心できる海外旅行を

ANA セールスでの「ユニバーサル・ツーリズム」の取り組み

ANA セールスでは、ご高齢の方やおからだの不自由な方にも海外旅行パッケージ商品「ANA ハローツアー」を安心して気持ちよくご利用いただくために、「ユニバーサル・ツーリズム※」を実践しています。おからだの不自由なお客様だけでも、すでに2,000名の方にご利用いただいている、その取り組みについてご紹介します。

※障がいの有無、年齢、性別などにかかわらず誰もが気持ちよく楽しめる観光を目指すこと



オリジナルカード



お客様からの感謝のお手紙

旅行会社で初めて専任スタッフを配置

1998年ごろから海外旅行パッケージ商品「ANA ハローツアー」におからだの不自由なお客様の申込みが増え始め、予約センターではベテランのスタッフが都度対応させていただいていました。しかし、それぞれのお客様の状態には違いがあるため、対応に時間がかかり、結果的に苦情を頂いてしまうなど、お客様のご満足につなげることができませんでした。

そのため、ANA セールスでは2001年4月、ご高齢の方や障がいをお持ちの方が「ANA ハローツアー」に参加していただけるようにコーディネートする専任スタッフを予約センター内に配置しました。バリアフリー旅行や障がいのあるお客様だけを対象とした旅行商品を企画して販売する旅行会社はいくつかありましたが、一般の方を対象にした募集型企画旅行商品を販売している旅行会社で、このような体制をとる旅行会社はありませんでした。

ユニバーサル・ツーリズムの先駆けとしてスタートすることになったANA セールスは、ANA スカイアシスト・デスクから航空運送事業で培った経験とノウハウを学び、具体的なアドバイスを受けるなどして、お客様へのご案内の質を高めていきました。

具体的な情報提供で お客様との信頼関係を築く

「ANA ハローツアー」のような募集型企画旅行商品は、一般の人が歩くスピードで日程・旅程を組んでいますので、ご高齢の方やおからだの不自由な方には予想以上に身体的な負荷がかかる場合があります。そのため、「こんなはずじゃなかった」というクレームにつながることもありました。

そういう行き違いを防ぐためには、ANA セールスが提供できるサービスを正確に説明し、お客様のイメージと実際



ANA ハローツアーのパフレット



専任スタッフとして活躍する室井 孝王

のサービスとのギャップをなくすことが、最も重要です。旅先の状況が想像できるように、例えば足のご不自由なお客様の場合には、具体的に階段の段数と段の高さをご説明すると、お客様の不安を取り除くことができ、信頼関係を築くことができました。

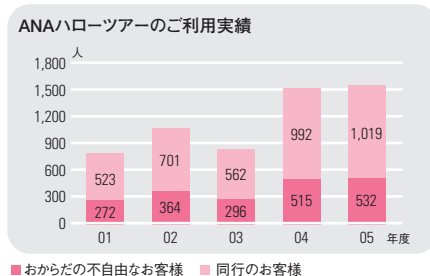
オリジナルツールでお客様の旅を快適に

おからだの不自由なお客様は、障がいの種類や程度、病状によって、さまざまな問題が発生します。そのため、お客様一人ひとりの事例を記録して情報の蓄積に努めています。その蓄積によって編み出したのが、オリジナルカードです。

例えば、耳のご不自由なお客様には、集合時間やトイレ休憩のタイミングを記載した日程表、バスなどで移動中の確認事項、緊急時に必要な事項などを記載したカードを用意してお渡ししています。指差しなどのジェスチャーでコミュニケーションが取れますので、工夫一つで旅を快適にすることができるようになりました。

お客様のご要望をお聞きして、蓄積した情報を基に、提供できるサービス、提供が難しいサービスをていねいに説明するとともに、オリジナルカードで旅の快適さを高める。このような努力を重ねた結果、海外旅行に行くことができなかったご高齢のお客様やおからだの不自由なお客様にも、「ANA ハローツアー」で海外旅行を楽しんでいただけるようになりました。

これからも、私たち ANA セールスが努力すれば旅行に参加できるお客様が大勢いることを忘れずに、あらゆる人が旅を楽しめるように努力していきます。



専任スタッフのコメント

さまざまな旅行関係の業務に携わってきましたが、2001年4月に専任スタッフとして着任してから、この仕事は大きな喜びとなっています。

お申し込みいただいたお客様から喜びの声をお聞きすることも多く、苦情も少なくなり、申込み後の取消率も一般的なパッケージ旅行に比べてとても低くなりました。旅を楽しみにして準備を進めているお客様に、私たちの具体的でていねいなアドバイスが安心感を生み出しているのではないのでしょうか。

ほかの旅行会社では実現できなかった海外旅行が「ANA ハローツアー」では実現できる。それが、お客様の信頼感につながっていると思います。

ANA セールス
セールスオペレーション事業部
ツアーアシストグループ
室井 孝王

経営理念、経営ビジョン

ANA グループ経営理念

ANA グループ経営理念は、「ANA グループはいつもこうありたい」という姿勢、ANA グループの存在意義を示すものであり、日々の活動を行う上で、ANA グループの従業員の約束事となるものです。すなわち、ANA グループ企業の運

営基盤となるべきものといえます。

ANA グループ経営理念では、「基本理念」とそれを実現するための「グループ行動指針6カ条」から成っています。熾烈な競争を勝ち抜き、お客様や社会に選ばれる企業グループであり続けるため

に、「ANA グループとしてのあるべき姿」「ANA グループの存在意義」を示すものとして、ANA グループ各社の経営層から従業員まで幅広いヒアリングを行った後、2002年1月に策定しました。

ANA グループ経営理念

基本理念

— 私たちのコミットメント —

ANAグループは、「安心」と「信頼」を基礎に

- ・価値ある時間と空間を創造します
- ・いつも身近な存在であり続けます
- ・世界の人々に「夢」と「感動」を届けます

グループ行動指針6カ条

- ①「安全」こそ経営の基盤、守り続けます。
- ②「お客様」の声に徹底してこだわります。
- ③「社会」と共に歩み続けます。
- ④常に「挑戦」し続けます。
- ⑤「関心」を持って議論し、「自信」を持って決定し、「確信」を持って実行します。
- ⑥人を活かし、チームワークを「力」にし、強いANAグループをつくります。

ANA グループ経営ビジョン

ANA グループ経営ビジョンは、2002年に策定した新たな経営理念の下、ANAグループが目指すべき姿（到達目標）を明らかにするために掲げたものです。「航空事業を中核としてアジアを代表する企業グループを目指す」ことを柱に、規模の大きさではなく、アジアを代表する企業グループにふさわしく、「クオリティ、顧客満足、価値創造で一番になること」を目標にしています。

ANA グループ経営ビジョンを達成するために、経営の軸を「利益重視＝価値創造」に置き、その実現のための戦略の軸を「お客様にこだわり、徹底した差別化戦略を一貫して、継続して実行すること」に置きました。そして、「スピード重視とお客様重視」「個々人の意欲と持ち味を活かすこと」に重点を置いて、戦略実行体制を構築しています。

ANAグループ経営ビジョン

ANAグループは、国内および日本とアジアそして世界の旅客・貨物輸送を担う航空事業を中核としてアジアを代表する企業グループを目指す。

アジアを代表するとは、

クオリティで一番

顧客満足で一番

価値創造で一番

になることである。

CSR の基本的な考え方と推進体制

基本的な考え方

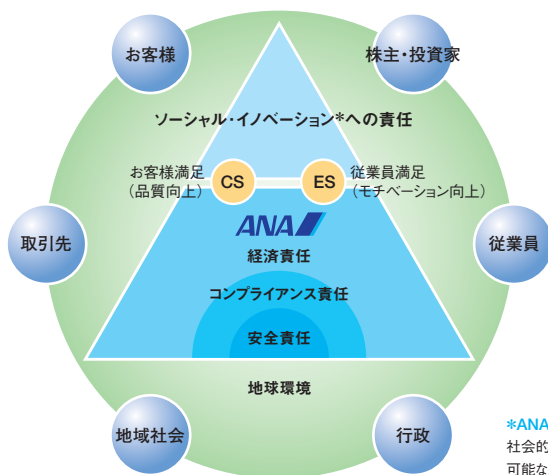
ANA グループにかかわりのあるステークホルダーは、お客様、株主・投資家、従業員、取引先、地域社会などさまざまです。ステークホルダーとのコミュニケーションを通じて社会との持続的な共生を図りつつ、企業価値を向上させ、ステークホルダーの皆様に対する責任を果たしていくことが ANA グループの CSR の基本です。

役職員一人ひとりが「ANAグループ経営理念」を実現するために行動し、ステークホルダーの皆様の「安心」と「信頼」を得ることが、CSR の実践といえます。

具体的には、安全責任を中核とし、次の3つのカテゴリでステークホルダーの皆様に対する責任を果たしていきます。

1. 安全責任、コンプライアンス責任を果たすことを通じて経済責任を果たす（ベースライン）。
2. 品質向上と従業員価値増大を図るため、CS (Customer Satisfaction = 顧客満足) と ES (Employee Satisfaction = 従業員満足) を向上させる責任を果たす。
3. さらに、社会的課題、環境問題などの解決を通じたソーシャル・イノベーションへの責任を果たす。

ANAのCSRの考え方



*ANAのソーシャル・イノベーション (Social Innovation)
社会的課題、環境問題などへの解決に向け、ANAが企業の立場から可能な協力・支援を通じて果たす役割

推進体制

2005年4月、CSR推進会議（2004年4月設置）を発展的に解消し、社長が統括するCSR推進委員会を設置しました。同委員会はCSR担当役員を委員長として、関連する部署を担当するすべての役員が委員となり、ANAグループにおけ

るCSR活動の方向付けを行っています。

本業を通じた社会への貢献をCSRの基本としているため、特別に専門の執行組織を設けず、CSR推進委員会で決定した方針に基づき、各部署がそれぞれの役割を果たしています。



「SPIKE」
中村 菜都子さん（英国）



「めぐみをもらいに」
亀井 亜沙子さん（愛知）



「グリちゃん冒険」
山本 由美子さん（カナダ）

コーポレートガバナンス

経営の透明性と説明責任を強化

ANA がコーポレート・ガバナンスでも強く意識しているのは、「経営の透明性」の維持と「ステークホルダーへの説明責任」を確実に果たすことです。厳しい経営環境の下では、競争力のある経営体制が不可欠であり、事業を熟知し経営に精通した人材を取締役に選任しています。

ANA グループ運営の基本となる案件は、代表取締役社長が議長を務め、常勤取締役、常勤監査役ほかをメンバーとする「グループ経営戦略会議」で審議し、意思決定を行っています。また、会社法上の取締役会に諮る必要のある重要案件については、取締役会で最終的な意思決定を行っています。各部門には経験豊かで高い専門性を有する人材を執行役員として配置し、部門運営についての権限委譲を行い、機能的で効果的な業務執行を行っています。

さらに、社外取締役の選任をはじめとする取締役会の監督機能の強化、常勤の社外監査役の選任などによる監査役の監査機能の強化を図っています。

一方、リスクマネジメント、コンプライアンス、内部監査への取り組みを中心とする内部統制システムの充実にも取り組んでいます。

経営体制

ANA では取締役 15 名、監査役 5 名、執行役員 33 名（取締役兼務者を含む）を任命しています。適切で迅速な意思決定、効果的、効率的で機動的な経営体制と、実効性のある監査監督機能の両立を目指したガバナンス体制をとっています。

①取締役会

ANA では取締役会での重要な意思決定を機動的に行うために、取締役の人数を少数にしています。また、創業以来、社外取締役を任命し、外部の客観的な立場からの意見を尊重するなど、経営監督機能の充実と重要な意思決定を迅速に適切に行うことができるように工夫しています。

さらに取締役の任期を 1 年として、株主の皆様の意向を反映した経営体制をとれるようにしています。

②執行役員制度

業務に精通した人材を執行役員として登用して、業務執行の権限と責任を与え、会社の健全な運営に集中する体制づくりを目的に、2001 年に導入しました。経営の実効性を高めるために、分野ごとに担当する執行役員を配置しています。

内部統制システム

内部統制システムの目的は「事業運営の安定化および効率化」「適正な説明責任の実行」「法規制と内部規定の遵守」です。「内部監査」「コンプライアンス」「リスクマネジメント」をその実現手段とし

③監査役制度

5 名の監査役のうち、社外監査役を 3 名とし、常勤監査役にも社外監査役を 1 名選任するなど、監査役の機能を強化し、外部からのチェックが十分に効果を発揮できる体制となっています。さらに、監査役による実査、監査役室のスタッフからの調査・報告に加え、それぞれの内部統制組織から定期的に報告を受ける仕組みを整えるなど、内部統制機能とも連携して、会社の執行機能を十分に監査できる体制となっています。

④会計監査

会計監査は、新日本監査法人が ANA および各事業所、グループ各社に対して会社法および証券取引法に基づく監査を実施し、監査結果は経営層と監査役会に報告されています。

⑤経営諮問委員会

法制上の機関とは別に、各界の有識者 7 名と経営トップをメンバーとする経営諮問委員会を設置しています。ANA グループの経営全般に対して、多彩で有益なご意見を頂き、ANA グループ経営に反映しています。

てとらえています。2002 年 7 月にリスクマネジメント委員会を、2003 年 4 月にコンプライアンス委員会を設置し、また監査部を新設するなど、内部統制システムを完成させました。

内部監査

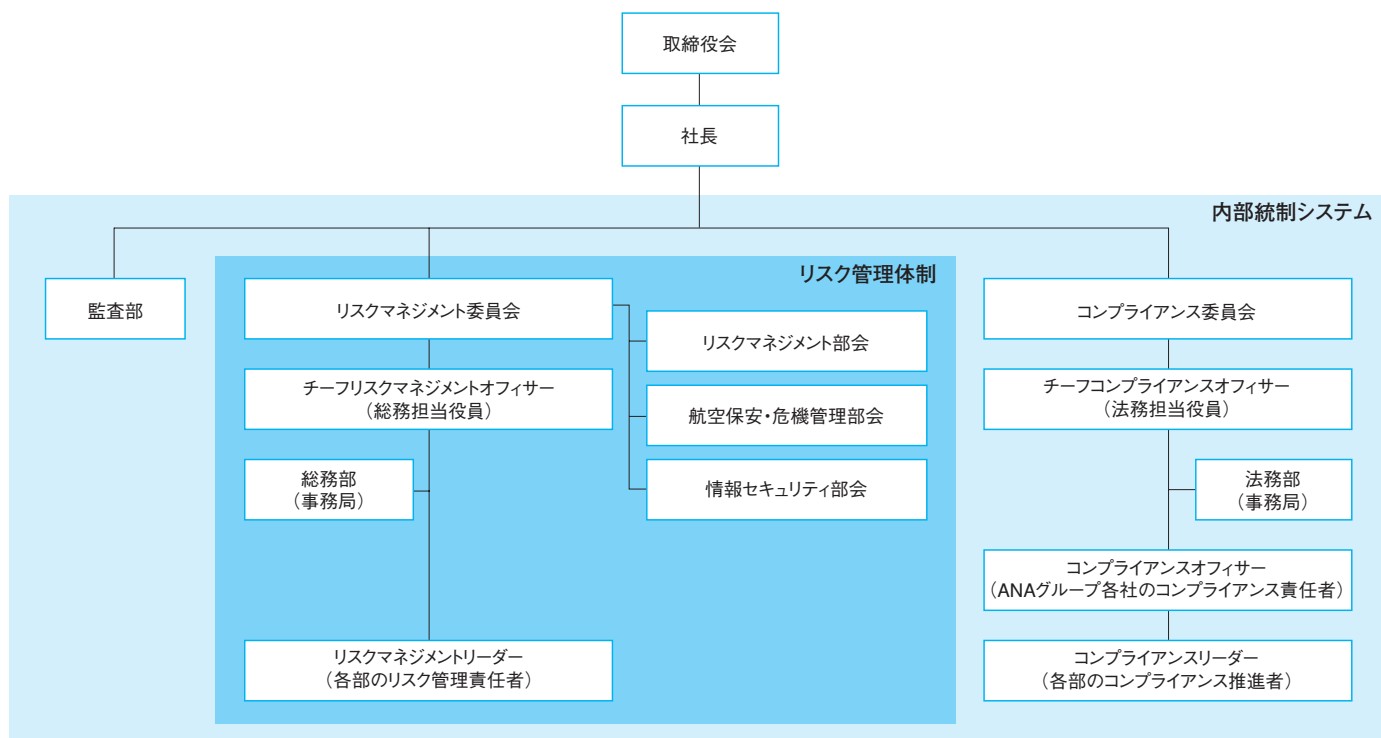
社長直属の監査部が、ANA およびグループ会社に対する内部監査を実施しています。①監査活動を通してグループにおける経営諸活動全般にわたる管理・運営の制度および業務の遂行状況を合法性、合理性、企業倫理の観点から検討、評価すること②監査結果に基づき情報の提供ならびに改善・合理化への助言・提案等を通じて、会社財産の保全ならびに経営効率の向上を図ること——によりANAグループの企業価値向上に寄与することが目的です。

実施状況

内部監査では、業務および会計にかかわる監査をはじめ、リスク管理にかかわる監査、遵法・企業倫理にかかわる監査を実施しています。年度計画に基づき実施する「定例監査」と経営層の意向や各種のリスク分析結果に基づき実施する「非定例監査」があり、「定例監査」はANAグループ各社の全部署約180カ所を対象に、重要な部署については毎年、それ以外の部署については3年に1回の監査を予定していま

す。監査結果は毎月社長に報告するとともに、監査役会には四半期ごとに報告しています。

2005年度は、会計にかかわる領域や個人情報保護への取り組み、内部統制、リスク管理体制などを重点項目として、整備関連、グランドハンドリング関連、中国・アジア地区などの海外支店を中心に80余りの部門およびグループ会社を対象に内部監査を実施しました。



コンプライアンス

社長が統括するコンプライアンス委員会が ANA グループのコンプライアンスを推進しています。チーフコンプライアンスオフィサーが ANA グループ全体の、コンプライアンスオフィサーが ANA グループ各社の責任をそれぞれ持ち、経営者自らがリーダーシップを発揮して、コンプライアンスを徹底しています。

従業員への教育と啓蒙に力を入れてコンプライアンスを推進するとともに、各部のコンプライアンスリーダーを中心に職場の点検を進め、コンプライアンスの課題抽出と解決を図っています。



ANA グループ内のコンプライアンスのページ

コンプライアンスの常識化

ANA グループではコンプライアンスを推進するために、年度ごとに具体的な活動方針を定めています。コンプライアンスのための活動が3年目となった2005年度は「コンプライアンスの常識化」をテーマに取り組みました。

ANA グループの各社、各職場でのコンプライアンスの推進役であり浸透役であるコンプライアンスリーダーを増員してコンプライアンスの推進体制を強化しました。また、内部通報窓口であるヘルプラインを社外相談機関に導入して、より相談しやすいように環境を整備しました。さらに倫理綱領である「ANA グループ行動基準」と購買取引の基準となる「ANA グループ購買取引指針」をCSRの観点から改定しました。2006年度は、大枠が整えられた ANA グループのコンプライアンス体制を再点検し、一層充実した活動を進めていきます。

内部通報窓口「ヘルプライン」

2003年5月、ANA グループではコンプライアンス委員会事務局内に「ヘルプライン」を設置しました。また2005年7月には外部委託機関として弁護士事務所内にも「ヘルプライン」を設け、より一層利用しやすい環境を整備しました。

「ヘルプライン」はコンプライアンスにかかわる一般相談および内部通報窓口として機能しており、派遣社員を含む ANA グループ全役職員からの相談を受け付けています。

また2006年4月施行の公益通報者保護法に対応して、ANA グループが業務を委託する企業の社員からの通報にも応じています。



ヘルプラインの周知用ポスター

ANA グループ行動基準

2003年5月に ANA グループの全役職員を対象とした「ANA グループ行動基準」を策定しました。この行動基準は、ANA グループ経営理念の実現を目的に企業の社会的責任の観点から策定したもので、安全、品質管理の徹底から、それぞれのステークホルダーの皆様との関係、環境、社会貢献、地域との融合などのテーマから、職場のルール、従業員としての行動規範に至る内容を記載しています。また、行動基準の基本精神を述べた前文では、企業倫理のあり方について触れています。

ANA グループの全役職員に2006年3月に一部改訂した冊子を配布し、教育、啓蒙活動を通じて内容の周知徹底を図っています。



全役職員に配布した ANA グループ行動基準

リスクマネジメント

社長が統括するリスクマネジメント委員会が、リスク管理と危機管理を徹底しています。

ANA グループの事業運営を安定させ、効率的に事業目標を達成できるように、障害となるリスクの把握とコントロールを目指して活動しています。

災害対策用バックアップ施設 供用開始

ANA グループでは東京地区での大規模災害などを想定した「事業継続計画」を策定し、羽田地区や本社がある汐留地区の事業所が使用不能になった場合の災害対策用バックアップ施設を ANA ビジネスセンタービル内に構築し、2006 年 4 月に共用を開始しました。



最大 500 名を収容可能なバックアップ施設

国民保護法に対応

国民保護法および武力攻撃事態対処法に基づき、2004 年 9 月に ANA とエアースポーンが指定公共機関に指定されました。2005 年 10 月に「国民保護計画」が閣議決定されたことを受け、「国民保護措置の実施に関する業務計画を」作成して 2006 年 3 月に内閣総理大臣へ報告し、関係都道府県知事および関係市町村長へ通知しました。

参考 http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/csr/ana_060328.html
プレスリリース

2005 年度に発生したリスクと対応

① CM 撮影時の制服未回収

2005 年 5 月、羽田空港第 2 ターミナルでのテレビコマーシャル撮影の際にエキストラに着用させた客室乗務員と空港係員の制服の一部が未回収となりました。制作を委託した広告代理店に制服の管理を厳重に行うように指示をしていましたが、徹底できていなかったことが原因です。エキストラへの制服の貸与・回収に当たっては台帳による管理と ANA の社員の立会いを行い、再発防止に努めています。

② 個人情報の流失

2005 年 6 月、ANA 東京支店法人販売部で ANA マイレージクラブとお得意様の計 5,300 名の顧客情報が入ったパソコン 3 台が盗難に遭い、警察に被害届を出すとともに、個人情報保護法に基づき国土交通省に報告しました。対策として、①事業所の扉の確実な施錠の徹底②帰宅時の書類の放置の禁止と鍵の掛かるキャビネット等への確実な保管③個人情報保護と情報管理の徹底④不審者侵入防止のため ID カードの着用徹底と未着用者への積極的な声掛け——などの徹底を図りました。

2005 年 9 月には、ANA ロジスティクスサービスで、6,984 名の ANA スーパーフライヤーズカード会員の情報が入ったフロッピーディスクを紛失したため、個人情報保護法に基づき国土交通省に報告しました。個人情報が含まれるデータの授受方法について、より安全性の高い方法に変更しています。

③ ウィニーによる情報漏えい発生

2005 年 11 月、運航乗務員の自宅にあるパソコンがコンピューターウイルスに感染し、保存されていた各空港内施設の暗証番号を含む情報が、ファイル交換ソフト Winny(ウィニー)を通じて流出しました。対策として、①業務に関わる情報や会社の情報などを自宅のパソコンに保存しないこと②自宅のパソコンには必ずウイルス対策ソフトを導入し最新の状態にすること③ウィニーの利用は極力避けること——などを徹底しました。

インタビュー

安全は経営の基盤です。その安全は現場で働く従業員に支えられ、守られています。お客様の安全を守り、お客様に安心をお届けするために現場で働く6名のANAグループ従業員に、安全に対する意識、安全性を高める具体的な取り組みについてインタビューしました。

ANA 運航本部 乗員室

高野 貴文

ANA 整備本部 ラインメンテナンスセンター

花崎 裕司

ANA オペレーション統括本部 OCC 推進室

高山 明彦

ANA 東京空港支店 旅客部

山根 恭子

エアニッポン 客室本部 客室部

矢島 友紀

新関西エアポートサービス 業務部

片桐 修志

現場で安全を守る

2005年度は、航空業界の安全についてのマスコミ報道が多くありましたが、どのように感じていますか。

矢島：航空業界の安全に関するニュースが流れるたびに、機内でお客様からの厳しい視線を感じました。安全についてお客様の意識が高まっている中で、安心してご搭乗いただき、信頼を得るために、今まで以上にしっかりやっていかないといけないと感じています。

高野：マスコミ報道がここまでお客様に影響を与えるとは驚きました。航空業界は世間に注目されている存在だということを改めて実感し、安全が経営の基盤であることを再認識しました。

山根：お客様の安全への意識が、すごく高まっていると思います。ANAも長い歴史の中で事故の後には、お客様が1人しか乗っていなかったという時代もあったと聞いています。私も同時多発テロの後、実際にお客様が激減したのを経験して、やはりお客様が本当に求めているのは安全なんだと感じました。

どのような場面で安全について意識しますか。

片桐：お客様の搭乗が終わって飛行機のドアクローズをした後、誘導路まで飛行機をけん引する仕事をしていますが、その作業を無事に終えて飛行機が離陸していくのを見るときですね。安全に出発させることができたと実感します。

高山：私の仕事は飛行計画を立てるなど運航に直結している仕事をしているので、常に安全を意識しています。目的地の天候が悪い時に、運航便の就航の可否を決定しなければいけません。他社と基準が異なるため、他社便が就航しても、ANA便が欠航する場合があります。このような場合、他社が運航しても、自社の基準に満たない条件では運航すべきではないし、そのような競争心は必要ないと思います。安全を考えた上での私たちの判断は、非常に重要だと思っています。

花崎：羽田空港で整備の仕事をしていますが、急いでいる時ほど慎重に精神を集



オペレーションコントロールセンターにて

中して整備作業をするように心掛けています。飛行機が駐機場から移動を終えて滑走路に向けて自走し始めるときに、私たちは手を振ってお見送りしますが、お子様が小さい手を振って応えてくれるのが見えることがあります。それを見ると、安全を絶対に守らないといけないと思いますね。

山根：羽田空港でチェックインや搭乗のご案内などをしていますが、安全面では足が不自由なお客様の座席指定に気を使います。また、出発時刻が迫ったお客様を搭乗口まで一緒にご案内することがありますが、お客様がほかのお客様にぶつからないように、階段か

ら足を踏み外さないように気を使っています。見た目では分からないご病気をお持ちの方もいらっしゃるので、お客様に体調を伺いながらご案内しています。車いすのお客様をご案内するときには、搭乗橋が下り坂になっているところでは、シートベルトを着用していただいて、後ろ向きに降りるように徹底しています。それから、手荷物を受託する際は、ライターなどの引火性のあるものが含まれていないかどうか、お客様に確認しています。

高野：子供の顔を見て家を出る時に、安全の重要性を実感するようになってきました。機長になって安全に対する意識が

強くなってきたんでしょうね。お客様が飛行機にお乗りになるのを、コックピットから見ていると、見送りの人に手を振っているシーンなど、いろいろなドラマを見ることがあります。お客様の人生の一コマを垣間見て人と人の絆を感じるときに、絶対に安全を守っていかないと感じますね。

矢島：制服に着替えたときから、安全を強く意識します。機内ではお客様は客室乗務員の動きをよく見てらっしゃいます。上空でベルトを外されているお客様に、「突然揺れることもありますので、お締めください」と声を掛けている客室乗務員の姿を見て、ほかのお客様から「客室

インタビュー

乗務員の安全に対する意識が高いので安心した」というお声を頂くこともあります。私たちの動作や説明の一つ一つがお客様の安心につながるということを、いつも考え仕事をするようにしています。また、揺れが予想される場合には、お客様がやけどをしないように冷たい飲み物をサービスしたり、揺れ始める前に化粧室を使っただけとか、これから先に発生するリスクを予想して行動するようにしています。

安全を守るために、具体的にどのようなことを行っていますか。

高野： 運航乗務員はコックピットの中では、仕事の手順としてチェックリストを使って機長と副操縦士がダブルチェックしています。ダブルチェックを行うにしても、安全性をさらに高めるためには、コックピットの中で、ものの言いやすい雰囲気が必要です。その点、ANAにはそういう雰囲気が土壌としてあると思います。そして先輩から学ぶ、経験から学ぶことは大事なことです。私も自分の経験を後輩に伝えていきたいと思っています。だからこそ、コミュニケーションが非常に重要だということを、日々感じていますね。

山根： 何か変だ、これはおかしいと思ったときに、ものを言える人間関係というのが、すごく大事だと思います。1日の業務が終わる10分前に情報共有ミーティングを開いて、そこでは活発にコミュニケーションを図って、ものが言える土壌づくりに努めています。また、人間はミスをするものだと思いますので、それを防ぐ仕組みはとても重要だと思っています。忙しくなればなるほど、当たり前のことが抜け落ちる危険性があるので、運航乗務員が使用



高野 貴文



矢島 友紀



高山 明彦

しているチェックリストをヒントにして旅客部では搭乗案内の業務に応用して、ミスを防止するように努めています。

矢島： 客室部では現場の客室乗務員からの報告で集まってきた情報の中で不安全要素がないかチェックしています。日常のフライトでは、自分自身で確認した後に反対側のポジションの担当者が、もう一度確認するダブルチェックの仕組みがありますが、それを機能させるために、その作業の意味をしっかりと後輩に伝え、流れ作業にならないように指導しています。

また、客室乗務員が所属する各班には保安リーダーが一人いて、集められたヒヤリ・ハット事例を班員に紹介しています。それをテーマにディスカッションして、ヒヤリ・ハット事例を自分のこととしてとらえて共有して、自分にそういった事例が発生した場合には、包み隠さず話せる環境をつくっています。

花崎： 整備作業は一人で行うことが多いので、自分自身で指差し確認をして、「ここを見た」「ここを確認した」というふうに声を出してチェックしています。後で作業内容を思い出すこともできるので、有効です。作業後にチェックシートを使って最終確認をしています。

ANAグループとしての安全への取り組みについて感想をお話いただけますか。

片桐： ANAのオペレーション統括本部空港サポート部では、空港の地上作業で発生した不具合事象をタイムリーに全国へ配信するようになりました。情報の伝達スピードが以前に比べ速くなり、素早く情報が共有されるようになり、再発防止に効果を発揮しています。

山根： 安全について他部署で実施していることを聞くと、ヒントになることがたくさんあります。運航乗務員の皆さんと話をすることで、チェックリストを知り、それをヒントに日常の業務手順を改善したのが良い例です。もう少し職種間で話す場があれば、お互いの仕事がより理解でき、もっと良くなると思います。安全について定期的な啓蒙運動もありますが、事故経験者が定年退職していく中で事故の教訓を語り継いでいく場が必要だと感じています。

高野： 運航乗務員の仕事については、安全性を高めるためのさまざまな取り組みが以前より行われています。運航の場面での不具合事象の7～8割は人間のエラーやミスに起因すると言われているた



花崎 裕司



山根 恭子



片桐 修志

め、20年ほど前からヒューマンファクターの研究を進めています。コックピット内でのコミュニケーション、コーディネーション、リーダーシップの質を高めるための手法であるCRM（Cockpit Resource Management）をANAで独自に開発して、今ではかなり精度の高いものに進化しています。また、運航の状況をコンピューターで再現できるFOQA（Flight Operational Quality Assurance）が導入されて、実際に発生した事象を解析していくことが可能となり、原因究明と再発防止に役立っています。さらに、コックピット内での運航乗務員の業務に不安全要因はないか、外部の第三者がチェックするLOSA（Line Operations Safety Audit）も導入されました。

高山：職種が異なる社員が同じ席に集まる機会は少ないので、今日のように他の職種の皆さんの話が聞けるのは非常に有効だと思います。われわれが直接かかわる取り組みとしてはOR（Operations Report）会があります。経営トップが、現場の方に目を向けているので、非常に頼もしく思っています。

花崎：安全に関する情報はスピーディに知ることができるようになりましたが、

その情報を基に、さらにどうしていけばよいのか、じっくり考える時間と議論する機会が増えれば、もっと良くなると思います。

矢島：ANAグループの客室部門全体では品質評価をする仕組みが機能しており、議論も活発に行われています。情報共有はよくできていると思いますが、部門を超えて他の職種の人たちと情報共有ができているかという改善の余地があると思います。いろいろな職種の人たちが集まって、安全について語り合う、そういう機会がもっとあってもいいと思っています。

高野：不具合事象が発生した場合、業務の仕組みの中で改善すべき点にもっと焦点を当てるべきでしょう。再発防止を考えて、そういうところを組織的に取り組んでいく必要があると思います。そして最後はやはりコミュニケーション。特に部門を超えたコミュニケーションがもっと必要だと思います。

安全への取り組みについて今後の抱負をお願いします。

片桐：安全品質を担当する部署にいた時に、グランドハンドリングの安全品質システムを立ち上げました。事前防止活動、

再発防止活動、内部監査の三本柱のシステムです。ヒヤリ・ハット事例がスムーズに上がる組織にして、それが安全のブランドになるようにまで育てていきたいと考えています。

高山：安全を守るためにはコミュニケーションは非常に重要です。コミュニケーションはずっと大切にしていきたいと思っています。

花崎：整備士としてずっと機体の側で作業をしていますので、安全についてそこで得たものを整備の職場のみならず、ANAグループ内に発信できるように努力していきたいと考えています。

矢島：安全については、ここまでやったら終わりとか、これでもういいというものではないので、常に自分の業務の中で、不具合だとかエラーが発生しそうな予兆をキャッチして、そういう情報を共有して未然に防止する。そういう活動を地道に続けていきたいと思っています。

山根：安全を常に意識し続けることを肝に銘じて、係員一人ひとりが安全を追求することが大事だと思います。安全についての意識をより高めていけるように取り組んでいきたいと思っています。

高野：人間はミスを犯す、モノは壊れるということを謙虚に受け止めて、ANAのエアマンシップに則って安全を守っていきたいですね。安全は経営の基本であると同時に、社会への責任であるということだと思います。

安全についての考え方

ANAでは航空会社にとって最も重要な経営課題である安全の確保のために、「ANAグループ安全理念」を制定するとともに、さまざまな組織を設置し、安全性をより高めるための仕組みを導入しています。

ANAグループ安全理念

ANAグループ経営理念に掲げた、お客様の「安心」と「信頼」を実現するためには、航空輸送の最も重要な基盤となる「安全」について、ANAグループ全体で共通の認識を持つことが必要です。そのためANAグループでは、「ANAグループ安全理念」を制定し、「安全は経営の基盤であり、社会への責務である」と定め、航空運送事業において果たすべ

きANAグループの責務を明らかにしています。

そしてこの理念の中で、安全を堅持するというANAグループの文化を受け継いで、安全を維持し向上させるために普遍的で基本となる3つの要素、「会社の役割と責務」「組織の役割と責務」「従業員の役割と責務」について、全役職員に明示しています。

ANAグループ安全理念

安全は経営の基盤であり
社会への責務である

私たちはお互いの理解と信頼のもと
確かなしくみで安全を高めていきます

私たちは一人ひとりの責任ある誠実な
行動により安全を追求します

安全推進委員会

ANAグループの各航空会社は、安全の維持・向上を図るために、各社の社長を総括あるいは委員長とする安全推進委員会を設置しています。安全推進委員会は、安全重要課題の審議、方針の決定、安全対策の全社的な実施状況確認、監視、提言や勧告を行う、安全に関する最高の審議・決定機関です。

またANAグループの各航空会社の安全責任者（社長）が一堂に会して開催するANAグループ総合安全推進委員会を設置しています。この委員会ではANAグループ共通の安全に関するテーマを扱い、安全情報の共有化を図り、ANAグループ全体にかかわる安全についての課題解決と安全の維持・向上に努めています。

安全への取り組み

経営トップが参加する OR 会

ANA では、経営トップが航空会社にとって最も重要な経営課題である安全について、運航の現場で直接リーダーシップを取ることが必須だと考えています。そのため、社長、副社長と関係各本部長が参加して運航に関する情報を共有し、不具合事象の対策実施と改善結果の報告を目的とした OR (Operations Report) 会を設置しています。OR 会は、経営トップ自らが運航の現場に赴き、日々の運航状況について直接報告を受け、課題を検討する仕組みで、週に1回、羽田空港で開催しています。

この OR 会での検討後、すみやかに運航にかかわる各部門長と ANA グループ各社の責任者が集まり、検討結果を具体化するために細部にわたって検討を行う体制を整えています。

このような運航の現場を大事にする現場主義を徹底する取り組みが、安全で快適な運航を維持するために必要な、柔軟で迅速な対応を可能にします。また、経営トップが常に運航の現場を肌で知る機会となっています。

安全を内部監査する SAFER

2001年4月にANAは、安全管理体制をチェックするために SAFER (Safety Evaluation and Review Program = 内部安全監査制度) を導入しました。

SAFER は、①定められた手順に従って業務が確実に行われているか②各プロセスを進めていくために必要な環境が十分に整えられているか——などといった、安全運航を支える仕組み全般を客観的に評価する制度です。現在は ANA グループのすべての航空会社が導入しています。

航空法や諸外国の安全に関する要求事項を十分にクリアするための監査基準

を設定し、品質に関する国際規格の ISO9000 の訓練を受けた監査員が、監査基準への適合状況を審査しています。そして、それぞれの組織と関連する複数の組織全体に存在する課題の是正に努めています。

評価結果は社長に直接報告され、社長自らが業務の評価を行うマネジメントレビューで分析して、組織の潜在的な不具合を取り除き、お客様が安心して ANA をご利用いただけるように努めています。SAFER は ANA グループの安全品質マネジメントシステムの要の一つになっています。



「Journey」
沢田 有紀さん (英国)



「THANK YOU, MR. FROG」
Kurae Naphaphong さん (タイ)



「やしの実ぼうや」
黒田 彩華さん (茨城)

安全への取り組み

国際的な監査基準の IOSA に適合

IOSA (IATA Operational Safety Audit = IATA 安全監査プログラム) は国際的に認知された IATA (International Air Transport Association = 国際航空運送協会) の安全監査プログラムで、監査基準に国際的な法令や安全上の要求基準などが取り入れられています。

2004 年 11 月に ANA は、日本の航空会社として初めて IOSA に登録されました。そして 2005 年末の定期監査を経て 2006 年 4 月に再登録を完了し、引き続

き国際標準に適合している航空会社であることが証明されています。

航空会社間の提携や共同運航が今後ますます増加すると考えられ、相互の航空各社の安全管理体制がより重要視されています。国際的に共通の基準や仕組みで安全に関する課題を解決することは、世界中のお客様に安心して航空輸送サービスを利用していただくために不可欠です。ANA グループは安全品質の向上を目指して、さらに努力を続けていきます。



IOSA 認定証

35 年目を迎えた ECHO

ECHO (Experience Can Help Others = 自発的安全報告制度) は、ヒヤリとした経験を共有するための運航乗務員を対象とした制度で、1971 年に発足しました。現在は、ANA グループのすべての航空会社が導入しています。

ECHO では、過誤や錯覚による誤判断や誤操作などの事例、不安全要素の排除に役立つと思われる経験がレポートで提出され、収集した情報を運航乗務員に周知しています。そして、将来

発生する可能性のあるインシデント (不安全要素) や事故の未然防止に努めています。

ECHO を十分に機能させ広く情報提供を求めるために、情報提供者の個人名は秘匿されることが保証されています。ECHO へ提供されたレポートは、運航乗務員で構成される ECHO 委員会で毎月検討され、年に 6、7 回発行する ECHO 誌に掲載して、全運航乗務員に配布しています。

ANA FOQA プログラムで運航品質を向上

ANA FOQA (Flight Operational Quality Assurance = 運航品質保証) プログラムは、運航する全便の飛行記録を分析・評価して、全体的な運航実態を常時把握する仕組みです。

このプログラムで明らかになった運航

品質上の改善点を、運航乗務員と関係部署にフィードバックして、タイムリーに対応措置を講じる体制を整え、安全運航を維持するとともに運航品質の向上を図っています。

安全マニュアルを整備

ANA には、安全にかかわる重要な事項を規定した「安全マニュアル」があります。その中で、航空会社としての安全の方針、安全の目標、組織長の安全に対する責任と権限、安全報告制度、安全監査、事故調査、安全推進委員会の運営、安全教育などについて規定しています。

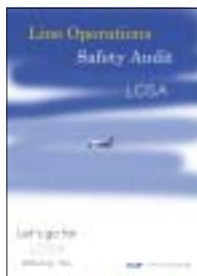
海外には、このような航空の安全についての考え方、仕組み、制度などを体系的に整理してまとめたセーフティ・マネジメント・システム (SMS) の導入を航空会社に義務付けている国もあります。また、IATA も航空会社への SMS の導入を全面的に支持しており、世界的に認知された安全監査プログラムの IOSA でも、その監査基準に SMS にかかわるものが多く含まれています。

このように、ANA の安全マニュアルは SMS の内容を先取りして積極的に導入したものになっています。

LOSA 導入を決定

近年の航空機事故の7割から8割は人間が起こすエラーに起因しているといわれています。「人間はエラーを必ず起こすものである」という前提の下、各国の航空会社は安全運航を堅持するためにリアクティブ（事後対応型）な対策だけでなく、プロアクティブ（事前対応型）な対策を重要視して、いかにヒューマンエラーに対応していくかを最重要テーマとして取り組んでいます。

ANAは2006年6月、操縦室内での運航乗務員のヒューマンエラーの予防措置として、日本の航空会社では初めてLOSA (Line Operation Safety Audit = 日常運航便の安全モニタープログラム) の導入を決定しました。



LOSA 導入紹介ポスター

LOSAは、FAA (Federal Aviation Administration = 米国連邦航空局) からの基金を得て、1990年代に米国・テキサス大学が開発した手法で、日常の運航に潜んでいるスレット（不安全事象）やエラーを見出し、スレット&エラーマネジメントの観点からデータを収集し、分析・評価するプログラムです。

LOSAの運営機関である米国のTLC (The LOSA Collaborative) 社による訓練を受けた社内の運航乗務員を含む観察員が、2006年8月下旬より約250便の運航便で操縦室内の運航をモニターし、不安全要素に関するデータを収集しました。



LOSA 調印式

爆発物検査装置を空港に配置

2006年4月に新しい航空保安制度が施行され、保安措置がされていない貨物については必ず、空港での検査が義務付けられました。そのため、貨物量が多く開被検査では対応不可能な空港に、爆発物検査装置を設置して対応することになりました。

新たに導入した爆発物検査装置は、従来のX線検査装置とは異なり、貨物表面に付着している極微量の爆発物成分の粒子を質量分析技術で解析して爆発物の有無を判定する装置で、X線検査装置に入らないような大型貨物の検査も可能です。導入した空港では順調に稼動しています。



爆発物検査装置での解析

整備部門の優秀な航空会社として2回目の受賞

ANAは2005年11月、整備部門の品質が優れている航空会社としてAsia-Pacific Airline MRO (Maintenance, Repair, Overhaul) Operation of the Year Award 2005を受賞しました。2001年から始まったこの賞は、アジア太平洋地域で整備部門が優秀な会社を選び表彰するもので、ANAは2001年の第1回目に受賞して以来、2回目の受賞となりました。2回目の受賞をした航空会社は初めてです。



受賞の主な理由としては、①燃油高騰をはじめとした不安定な経営環境の下でも高い収益を上げていること②30年以上にわたり重大事故がないこと③整備事由での遅延が少ないこと④企業理念で安全をコミットして安全に取り組んでいること⑤ヒューマン・ファクターに取り組んでいること⑥自社整備と外注の整備バランスがとれていること⑦ボーイング社やゼネラルエレクトリック社などのメーカーと協働して、信頼性、性能、効率性の向上を図っていること——などが上げられています。

この受賞は、これまでTEAM ANAの総力を挙げて取り組んできた成果が評価されたことにほかなりません。これを一つの通過点として、TEAM ANAは今後もさらに高いパフォーマンスを目指していきます。

この受賞は、これまでTEAM ANAの総力を挙げて取り組んできた成果が評価されたことにほかなりません。これを一つの通過点として、TEAM ANAは今後もさらに高いパフォーマンスを目指していきます。

安全への取り組み

ボンバルディア DHC8-Q400 型機への取り組み強化

ANA グループでは2003年11月に、カナダのボンバルディア社製のターボプロップ機、ボンバルディア DHC8-Q400 型機の運航を開始しました。伊丹空港でのジェット機発着規制に対応するとともに、公共交通機関としてお客様の利便性を向上させるため、同機による航空ネットワークの拡充を進めています。2006年8月現在、伊丹空港、中部空港を発着する国内線を中心に、ANA グループのエアニッポンネットワークとエアセントラルで11機を運航しています。

同機はジェット機並みの高速運航が可能で、騒音も振動も少ない快適な乗り心地をお客様に提供し、燃費も良く地球環境にも優しい飛行機です。一方で、機材不具合による運航イレギュラーや欠航が発生し、多くのお客様にご不便とご迷惑をお掛けしました。

対策

ANA では総力を挙げて不具合原因を徹底的に究明し、同記事象が再発しないよう、機材品質の向上に努めています。こうした対策により、品質は向上していますが、一刻も早くお客様の信頼が回復できるように、取り組みを強化しています。

1. ANA グループにおける体制強化

整備士、スタッフ、予備部品の増強に加え、2005年4月より「リージョナル技術推進室」を設置し、グループ全体による機材品質向上に向けた推進体制を構築しました。また、同型機のユーザーである日本エアコミューターや海外エアラインとの情報交換などの連携を強化するとともに、ANA の各部門、グループ各社による機材品質向上への取り組みや、メーカーとの協働による品質改善を進めています。

2. メーカーとの WTT 結成

2005年5月、同機の品質向上のために、ANA、エアニッポンネットワーク、ボンバルディア社で WTT (Working Together Team = プロジェクトチーム) を結成しました。ANA グループの整備部門とボンバルディア社のカスタマーサポート部門、技術部門、部品部門の部長クラスで構成され、機材品質向上をテーマとするグループと部品の流通改善などをテーマとするグループで、不具合のあった航空機の実機調査、装備品メーカーや修理会社での技術検証の立会いなどに基づき、主要な不具合、頻度の高い不具合の抽出および改善を行っています。

3. ボンバルディア社への駐在員派遣

2005年9月、ボンバルディア社内にエアニッポンネットワークの駐在員が常駐し、メーカーとの連携強化、機体製造時と製造後の対応を迅速かつ確実に実施する体制をつくりました。また2006年9月に導入した12号機は、領収検査員を増強するとともに領収検査項目を追加し、ボンバルディア社の品質体制について監視を強化しました。

4. 自主整備点検の実施

独自の対策として、ANA グループ内や他社での運航実態を基に自主整備点検を実施しました。

- ・フェーズ1 (2006年2月24日～5月4日) 信頼性への影響度が高い脚や操縦系統など26の点検項目を抽出し、全機を対象に1機当たり3、4日をかけて実施しました。
- ・フェーズ2 (2006年5月17日～7月31日) 乗降口のパッキンのシール交換や配電盤裏の電気配線位置の修正を含む、新たな26の点検項目について、全機を対象に1機当たり4日をかけて実施しました。



ボンバルディア DHC8-Q400 型機

安全にかかわるトラブルのご報告

ANA グループでは 2005 年度に 2 件の重大な運航上のトラブルが発生し、搭乗されていたお客様をはじめとした関係者の皆様に多大なるご迷惑をおかけする結果となりました。ここに深くお詫び申し上げます。

「安全」こそが経営の基盤であり、社会への責務であることを、ANA グループの中に再度徹底するとともに、安全への取り組みに全力を尽くします。

本レポートでは、航空法上の「航空事故※1」と「重大インシデント※2」について報告します。

※1 航空事故とは、航空法第 76 条に定められている「航空機の墜落、衝突又は火災」「航空機による人の死傷又は物件の損傷」「航空機内にある者の死亡（自然死等を除く）」または「行方不明」「航行中の航空機の損傷」を指します。

※2 重大インシデントとは、航空法第 76 条の 2 に定められている「航空事故が発生するおそれがあると認められる事態」であり、閉鎖中または航空機が使用中の滑走路からの離着陸や滑走路からの逸脱など 14 の事態が航空法施行規則第 166 条の 4 に定められています。

空調装置の不作動による緊急降下

概要

2005 年 9 月 29 日、大分発羽田行き 198 便で左右の空調装置の不作動のため機内の気圧が保てなくなり、同機は緊急降下を行うとともに、運航乗務員が客室内の酸素マスクを落下させた。同機は羽田空港に着陸し、負傷者はいなかった。

原因

左右の空調装置のフィルターが目詰まりがあり、両方の空調装置ともに流量が過大となっていた。加えて、空調装置の過度な温度上昇を防ぐためのセンサーに作動温度のズレがあった。

対策

- 同機種すべての空調装置のフィルターを一斉交換。
- 大型のフィルターが装着できるように改修を実施。
- センサーの一斉交換を実施。
- 空調装置にかかわる飛行記録データを解析して、空調装置が機能している状態をタイムリーに把握して、必要な技術対策を講じる仕組みを設定して運用を開始。

降下中の揺れにより客室乗務員が負傷した件

概要

2006 年 1 月 22 日、羽田発松山行き 589 便が松山空港に着陸のため降下中に揺れが発生し、客室乗務員 2 名が転倒して、うち 1 名が骨折した。

原因

調査中

対談

ANAは株主・投資家の皆様へのIR※活動に力を入れています。株主の皆様がANAの事業戦略、IR活動をどのように評価しているのか、投資家の立場を代表して、シュローダー投信投資顧問シニアアナリストとしてご活躍中の小松雅彦さんに、江塚春夫IR推進室長が聞きました。

※ Investor Relations = 投資家を対象にした企業の広報活動

日本企業のIR活動は格段に向上している

江塚：最近、日本企業もIR活動に力を入れるようになってきたと思いますが、小松さんはどのような感想をお持ちですか。

小松：アナリストの仕事をして10年目になりますが、日本企業のIR活動は、格段に向上していると思います。ANAも2003年3月期の決算説明会にお伺いしたときと比較して資料も充実して、IR活動の質がずいぶん良くなったと実感しています。

江塚：ここ数年ANAはIR活動に力を入れてきています。航空業界の環境が大きく変化する中で、マーケットに正確に情報を発信することが重要だと考えています。ANAのIR活動について、ほ

かの日本企業と比較して、どのような印象をお持ちですか。

小松：私は比較的広く、いろいろなセクターを見ていますが、ANAのIRの姿勢、デスクロージャーは、現段階ではトップクラスで、2000年3月期の決算発表時から比較すると見違えるほど向上したと思います。取材にお伺いすると、質問に懇切丁寧に答えてくださる点は、以前から変わりませんが、組織的にIRを推進していますね。ANAの場合、中期経営戦略として数値目標も開示していますので、分析をする上で、大変参考になっています。

外部環境の変動リスクに対応できる企業に変身

江塚：燃油の高騰により航空業界は非常に厳しい環境ありますが、その中でANAについて、どのような評価をしていますか。

小松：燃油の高騰で、確かに非常に厳しい状況にあります。以前のANAであれば外部環境が厳しければ、そのまま業績が悪くなっていたのですが、外部環境が悪くなっても、変動リスクに対応できる体制が構築されてきたところが、大きく変化したところだと思います。

拡大均衡型の価値創造ができる企業が理想です



シュローダー投信投資顧問
調査部 シニアアナリスト

小松 雅彦 さん

中期経営戦略で事業の絞り込みと進むべき方向性を示す

江塚：ANAはアジアNo.1の航空会社になることを目標にしています。その目標の達成に向けて策定した、2006～09年度中期経営戦略を推進していますが、この戦略についてどのように見えていますか。

小松：2006～09年度中期経営戦略は以前からの戦略の延長線上にあって、内容は大きくは変わってはいないと思います。航空事業を中核としてアジアNo.1のエアラインを目指すという目標を掲げ、事業ポートフォリオを見直して絞り込みを行い、進むべき方向性をしっかりと示しています。

すでに国際線旅客事業では絞り込みができていて、良い戦略が展開できていると思います。スターアライアンスに加盟して加盟各社と協力しながら路線網を広



IR 推進室長
江塚 春夫

げる。そして中国路線を成長機会ととらえて経営資源を重点的に投入して自社で運航するといった戦略を明確に打ち出した。それが「ANAは中国に強い」といったイメージを、投資家にも消費者にも印象付けたと思います。国内線旅客事業ではスーパーシートプレミアムがVIPの皆さんのニーズにマッチして、成功していると思います。ただ、フリート戦略とかFAM^{*1}、PROS^{*2}を戦略として掲げていますが、簡単に模倣できるものなので戦略とまでは言えないのではないのでしょうか。

**明確なビジョンとリーダーシップが
原動力になる**

江塚：ANAの業績が回復した要因はどこにあると思いますか。

小松：私が最も評価しているのは、競

合他社の経営統合、米国同時多発テロといった非常に厳しい状況の中で、従業員を一つにして奮い立たせた当時の大橋社長の民主的なリーダーシップです。アジア No.1 のエアラインになるという目標を掲げ、みんなを突き動かす原動力にしました。大橋社長の分かりやすい明確なビジョンが非常に効果的だったと思います。

江塚：当時は社内に相当な危機感がありました。国内線という安定的な収益源が脅かされるという時に、大橋が勝負していくターゲットを絞り込んで、マーケティングと経営計画をうまく連動させて事業を進めることができました。そのほか、お気付きの点はありますか。

小松：ANAはまだまだ業績の改善余地はあると思いますよ。国内線の一般シートの普通運賃が競合他社と同じなのは、おかしいと思います。違いを出すのは難しいかもしれませんが、敢えてチャレンジしていただきたいですね。

国内線ではブランドの逆転が、確実に起こっていますし、それを持続的なものとして定着させる必要があります。羽田の第2ターミナルは、ANAの独自性が打ち出せ、効果が大きいですね。ブランド、サービスの違いを通じてファンを増やすことができれば、もっと多くの方がANAを利用すると思いますので、さらに業績改善につながると思います。

**魅力がある企業には
ビジョンがある**

江塚：非常に良いご指摘をいただき、ありがとうございます。国内線で結果として競合他社と同じような運賃水準になってしまうのは、プロダクト（機内

設備）の差別化ができていないからだという見方もあると思います。ANAらしさを出して、それがブランド、ひいては価値として認められれば、厳しい競争環境下でも価格差をお客様に認めていただけたと思っています。

ところで、投資家の皆さんから見て魅力のある企業には、どのような特長がありますか。

小松：魅力がある企業には、ビジョンがあります。ビジョンがはっきりしていれば、事業領域がおのずと決まってくるからね。ANAは今、航空事業を中核としてアジア No.1 のエアラインを目指すというビジョンを掲げています。これは事業領域を規定するだけではなく、従業員を奮い立たせる効果もあり、お客さんにANAがどういう会社なのかを認識してもらえ、コーポレートブランドの確立にも寄与すると思います。もちろんビジョンに加えて、しっかりとした戦略とコーポレート・ガバナンスも重要だと思います。

江塚：どのような企業が理想ですか。

小松：拡大均衡型の価値創造ができる企業が理想です。収益性を損なわずに売上を増やせば、ステークホルダーはみんなハッピーになると思います。コストカットをすれば、一時的に利益を出すことはできますが、それだけでは利益成長が持続可能かどうかは分かりません。持続的な成長をするには、拡大均衡型の価値創造を続けることです。

江塚：一生懸命に努力していきたいと思っています。ありがとうございます。

^{*1} FAM=Fleet Assignment Model
需要に見合った最適サイズの航空機での運航を支援するシステム

^{*2} PROS=Passenger Revenue Optimization System
便ごとの旅客収入の最大化を支援するシステム

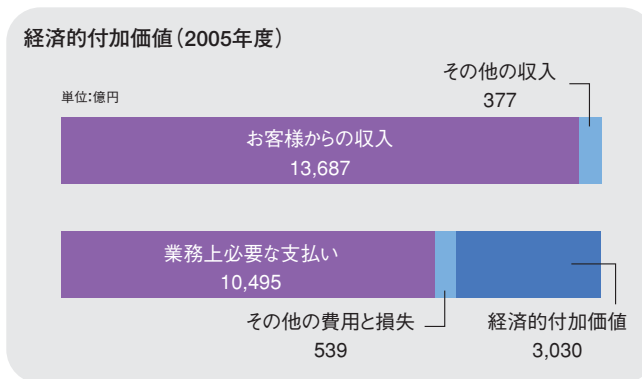
ステークホルダーとの経済的なかかわり

ANA グループはステークホルダーの皆様と、さまざまな経済的なかかわりを持っています。

経済的付加価値分配

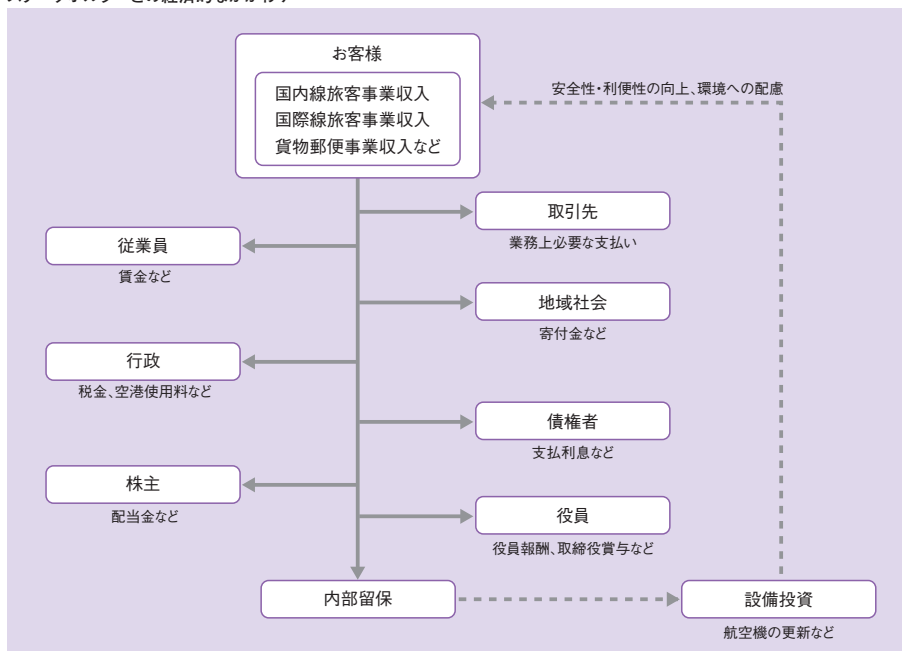
ANA グループでは、航空輸送事業を中心に旅行业、ホテル事業、その他の事業で高品質なサービスの提供を通じて、お客様から対価を頂戴して事業を営んでいます。お客様から得た対価

の合計である営業収入から、取引先に必要経費を支払い、生み出した経済的付加価値を株主、債権者、従業員、地域社会、行政など、さまざまなステークホルダーの皆様に分配しています。



- ①お客様からの収入 : 営業収入
- ②その他の収入 : 営業外収益と特別利益の合計
- ③業務上必要な支払い: 事業費、販売費及び一般管理費から、人件費と寄付金を除いた額
- ④その他の費用と損失 : 支払利息を除く営業外費用に特別損失を加えた額
- ⑤経済的付加価値 : (①+②) - (③+④)

ステークホルダーとの経済的なかかわり



IR 活動—株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

ANA では、株主・投資家の皆様との密接なコミュニケーションを図るために IR 活動を推進しています。



リニューアルした「投資家情報」のトップページ
参考 URL <http://www.ana.co.jp/ir/index.html>

情報開示を拡充

ホームページでは、決算や経営情報をはじめとした経営に関する重要情報を発表と同時に公開しています。また投資家情報のページを 2006 年 4 月にリニューアルしました。財務データや輸送情報などに加えて、社長メッセージ、個人投資家の皆様へ、最新 IR 情報、株価情報などを充実して、株主・投資家の皆様により使いやすくなるように改善しました。

また、株主の皆様には株主通信「ANA

VISION」を年 4 回発行して、従来の事業報告書の内容に、時事のトピックスを掲載するなど、ANA の経営を分かりやすく理解していただけるように努めています。

さらに毎年 1 回、和文版、英文版のアンニュアルレポートを発行して、国内外の株主・投資家の皆様へ、決算の内容や経営計画の詳細について、ていねいに説明しています。

株主・投資家の皆様と直接コミュニケーションを図る

株主の皆様と ANA の経営者が直接コミュニケーションを図る貴重な機会である定時株主総会では、できる限り多くの株主の皆様からのご質問やご意見に耳を傾けたいと考えています。

決算や経営戦略の発表後に速やかに、アナリストの皆様や機関投資家の皆様を対象に、社長自らがその内容を説明する説明会を開催し、説明会で使用した資料はホームページでご覧いただけます。2005 年度は国内では、年度決算説明会、中間決算説明会、四半期決算説明会、

中期経営戦略説明会と、欧州と米国で IR 説明会を開催しました。

IR 推進室では、インターネットや電話などで集められた ANA グループに対する株主や投資家の皆様からのご意見やご要望を、経営層にフィードバックしています。

また、株主の皆様へは、国内線ご搭乗優待券や ANA グループ各社優待券の発行を通じて、ANA グループへの理解を深めていただくための取り組みを行っています。



ANA VISION とアニュアルレポート



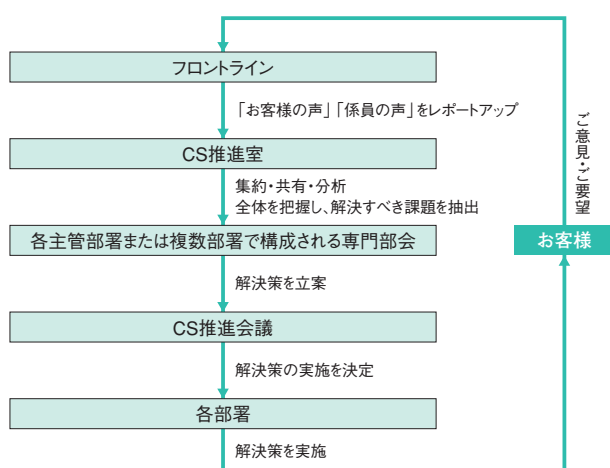
決算説明会



お客様の声

ANAグループでは「お客様の声に徹底してこだわります」という行動指針の下、お客様の生の声から改善すべき事項を積極的に見出して、サービス向上に努めています。

クローズド・ループ



クローズド・ループでお客様の声を反映

ANAグループは国内線、国際線、合わせて約900便を毎日運航し、12万人以上のお客様に空の旅を提供しています。また、予約から空港、機内に至るまで、お客様との接点が非常に多く、各係員はお客様から直接声を掛けていただく機会に恵まれています。電話、電子メール、手紙などを通じてカスタマーデスクに集められたANAの商品やサービスに関するお客様の声をもとに作成されたレポートは、2005年度は19,143件ありました。

これらをイントラネット上のデータベースに蓄積し、権限を有する従業員が閲覧可能な環境を整備しています。

サービスの現場から報告される「お客様の声」や「係員の声」を集約・分析し、商品やサービスの企画および課題の解決に活用するサイクルが「クローズド・ループ」であり、「お客様の声」に徹底してこ

だわります」という行動指針を実践するための具体的な仕組みとなっています。

複数の部署にまたがる課題や通常組織では解決できない問題は、各本部の執行役員で構成するCS推進会議で審議します。また、機内誌「翼の王国」やホームページで、お客様の声を受けて実施したサービス改善事例を紹介し、お客様にフィードバックしています。

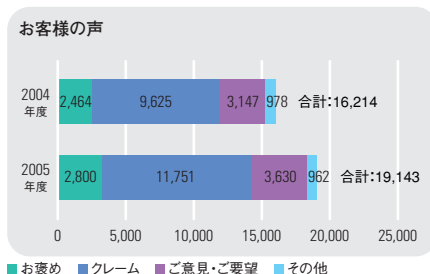
現場の従業員から役員まで、お客様の声が宝の山であることを実感しており、「クローズド・ループ」は、サービス面での課題の解決だけでなく、全社的なCSマインドの啓発にも寄与しています。



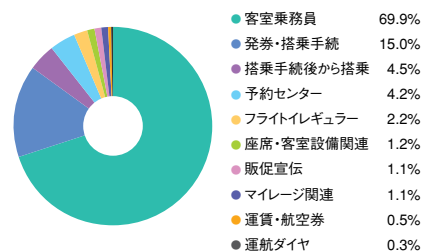
「お客様の声」を紹介したホームページ
参考 URL <http://www.ana.co.jp/ana-info/blettine>



CS推進室(カスタマーデスク) 阿部 憲子



お褒めの内訳 (2005年度)



CS アワード

お客様から頂いた手紙、電話や電子メールをもとに、特に評価されたサービスや次の良いサービスにつながる事例に対して、2カ月に1度、表彰するとともにANAグループのベストプラクティスとして共有しています。

受賞例紹介

「上海の客室乗務員の、日本人以上の細やかな気配りに感心しました」

座席に座るとすぐに、日本人客室乗務員から「日本の入国書類は必要ですか」という聞き慣れない質問をされました。適当に返事をすると、その日本人客室乗務員は少し疑問を残したままの笑顔で離れていきました。この光景を遠くで見ていた任さんという中国人の客室乗務員が来て、中国語と日本語で先ほどの質問を繰り返してくれました。もしかして中国語で質問した方がいいのではと心配してくれたからだと思います。結果的に入国関連の書類は必要なかったのですが、私は彼女の何気ない思いやりに感心しました。

中国の航空会社もよく利用しますが、このような細かい気配りはまず見かけません。聞いてみるとまだ数カ月の乗務経験だということでしたが、ANAの教育を身に付け、中国語の語学力を生かして、



受賞者：任 婕

上海空港所 客室部門

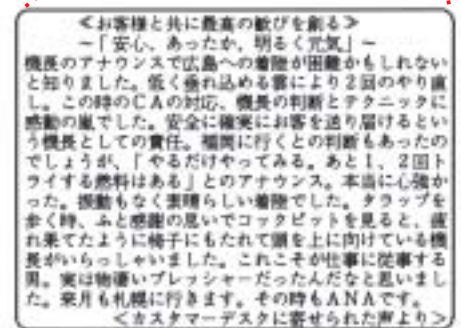
受賞者感想：ご指導いただいた上海ベースの上司や先輩の皆さんに感謝いたします。お客様のことを第一に考えて、できるだけくつろいでいただこうと努めたことが受賞につながったと思います。チームワークとコミュニケーションを大事にして、これからも努力していきます。

日本人客室乗務員以上のサービスを提供してくれた気がしてなりません。今までは他社をよく利用していましたが、これからは少しずつANAにシフトしようと考えたのは、彼女のおかげかもしれません。(電子メールでのお便り)

賃金明細書

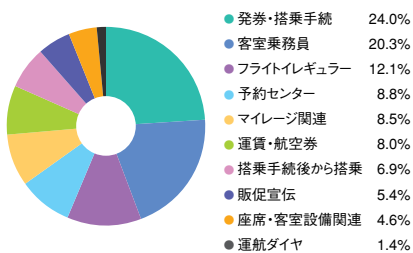
ANAでは、従業員に毎月配布される賃金明細書の表紙にお客様から頂いたお褒めやお礼の言葉を掲載しています。従業員のCSマインドのさらなる向上と、お客様の声をより身近なものとして徹底的にこだわっていくことを目的として、従業員の発案により2004年10月から始めました。ANAグループが掲げる「お客様とともに最高の歓びを創る」というブランドビジョンの実現に向けた取り組みの一つです。

賃金明細書

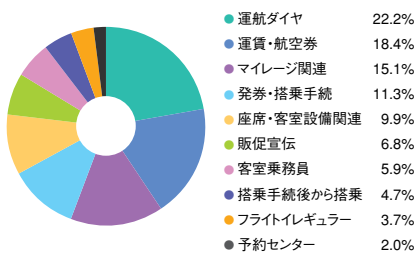


お客様から頂いたお褒めやお礼の言葉

クレームの内訳 (2005年度)



ご要望・ご意見の内訳 (2005年度)



CS 活動

お客様の声に徹底してこだわり、クオリティの高いサービスを提供する。それが「お客様と共に最高の歓びを創る」ことをブランドビジョンとして掲げる ANA グループの CS (Customer Satisfaction = 顧客満足) 活動の原動力となっています。

ANA グループのブランドビジョン—お客様と共に最高の歓びを創る

ANA グループのブランドビジョンは「お客様と共に最高の歓びを創る」です。お客様の満足して下さる姿や、「ありがとう」の言葉が、私たち自身の歓びややりがいにつながっています。このようなマインドを持った従業員を一人でも多く増やすことが CS の向上につながり、CS の向上こそがブランドの構築につながると考えています。ANA グループでは、従業員のマインド啓発、お客様の声に基づく商品・サービスのクオリティマネジメントを中心に、CS 活動を展開しています。



ANA グループ内の CS ホームページ

ANA らしさ—あんしん、あったか、あかるく元気!

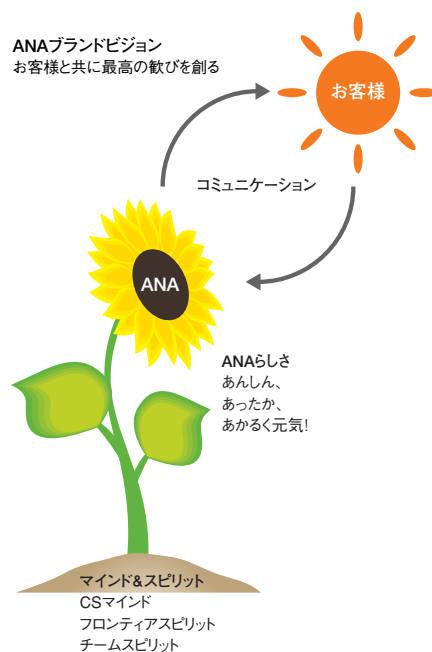
他社に決してまねのできない ANA グループの強みや個性、つまり「ANA らしさ」をしっかりと確立してお客様から選ばれる会社となることが、厳しい競争に勝ち抜くための条件です。

ANA グループ共通の価値感を確立するために 2004 年 6 月、ANA グループは「ひまわりプロジェクト」をスタートしました。そして同年 12 月に「あんしん、あったか、あかるく元気!」を ANA らしさのキーワードとし、それを支える ANA グループ従業員の共通の思いである ANA's マインド&スピリットを「CS マインド、フロンティアスピリット、チームスピリット」として確立しました。

このコンセプトを、太陽（お客様）に常に顔を向けるひまわり（ANA グループ）に例え、お客様にいつも「あんしん、あったか、あかるく元気!」を感じていただくこと、グループ一丸となって推進しています。

ANAブランドコンセプト

ANAブランドビジョン
お客様と共に最高の歓びを創る



Good Job Card

フロントライン(現場)では、お互いの仕事の良いところを見つけたら、それをカードに記入して本人に手渡す「Good Job Card」の取り組みを行っています。これは仲間の仕事を褒めることを通じて、仕事への誇りを高めると同時に、他人の仕事に関心を持つという風土づくりにも役立っています。「Good Job Card」の内容を紹介したり、お客様からのお褒めの言葉を紹介して、お客様の喜びが自らの喜びであることを社内で共有しています。



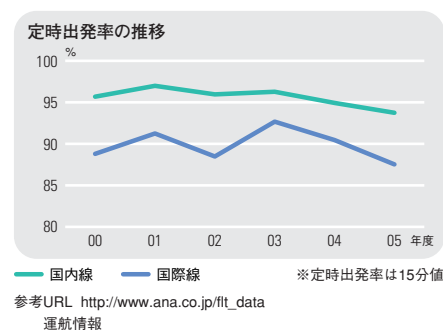
Good Job Card

定時性への取り組み

航空輸送サービスの重要な要素として、時間価値があります。定刻に出発して予定した時間に到着する定時性が航空輸送サービスの重要な品質の一つとして求められています。ANAグループでは、空港で直接運航に携わる従業員の横断的プロジェクトを立ち上げ、定時性の向上に取り組んでいます。各空港の現場従業員からの改善提案に基づき、厳しい安全管理体制の下で改善策を実行しています。

2005年度の定時出発率は国内線は93.9%、国際線は87.4%となり、高い水

準を維持しています。定時性のデータなどの運航情報は、ホームページで公開しています。



客室乗務員と品質評価部門が機内の品質管理を実施

機内品質を評価分析し管理する体制は、客室乗務員によるものと品質評価部門によるものがあります。品質向上の点検者・推進者として任命された約250名の客室乗務員が、社内規程に基づく評価

基準により、機内品質を定期的にレポートしています。また社内の品質評価部門では、実際の機内業務をお客様の視点を加味しながら評価基準に基づき点検しています。

食品衛生優良施設として厚生労働大臣表彰

2005年10月、ANA ケータリングサービスが食品衛生優良施設として厚生労働大臣表彰を受けました。近年、食品の製造、加工、保存技術の発達、そして流通機構の広域化と規制緩和などにより食品の衛生にかかわる問題も大きく変化しています。これらの諸問題に、柔軟で自主的な取り組みで充実した食品衛生管理体制を構築し、また衛生技術の向上などの功績が認められ、厚生労働大臣食品衛生優良施設として表彰されました。



表彰状

多様なお客様への配慮

ANAグループでは、おからだの不自由なお客様に安心して快適な空の旅を楽しんでいただけるように、お客様の声や社内外の声を参考に、施設面や人的サービス面で、さまざまな工夫をしています。



CS 推進室（スカイアシストデスク）木村 美砂

おからだの不自由なお客様に安心して快適な空の旅を—スカイアシスト

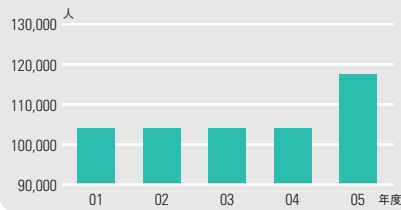
おからだの不自由なお客様に安心して快適な空の旅を楽しんでいただけるように、航空機利用時の相談窓口として1997年に「ANA スカイアシストデスク」を設置しました。さまざまなお客様からのご相談を受けて、予約から降機まで安心してご利用いただけるように、正確な知識で確実な情報提供を行い、準備・手配をしてお迎えしています。2005年度に



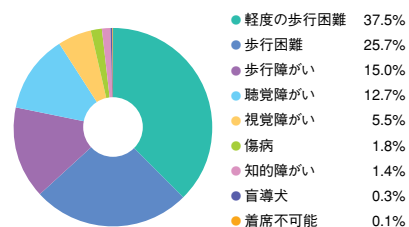
搭乗されたおからだの不自由なお客様は2004年度より13%増加して118,048人になりました。

参考 URL <http://www.ana.co.jp/share/assist>
ANA スカイアシスト

おからだの不自由なお客様の搭乗者数の推移



2005年度に搭乗されたおからだの不自由なお客様の内訳



進む空港・機内のバリアフリー

1998年に耳の不自由な方のために「筆談ボード」を国内8空港に配備したのを皮切りに、現在では国内全空港と一部小型機を除く国内線全機に配備しています。また、1999年には、交通バリアフリー法の施行に先立ち、国内線全機に機内用車いすも装備しました。同法施行後は、航空機に可動式ひじ掛け、車いすを使用するお客様用の化粧室などの設置を進め

ています。また、おからだの不自由なお客様用着席補助シート「アシストシート」の導入や一部の機内放映番組への字幕スーパー挿入など、積極的にお客様の声に耳を傾けて改善に努めるとともに、ホームページにおからだの不自由なお客様のためのページを作るなど、ANAのバリアフリーについて広く紹介しています。

参考 URL <http://www.ana.co.jp/share/assist>
ANA スカイアシスト



筆談ボード
国内空港カウンターや機内に設置



空港用車いす
大車輪をはずし、ひじ掛けを下げると機内まで移動可能



車いす使用者用化粧室
機内用車いすで使用可能、一部機種を除き設置

点字版「翼の王国」



機内誌「翼の王国」の点字翻訳と朗読サービス

客室乗務員が機内誌「翼の王国」の中から記事を選んで点字翻訳ソフトで変換



朗読サービスの制作作業

して、目の不自由なお客様に機内で楽しんでいただいています。また、耳で聞いてお楽しみいただけるエッセイを機内設備、免税品のご案内とともに朗読してテープに吹き込み、機内で貸し出しています。「翼の王国」に掲載しているお客様のお便りを紹介するコーナーの「郵便飛行」やANAが実施しているキャンペーンなども盛り込んで、季節感を出して旅行気分を盛り上げています。

ANA らくのりサービス

ANA グループでは、ご高齢のお客様にも安心してご旅行いただけるように、さまざまな場面でご要望に応じたお手伝いをする「シニアらくのり」、赤ちゃん、小さなお子様連れの方や妊産婦の方をサポートする「ファミリーらくのり」、お子様だけのご旅行の際に出発空港から到着空港までのお手伝いする「キッズらくのり」、大切なペットと安心して旅をしていただける「ペットらくのり」など、お手伝いを必要とされるお客様向けに「ANA らくのりサービス」を提供しています。空港内のらくのりカウンターにて



バッジを付けた係員が、お客様の楽しい旅をお手伝いしています。

参考 URL <http://www.ana.co.jp/dom/checkin/rakunori>
ANA らくのりサービス

客室乗務員による手話活動

客室乗務員による手話活動は自主的な活動から始まりました。手話レベルアッププロジェクトが中心となり、「手話リーダー」が教材作成やセミナー講師を務め、その活動を広げています。現在、約400人の客室乗務員が手話技能検定4級以上の資格を持っています。



手話バッジのデザイン
バッジ着用者は手話技能検定4級以上の客室乗務員

AED を全航空機に搭載

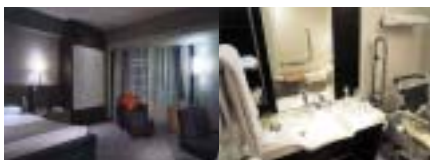
AED (Automated External Defibrillator = 自動体外式除細動器) は心筋梗塞などが原因で心室細動が起こった時に、電気ショックで治療する機器です。万が一に備え、ANA グループでは全航空機に設置しています。併せて、全客室乗務員に対して AED 講習を実施し、いざという時に対応できるよう備えています。



AED

ホテルのバリアフリー

東京全日空ホテルには、バリアフリールームを設置しています。聴覚障がいのある方のためには、軽いノックやチャイムにも反応する「ドアノックトランスミッター」や来客の顔が見える「ワイヤレスモニター付きテレビドアホン」、ノック・チャイムのほか、電話、FAX 受信、目



バリアフリールーム室内とバスルーム
参考 URL <http://www.anahotel.tokyo.jp>
東京全日空ホテル

覚まし時計などをランプ点灯とフラッシュ発光、バイブレーターなど複数のサインで知らせる「アラートマスター」などの設備を整えています。

そのほかにも、介護する方のために水平に高く上がる電動ベッド、車いすでの方向転換もスムーズに行える広さを確保したバスルーム、片手で簡単に切れるトイレトーパーホルダーの採用など、おからだの不自由なおお客様の目線に立った設計をしました。

地域・社会に広く貢献

ANAグループの活動は、地域・社会と密接な関係を持っています。ANAグループは良き企業市民として、地域や社会に広く貢献しています。



赤い羽根共同募金伝達式



すずらんの押し花のしおり贈呈



心を込めて作成したしおり

ボランティア活動

赤い羽根共同募金

ANAグループ経営理念の行動指針『「社会」と共に歩み続けます』に則った社会貢献活動の一環として、1962年より「赤い羽根共同募金」に協力しています。

2005年度は、ANAグループが就航している空港のカウンターや市内発券カウンターなどに募金箱を設置して募金活動に積極的に参画しました。また、20機の航空機に共同募金のシンボルマークである「赤い羽根」を特別塗装し、約13,000便が日本の大空を飛び回り、PRに貢献しました。

機内でのユニセフ募金

ANAグループでは、ユニセフ募金「Change for Good」をホノルル線を除く米国線の機内で実施しています。毎月1,200名のお客様にご協力いただいています。

すずらん行事—「しあわせの花 すずらん」を患者の皆様へ

2005年6月、ANAグループの客室乗務員や各空港の係員が全国52カ所の病院などを訪問して、入院患者の皆様へ北海道の「すずらん」の押し花のしおり18,000枚をお届けしました。

「すずらん」のプレゼントは、1956年から続けており、従業員がボランティア活動で一つ一つに心を込めて作成した押し花のしおりをプレゼントしました。

社員の声から生まれました！

—ボランティアグループ「ANAグループすずらんクラブ」

2006年5月、ボランティア組織「ANAグループすずらんクラブ」を立ち上げま

した。すずらんの花言葉は「しあわせ」。その花言葉から名付けたこのクラブには、308名の従業員がメンバーとなって、「良き企業市民」としてボランティア、社会貢献活動を実施しています。

麻田's メモリアルフライト

2006年4月21日に、43年前の麻田正機長の思い*を受け継ぐANAグループから集まった100名を超えるボランティアスタッフが、西多賀養護学校の生徒の皆さんの夢を乗せた特別機で仙台から山形上空を旋回する50分間の空の旅をプレゼントしました。また、同校でも模擬フライトを演出し、残念ながら空港に来ることができなかった生徒の皆さんにも楽しんでいただきました。難題を多く抱えたメモリアルフライトでしたが、関係者の熱意と協力の下で実現できました。

* CSRレポート2005の29ページ参照



西多賀養護学校の皆さん

地域社会との交流

機体メンテナンスセンターの工場見学

機体メンテナンスセンターでは、一般のお客様を対象に無料で工場見学を実施しています。修学旅行生やご家族連れ、障がいをお持ちの方など、幅広くご参加いただいています。見学に訪れるお客様は年間4万人近くに上り、これまでに30万人以上の方にご来場いただきました。

参考 URL <http://www.ana.co.jp/cp/kengaku>
機体工場見学

田麦山小学校の全校児童 43 名を体験搭乗にご招待

2004年10月に発生した新潟県中越地震の支援活動として、ANAグループは避難所となった田麦山小学校の仮設風呂などに温水供給活動を行いました。仮設住宅での生活を余儀なくされている方が多くいる中で、ANAグループとして田麦山小学校の子供たちを元気づけようと、2005年11月、全校児童43名を新潟一札幌間の体験搭乗にご招待しました。

当日は、新潟では雷を伴う豪雨、北海道では初雪を観測するなど荒れ模様の天気でしたが、時折、晴れ間も見え、生徒の皆さんの元気いっぱいの笑顔を見ることができました。



体験搭乗に参加した生徒の皆さん（千歳空港にて）

全日空チャリティ歌舞伎

2005年11月、新潟県中越地震の被災地復興を支援するために、「全日空チャリティ歌舞伎」を新潟県民会館（新潟市）で開催し、2,915名の一般公募、地元関係先、ANAマイレージクラブ会員の皆さんに加えて、仮設住宅にお住まいの方の中から307名をご招待しました。会場内では、中越地震で大きな被害を受けた国の重要無形文化財「牛の角突き」の再開のために募金活動を行い、157万円を山古志観光開発公社と小千谷闘牛振興協議会に寄付しました。

アスパラ贈呈に輸送協力

2005年6月、北広島市（北海道）から広島県原爆老人ホームなどに、北広島市特産のアスパラガスを贈呈する行事が行われました。この行事が始まって30年目になりますが、北の大地の味覚を味わっていただきたいと、ANAは今年も輸送協力をしました。



アスパラガスの贈呈

ハリケーン・カトリーナ被災地に救援物資を輸送

2005年9月から11月まで、米国を襲ったハリケーン・カトリーナの被災地に向けた救援物資の無償輸送協力を行いました。また、被災地への義援金として、日本赤十字社に1,000万円、米国赤十字社に10万ドルを寄付しました。

パキスタン地震の被災地に救援物資を輸送

2005年10月、ANAは甚大な被害が発生したパキスタン地震の被災地への救援物資の輸送協力を行い、テント、毛布、衣類、医薬品、保存食料品、飲料水などを無償で輸送しました。

スマトラ沖地震被災地支援で紺綬褒状を授章

ANAグループ各社とANAグループ役職員から寄せられたスマトラ地震被災地への義援金をはじめ、給水車の寄贈など、積極的な被災地支援が高く評価され、小泉純一郎内閣総理大臣（当時）から紺綬褒状を授章しました。

次世代への支援

次世代の育成にかかわることは ANA グループの願いです。日本と世界の未来のために将来を担う人材への支援は ANA グループの責務です。私たちは次世代への支援のために、さまざまな取り組みを行っています。



大学での講義



受賞した Good-lucking チームの皆さん



アジア各国からの留学生の皆さん

国内外で航空教室を開催

ANA では、国内・海外各地からの依頼を受けて航空教室を実施してきました。2004 年度からは、安全運航についてお客様にご理解いただくために、CS 活動の一環として、国内外の小中学生を対象に積極的に開催しています。

航空教室は、一般の小中学校などから直接開催をご要請いただけるように、



航空教室

ホームページにご案内ページとお問い合わせ用アドレスを設けています。

URL <http://www.ana.co.jp/anafan/kids/index.html#school>
E-mail : pilotkokukyoshitu@ana.co.jp

航空ビジネスに関する大学講義を開講

ANA はいくつかの大学で、航空ビジネスや観光、航空業界を取り巻く環境といったテーマで講義を行っています。航空業界への理解を深めていただける良い機会として、積極的に協力しています。

2006 年 4 月から東海大学では ANA

の全面協力の下、日本初の航空操縦士養成コースがスタートしました。技術面の指導だけでなく、航空産業論などの講義も加え、本格的な産学連携プログラムを展開しています。

高校生を対象にしたインターンシップ

2006 年 2 月、学術総合センター（東京・千代田）で、株式会社教育と探求社が主催する「クエストエデュケーションプログラム作品発表会・全国大会」が開

催されました。ANA の企業探求をした 204 チームの中から、埼玉県立新座総合技術高等学校の Good-lucking チームが ANA 賞を受賞しました。

アジア各国の人づくりを支援—岡崎嘉平太国際奨学財団

財団法人岡崎嘉平太国際奨学財団は、岡崎嘉平太第二代社長の遺志に基づき、アジア各国の人づくり支援を目的に 1990 年に設立されました。同財団は各国の大学卒業生の中から奨学生を選考の上、日本に招聘し、彼らの大学院での研究活

動を支援しています。2005 年度は中国から 2 名、ミャンマーから 1 名、インドネシアから 1 名の留学生を受け入れ、同財団が受け入れた留学生は 7 カ国から累計で 72 名になりました。

取引先との関係

ANA グループは公正な取引を行うために、ANA グループ行動基準に定める「取引先・競争会社との関係」に基づき、独占禁止法などの関係法規を遵守していきます。

ANA グループ購買取引行動指針

ANA グループがお客様に提供するサービスや商品の多くは、航空機材をはじめ、ジェット燃料、機内用品、事務用品などの幅広い分野で、取引先からの資材やサービスの調達の上に成り立っています。ANA グループは、購買取引行動指針に基づき、取引先との連携を図りながら、CSR を推進しています。

ANA グループ行動基準より

取引先・競争会社との関係

1. 取引先との公正な関係

私たちの購買取引は国内外に開放され、公正かつ透明なものとし、理解されやすい手続きによって行います。私たちは、購買取引においては、優れたサービス・商品を経済合理性に基づき選択します。旅行代理店などへの対応も同様に公正かつ透明なものとし、長年にわたって当然のことと考えてきた諸制度、諸慣行も公正性、透明性の観点から積極的に見直し、国際的に通用するものとなるよう努力します。独占禁止法上問題となる不当な相互取引、下請法上禁止されている不当な買いたたき、受領拒否、返品、支払遅延等の違法行為が起きないように、十分留意します。

2. 接待・贈答、金銭の授受

私たちが、購買先や旅行代理店などの取引先に対する接待・贈答を行うに当たっては、社内基準に照らして行います。取引先からの接待・贈答は社内基準を超えて受けることはありません。また、社

会儀礼、常識に反することは一切しません。私たちは、接受に際しては決して金員を授受することはありません。

3. 独占禁止法・景品表示法の遵守

私たちは、取引先との関係にとどまらず、競争会社との競争においても、独占禁止法に定める規範を遵守し、公正な取引を確保します。私たちは、不当な表示や景品を排除し、公正な取引でお客様に選んでいただけるサービス・商品を提供します。

購買取引の基本方針

1. 購買取引においては、優れたサービスおよび財を経済合理性に基づいて公正に選択し、購入します。
2. 購買取引は、国内外に開放され、公平かつ透明とし、理解しやすい簡素な手続きによって行い、取引先の間では相互信頼、相互補完関係を築くよう努めます。
3. 購買取引においては、ANA グループ行動基準を遵守し、企業倫理に則り、関係法令を遵守し、資源保護、環境保全に配慮し、人権保護に努めるとともに、取引先に対しても ANA グループの取り組みに理解を求めます。

参考 URL <http://www.ana.co.jp/cp/rinen>
ANA グループ購買取引行動指針

挑戦する人材の創造

企業は人なり。強いANAグループをつくるために、「挑戦する人材の創造」というANAグループ人事理念を掲げ、人材づくりに力を入れています。

人材方針の7つのキーワード



ANA グループ人事理念

ANAグループ経営理念における「人を活かし、チームワークを『力』にし、強いANAグループをつくります」という行動指針を具現化するに当たって、2002年にANAグループ人事理念を制定しました。これは、「ANAグループとしてどのような人材・価値観を重視するのか」を明確にし、ANAグループの成長の原点は「お客様に徹底的にこだわること」という考えを強調しています。また、ANAグループ2006～2009年度中期経営戦略

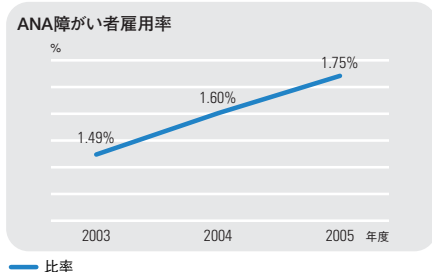
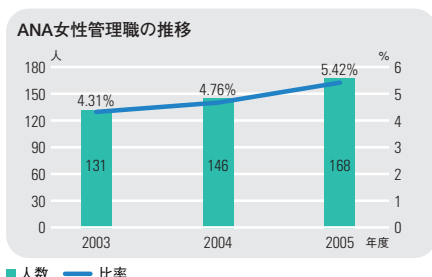
では、2009年以降の環境変化を見据えた人材方針として、「国際化」「女性」「シニア」を含む7つのキーワードを掲げ、従業員価値の増大を図っていきます。

ANAグループ人事理念

—挑戦する人材の創造—

- 一人ひとりは自らの「成長」に挑戦し、グループ全体でお客様の「感動」に挑戦する。
- チャレンジャーとしての限りなき「挑戦」が「強いANAグループ」をつくる。

雇用に関する方針



女性が活躍できる場面を拡大

ANAには客室乗務員、空港の旅客係員を中心として5,800名の女性従業員が働いています。その数は全従業員の45%に当たります。事務・整備といった総合職や運航乗務員への女性の採用も積極的に行っており、2005年度の新卒総合職事務職の採用では女性が27.8%を占めています。国内の航空業界で初めて女性役員を誕生させるなど、女性管理職比率の拡大も積極的に進めています。

障がい者雇用の拡大を推進

ANAは障がい者の雇用にも積極的に取り組み、多くの障がい者の方が活躍しています。また、航空業界初の特例子会社のANA・ウイング・フェローズを1993年に設立して、障がい者の活躍できる職場の拡大を進めています。2005年度の障がい者雇用率は1.75%となり、法定雇用率の1.8%にあと一步のところまで改善しています。

地域のハローワークや障がい者就労支援センターと密な連携を図るとともに、

働きやすい職場環境づくりを推進

ANAでは充実した育児休業制度や短時間勤務制度などを設け、働く従業員を支援しています。2005年度は育児休業制度を184人が、介護休業制度を19人が利用しました。次世代育成計画に基づいて、育児を行う従業員が仕事との両立を図っていけるように、必要な環境整備に努めていきます。



障がい者インターンシップ

安全運航に努め、機長を目指しています。

エアセントラル 乗員部 副操縦士 小林 郁子



「絶対パイロットになる!」と決めた時から10年以上が経ちました。自費で免許を取得した後、2005年5月よりフォッカー50型機の副操縦士として乗務しています。中部国際空港を中心に1日4便、日々操縦桿を握ることができる喜びをかみしめつつ、安全運航に努めています。ボンバルディアDHC8-Q400型機への移行訓練、機長昇格など、夢の実現のためにやらなければ

ならないことがたくさんあります。責任は重くなりますが、早く機長として多くのお客様に喜んでいただけるフライトをしたいと思っています。

エンジンの改良に携わる技術者になることが目標です。

ANA 整備本部 原動機センター 整備部 エンジン整備第2課 出口 友穂



航空機から取り下ろされたエンジンは原動機センターで分解されます。私はその部品に不具合がないかを一つ一つ丁寧に確かめる検査作業を担当しています。体力に不安がありましたが、女性の力でも仕事ができる環境が整ってきています。また、整備といっても作業を行うだけでなく、さまざまな環境で使用されてきたエンジン部品の状態を技術者の目で分析し、

今後の整備作業に反映していく仕事に魅力を感じています。将来はエンジンの改良に携われるような技術者を目指し、努力していきたいです。

機内食の盛り付け、機内サービス用品のセット業務といった障がい者インターンシップや実習の受け入れも実施しています。早期に法定雇用率達成を目指し、より多くの障がい者の方が活躍できるように努力していきます。

シニアの活用

公的年金制度の支給開始年齢の段階的引き上げと少子化に伴う今後の労働力不足に対応するとともに、従業員の保持

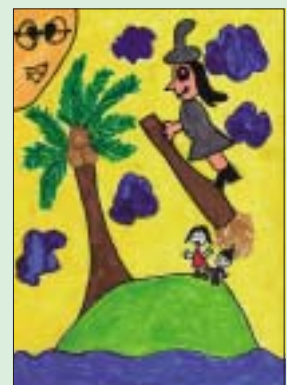
する高いスキル・ノウハウを60歳を越えても引き続き活用して、ANAグループの品質の維持・向上を図るために、2006年4月より、雇用延長制度を導入しました。最長65歳まで就労できる環境を整備し、60歳以降の就労については、フルタイムに加え、部分就労(少日数勤務型および短時間勤務型)も導入しました。



「ちきゅうをまもろう」
畑中 葵葉さん (京都)



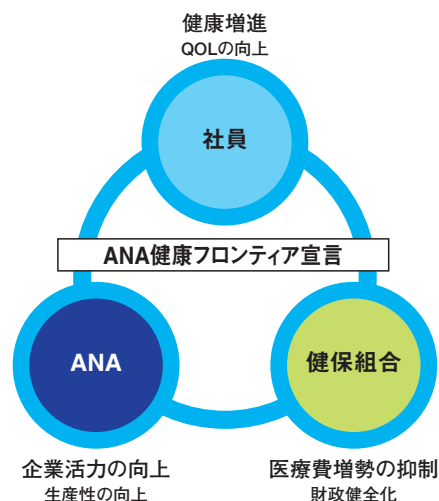
「ちきゅうのしよくぶつ」
植村 莉帆さん (京都)



「かぜの魔法つかい」
伊藤 日向子さん (米国)

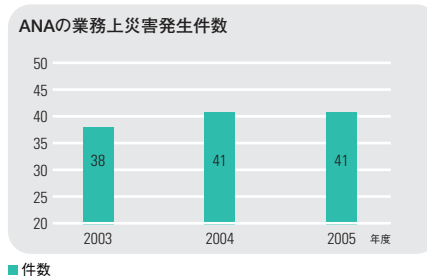
安全で働きやすい職場環境づくり

従業員にとって、安全で、生きがいと働きがいを実感できる職場環境の整備が必要です。ANAグループでは、その実現に向けて積極的に取り組んでいます。



安全衛生への取り組み

従業員の安全と健康の確保、快適な職場環境の形成は、企業活動の基盤であるとの認識の下、全国の事業所に安全衛生委員会を設置して、従業員の危険および健康障害を防止するための対策について、各事業所の実情に合わせた活動を展開しています。



ANA 健康フロンティア宣言

従業員の健康管理をより充実するために、法律で定められた基準を上回る内容の定期健康診断、人間ドック受診者に対する健康保険組合からの費用補助、定年退職時の健康診断、全国の事業所への健康相談窓口設置などを行っています。また、心の健康を維持・増進するために、定期的なメンタルヘルス・チェックプログラムや健康保険組合が行う社外専門スタッフによるメンタルヘルス・カウンセリングも実施しています。

2006年3月には、健康と活力に満ちた企業を目指して、「ANAは、社員の健康増進を通じ、企業としての活力の向上と共に、社員のQOL*の向上を実現し、医療費増勢の抑制を目指します」というANA健康フロンティア宣言を発表しました。これからも「健康と活力に満ちた企業」を目指し、ANA健康フロンティア宣言の下で、多彩な活動に取り組んでいきます。

* QOL=Quality of Life、健康であることを基盤とした生活の質

ゆとりと充実感をもたらす福利厚生制度—ANA WELFARE PLAN

生きがい、働きがいを感じられるように、入社からセカンドライフに至るまで、従業員一人ひとりのライフシーンにゆとりと充実感をもたらす福利厚生制度(ANA WELFARE PLAN)を設けています。「健康づくり」「資金づくり」「安心づくり」「暮らしを後押し」「余暇の充実」

「セカンドライフ」といった6つのカテゴリーに分かれたこの制度は、従業員それぞれのライフスタイルに合わせて活用できる仕組みになっています。また、カフェテリアプランを導入して、従業員の自立と自助努力を支援しています。

従業員とのコミュニケーション

ANA グループでは社内でのコミュニケーションを重視しています。従業員を代表する労働組合と働きやすさを目指して協議を重ねるほか、経営トップが現場の従業員と直接語り合うダイレクトトークを頻繁に開催し、コミュニケーションの充実に努めています。

経営と現場の距離を縮めるダイレクトトーク

ANA グループでは2001年より、経営トップと現場で働く従業員との直接対話を積極的に進めてきました。ANAグループを取り巻く経営環境や目指すべき方向性など、経営トップが自分の思いを自分の言葉で語り、現場の従業員は現場の状況や問題点を経営トップに直接伝え、双方向のコミュニケーションを通じて、経営と現場の距離を縮めています。



ダイレクトトーク

ANA グループコミュニティサイト—放談室

放談室は、ANA グループイントラネットに設置された、ANA グループの従業員が日ごろ感じていることを自由に書き込めるコミュニティサイトです。安全に関する問題提起、サービス改善提案、

著名人の講演会の感想から最近のトレンド分析まで、内容は多岐にわたります。そうした書き込みの連鎖の中から新しい発想や意識が芽生え、新たな動きが巻き起こることを期待しています。

ANA バーチャルハリウッド

組織にとらわれず、ANA グループの従業員が自らやりたいことに挑戦する機会を提供し、従業員の自立と組織を超えた従業員間のコミュニケーションなどを目的に、2004年にANA バーチャルハリウッドが

スタートしました。2005年度は21名のディレクターと呼ばれる提案者が役員へのプレゼンテーションを経て、今までにない面白いアイデアを実現するために活動しています。

社員満足度調査

ANA グループでは企業風土改革の進捗を測定するための基礎データとして、2004年度からANA グループ従業員を対象にした「社員満足度調査 (ES 調査)」を実施しています。2005年度の調査では、「ANA グループで働いていることを誇り

に思う」という問いに対して、5点満点で3.85ポイントという評価となり、前回よりも上昇しました。この調査結果をもとに、人を活かして力にする人事サイクルを充実させ、企業風土改革を推し進めていきます。

労使関係

ANA グループの事業は多様な職種の協働作業により成り立っています。そのため、適正な事業運営に当たっては、従業員、職場、労使間のコミュニケーションが極めて重要です。また、従業員の高い勤労意欲と能力が事業運営を支える大きな基盤となっていることから、それらを最大限に生かす環境づくりが不可欠です。

こうした事業特性に対応するために、徹底した労使協議、労使対話を通じて、相互信頼と相互協力の関係を築き、安全の堅持、お客様へのサービス向上、基本品質の向上をはじめとしたANAグループの使命を果たして、広く社会に貢献することを目指しています。

インタビュー

環境問題への企業の積極的な取り組みが求められています。環境問題の現状と対策、そしてANAの環境への取り組みについて、環境経営コンサルタントで地球にやさしいライフスタイル「LOHAS」を提唱する株式会社イースクエア 代表取締役社長のピーター・D・ピーダーセンさんに聞きました。

LOHAS = Lifestyles of Health and Sustainability
健康と環境を志向するライフスタイル



株式会社イースクエア
代表取締役社長

ピーター・D・ピーダーセン

代替燃料の実用化までは CO₂ 相殺のための グローバル規制が必要です

イースクエアはどのような活動をしているのですか。

今までの企業は、財務価値を生み出して事業を進める一方で、環境価値を破壊し、社会価値を軽視してきたわけですね。それでは私たちの社会自体が持続できないということが、CSRで採り上げられている問題です。私たちは、持続可能な社会をつくるために、財務価値を生み出しながら環境価値を保全して社会価値を高めていく方向に、企業を導くことを目的に活動しています。

環境問題についてどのようにお考えですか。

持続可能性の観点から、気候変動、エネルギー、資源、食料と水、生物多様性

といった5つの問題があります。中でも温暖化による気候変動は、ほかの問題にも影響を与える大きくて深刻な問題です。

企業にとっても長期的に見れば、いずれ影響を受けることとなりますが、経営者の皆さんは、年度決算や中期計画には関心が高いですが、長期的な課題については事の重大さが見えていないようです。10年、20年といった長期的な視野に立って、企業を守り、経済活動を持続させ、私たちの社会を維持して、さらに発展させるためには、温暖化による気候変動の問題は避けては通れないと、経営者の皆さんが認識することが一番重要だと思います。

温暖化の原因として関係深いのがエネルギーの問題です。以前は化石燃料の枯

渇が心配されていましたが、今は化石燃料が枯渇しないことがクローズアップされています。オイルサンドなどに含まれている非在来型石油は在来型の原油と同じくらいの埋蔵量があると言われていますが、非在来型石油は純度が低いので汚い石油ができてしまい、結果的にCO₂の排出量が増えてしまうことが危惧されています。石油に代わる新しいエネルギーがまだ見つかっていない。これが最大の問題です。

水に関しても、危機的状況にあります。食料もかなり深刻で、アフリカ大陸では2050年までに現在の生産量の5.14倍が必要だと言われています。全世界でも2050年までに2.24倍が必要です。

問題を根本から解決するには、脱炭素

社会、脱石油文明をいかに実現するかにかかっています。これらの問題の解決に、企業が、国家が、いかに取り組むか。現状では、優先順位が低すぎると思います。

航空業界は公共輸送機関として重要な役割がある反面、CO₂を多量に排出している産業です。航空業界に対してどのようにお考えですか。

航空業界は重要ですし、これからも需要は増え続けるでしょう。人的交流が世界平和に貢献していることも事実で、その利便性を私たちが捨てるということは考えられません。

一方で、航空機は化石燃料を大量消費する産業です。石油に代わる代替燃料の開発が待たれるところですが、実現するまで数十年かかるかもしれません。それまでに必要なことは、「カーボンニュートラル」の考え方にに基づき排出したCO₂を植林などで吸収して、相殺することだと思います。この課題に取り組んだ海外の航空会社もありましたが、小手先の取り組みに終わってしまい、CO₂の相殺の実行性に乏しくて効果はありませんでした。

私はグローバルな規制で強制的にCO₂を相殺する仕組み、つまりCO₂を相殺するために必要な費用を運賃に組み込むし

か方法はないと考えています。これを代替燃料が実用化するまで続けることが必要でしょう。そういう時代が来ることは避けられませんから、決まってから決まってくるのではなくて、航空業界が自ら先取りする形で模範を示すことを望んでいます。

ANAの環境への取り組みについての印象はいかがですか。

ANAは非常にいい企業イメージを持っていますし、営業面でお客様を引き付ける魅力も増して、競争力がついてきたと思います。

環境の視点から見ると、環境問題を正面からとらえて、まじめに取り組んでいると評価していますが、それが社会一般にまだ認知されているとは言えません。お客様の心に響くような形で、環境にも取り組んでいる良い会社だというイメージは、まだできていないと思います。

在来機と比較して燃費が20%も良いボーイング787型機を2008年に導入しますが。

インパクトがありますね。ボーイング787型機の導入に併せて、環境に対するANAの取り組みについて社会に具体的に分かりやすく伝える必要があります。CO₂の排出を抑制すると同時に、排出したCO₂をどのような方法で相殺するのか、総合的な戦略をしっかりと立て、それを伝えてお客様の心をつかむ。そのストーリーづくりが必要でしょう。

環境だけではなくて、優しさとか、健康とか、幅を広げて取り組むLOHASエアラインとしてANAが認知されれば、お客様に支持されるのではないでしょう

か。環境への取り組みは暗いイメージでは進みません。環境への取り組みは楽しいと訴求していくことがポイントだと思います。

価格、品質、機内サービスも航空会社間であまり差がない中で、健康、環境への配慮やそれらにポジティブに取り組んでいる航空会社であることを伝え続けることが、結果として重要な競争ファクターになると思います。

ANAグループはどのような取り組みをしたらよいと思いますか。

横串となるようなコンセプトの下にANAグループの皆さんが集まって、まず徹底的に議論することだと思います。健康と環境に配慮しながら社会にプラスになる活動を、CSRを推進する部門を中心に、エアライン、旅行、ホテルなど、それぞれの分野で何ができるか考え実行する。新しい価値を生み出すためのポジティブな活動をANAグループの中で実行するとすごく面白いと思いますよ。

●ピーター・D・ピーダーセン

1967年デンマーク生まれ。84年から1年間、宇都宮高校に留学。95年コペンハーゲン大学文化人類学部卒業後、再来日。企業コンサルタントとして、環境経営コンサルティングや国際シンポジウムの開催などを行い、東京メトロポリタンテレビでニュース・キャスターを務める。2000年9月に株式会社イースクエアを設立し、代表取締役役に就任（現職）。ココロとからだ、地球にやさしいライフスタイル「LOHAS」の紹介者としても活動している。



環境理念

ANAグループでは環境理念に従って、さまざまな環境対策を進めています。そして、地球環境を意識したANAグループの取り組みが、社会の持続性に貢献できるように事業活動を行っています。

環境についての考え方

航空輸送事業は、化石燃料の消費と、それに伴うCO₂の排出と、環境への負担が決して少なくない産業です。ANAグループでは事業活動を推進する上でも地球環境に与えている負荷を重要な課題として自覚し、積極的に環境への取り組みを行っていきたくと考えています。

環境への取り組みは、天然資源を消費する私たちみんなの責務です。ANAグループでは、「人と地球を考える」をキャッチフレーズに、グループ内の一人ひとりの高い環境保全への意識の下、環境への優しさを追求し、地球環境との持続的な共存が実現する事業活動を目標に、環境マネジメントを推進します。

ANAグループ環境理念—地球環境への基本的な取り組み

ANAは1998年、地球環境への基本的な取り組みに関する基本方針と行動指針を定めた「環境理念」を発表しました。

基本方針

私たちは、限りある資源と地球環境を大切にし、付加価値の高い利用に努め、豊かな社会の実現を目指します。

行動指針

1. 企業活動が環境に与える影響を把握し、環境保全活動の継続的な質の向上に努めます。
2. 環境関連の法律・規制などを守り、さらに自主的な行動をもって一層の環境保全に努めます。
3. 環境負荷の低減を考慮した航空機の運航・整備、空港内ハンドリングなどに努めます。
4. 省資源・省エネルギー、リサイクル、廃棄物の削減に積極的に取り組みます。
5. 環境保全に関する諸活動への参加を通して、社会に貢献します。
6. 社内広報活動などにより、環境保全に対する社員一人ひとりの意識向上を図ります。

ANAグループ行動基準より

環境保全

環境問題への取り組みは企業の存在と活動に必須の要件であることを認識し、私たちは自主的、積極的に行動します。私たちの企業活動は、環境に少なからず影響を与えていることを深く自覚し、ANAグループの環境理念の下、事業を永続しつつ環境への負担を極力少なくする努力を怠らず、あらゆる手段をもってその負担を少なくします。事業活動に直接関係することのみならず、私たち自身の問題として、地球環境・資源保護の取り組みには積極的に関わっていきます。

環境マネジメント

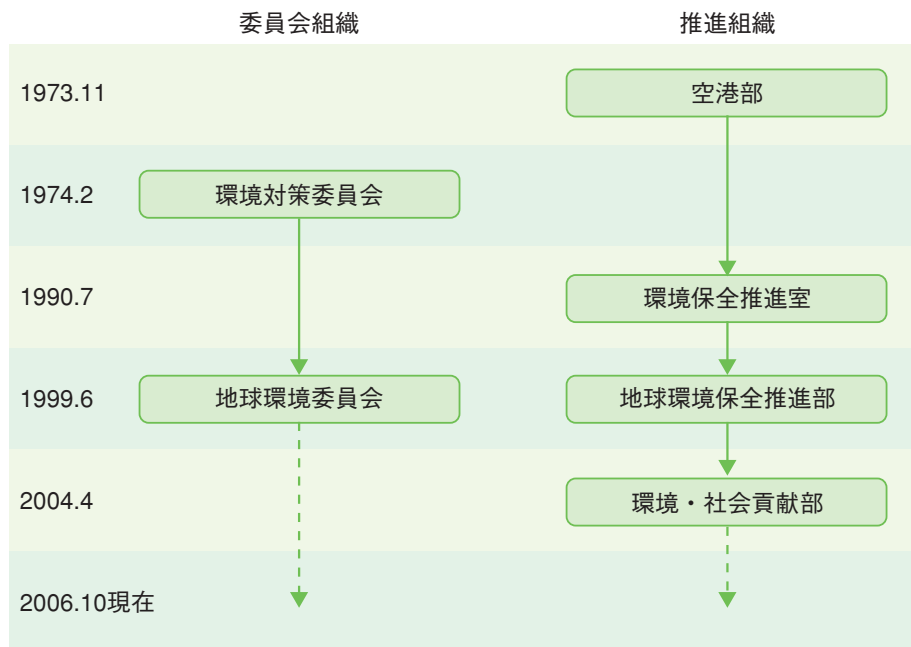
環境への取り組み経緯

ANAは1970年代より、騒音問題を中心に、環境問題に取り組んできました。

1990年代に入り、環境問題への取り組みが、「周辺環境」から「地球環境」へ拡大している社会動向をとらえ、従来の環境保全の対策を目的とした対処療法的活動を転換し、航空産業と地球環境の共存に向けた積極的な活動を行うための体制を整備しました。

さらに、2004年4月には、従来からの

環境問題にとどまらず、「良き企業市民」として社会貢献をさらに促進することを標榜し、従来の「地球環境保全推進部」を「環境・社会貢献部」と改称しました。この間、1993年5月には、国内航空会社としては初めての「環境報告書」（1992年版）を発行しました。また、1999年10月のスターアライアンスへの正式加盟に先立ち、同年5月には「スターアライアンス環境宣言」に署名しています。



「みんないるから」
高柳 達志さん (米国)



「やどかりさんのおうち」
Jessica Hibler さん (米国)



「おてんき」
Ellie Hawkings さん (英国)

ANA グループ エコロジープラン 2003～2007

ANA グループは持続可能な社会を実現するために、航空会社とのかかわりのある環境面の主要課題について2003年に中期計画「ANA グループエコロジープラン」を策定しました。進捗状況は毎年公表を約束しており、今回は3回目の報告となります。

ANAグループ エコロジープラン 2005年度の実績

	項目	目標
環境経営の推進	環境コンプライアンス	グループで法令管理の強化と遵守の徹底を図る。
	環境コミュニケーション	お客様に分かりやすい環境報告を行い、ご意見を環境経営に反映する。
	ISO14001	ISO14001による環境経営の手法をグループに展開する。
	環境会計	グループ環境会計を実現する。
	グループ会社	透明な環境経営をグループで推進する。
地球温暖化対策	航空燃料によるCO ₂ 排出量の低減	2007年度の提供座席距離当たりのCO ₂ 排出量を1990年度比で12%低減する。
	事業所使用エネルギーの削減	事業所の電気・熱エネルギー消費量を2002年度比で5%削減する。
大気汚染対策	排ガス基準への適合	ICAOエンジン排出ガス基準の適合除外エンジンを退役させる。
	低公害車の導入	低公害車、低排出ガス車の割合を2倍にする。
	オゾン層保護対策	規制物質のゼロエミッションを堅持する。
騒音対策	ICAO騒音基準(チャプター4)への適合	2007年度までに全機チャプター4基準に適合した機材にする。
資源循環の実現	廃棄物の削減	将来のゼロエミッションを目指し、具体的なリサイクルの実績を年次ごとに明らかにする。産業廃棄物に関する2007年度の最終処分量の割合を15%にする。
	グリーン購入の推進	2007年度末にコピー用紙の100%、その他の事務用品の80%をグリーン購入する。
	化学物質使用の削減	PRTR法対象物質の代替品開発を行い、削減実績を年次ごとに明らかにする。
環境社会貢献活動の推進「私の青空」	環境絵本	環境をテーマとした絵本コンクールを毎年実施する。
	植林事業	国内外で緑化活動を推進する。

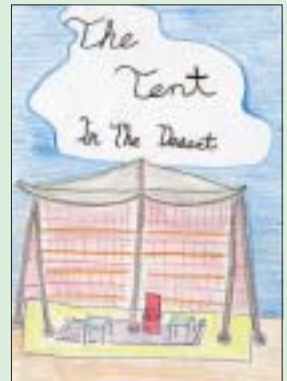
2005年度	参考ページ
全日空ホテルズのホテル10社を追加し、ANAの30事業所とグループ会社18社の68事業所を対象に法令遵守の状況を確認しました。	58
従来の「環境報告書」に加え、「CSRレポート」を初めて発行しました。環境省の「エコライフ・フェア2005」などの環境イベントにも出展したほか、機内誌「翼の王国」での環境記事を拡充しました。	59
ANAグループのエコロジープラン策定、環境データの集計、環境法令コンプライアンスの実行などを、環境方針の策定、側面の特定、法的要求事項の特定と維持、目的・目標の徹底と管理などといったISO14001規格の要求事項に沿って進めました。	59
ANA、エア・ニッポン、エアージャパン、エア・ニッポンネットワークにエア・セントラルを加え、集計範囲を航空運送事業5社に拡大しました。	59
グループ内イントラネットを活用した環境啓発に努めたほか、ホテルや空港ハンドリング会社での環境に対する取り組みを強化しました。	60
ボーイング747-100SR型機と同一200B型機を退役させ、ボーイング777型機などの新鋭機に更新を進めました。また、燃料節減運航方式(EFP)やエンジン定期水洗の拡大を図り、低減実績は10.6%となりました。	61~65
地球温暖化防止のための国民運動「チームマイナス 6%」にいち早く参加し、冷暖房温度の調整など、省エネルギー対策に努めました。地上エネルギーの4分の3を占める電力消費量は2002年度比で6.1%減の127百万kWhでした。	65
ボーイング747-100SR型機と同一200B型機を退役させ、ANAグループのジェットエンジンはすべて、ICAO排出基準値を下回るものとなりました。	66
低公害車の台数は17台増加し、2002年度比で31%増加しました。	68
2003年度にYS-11型機が退役した時点で、ANAグループが保有する特定フロンはゼロとなっています。また、航空機のハロン消火器の定期点検時に100%回収できる装置を2004年度に導入し、規制物質はゼロエミッション体制を確立しています。	68
ボーイング747-100SR型機と同一200B型機の退役により、2005年度に全機ICAO騒音基準チャプター4に適合し、目標を達成しました。	69
整備部門などから出る、エンジン部品や修理用アルミ端材などの金属廃棄物や貨物部門から出る廃棄ビニールのリサイクル量が2004年度の113トンから401トンに増加しました。また客室乗務員の制服のリサイクルを行いました。	71
社内LANシステムの利用を促進し、グリーン購入比率は全体で前年比15%アップの64%になりました。コピー等用紙類のグリーン購入比率は51%、その他事務用品は78%でした。	71
ペイント剥離剤、外部ペイント剤、洗浄剤など、PRTR物質などを含まない代替物質を使用したり、その開発に努めました。使用種類は2004年度より8種類少ない31物質となりましたが、取扱総量は9%増加して27.6トンとなりました。メッキ槽溶剤の定期交換が主な増加要因です。	72
第3回「私の青空」国際環境絵本コンクールを実施し、国内外12カ国から661人のご応募がありました。大賞受賞作を10万部印刷し、航空機内や支店などで配布したほか、教育機関などにお配りしました。	74
7カ所で森づくりを行い、地元の方、企業、大学からも多数の方が参加されました。サンゴの植付けを8回行い、のべ154名のダイバーが再生に参加しました。	73



「春子の地球」
Emily Finch さん (英国)



「森の一日」
君島 佳穂さん (ベルギー)



「The Tent In The Desert」
山田 真子さん (アラブ首長国連邦)

環境経営の推進

ANAグループでは、企業の社会的責任とその責任範囲の拡大に対応するために、2002年度から環境法令の遵守状況の調査と体制づくりを進めています。また、環境コミュニケーションに力を入れるとともに、環境会計の集計範囲を広げています。そしてANAグループの各企業も環境への取り組みに注力しており、ANAグループは環境経営に積極的に取り組んでいます。



2005年度に実施した同業者による廃棄物処分業者の調査

環境法令とコンプライアンス

対象グループ会社をさらに拡大

2005年度は全日空ホテルズのホテル10社を追加し、ANAの30事業所と18のグループ会社の68事業所を対象に法令遵守状況を確認しました。その結果、1事業所当たり平均7つの環境法令が該当し、全体では484件の法律との接点を確認されました。また環境に関する事故や法令による罰則の適用はありませんでした。

廃棄物処分業者の優良性評価を実施

2003年度から、廃棄物処分に優れたノウハウを持つ事業者を選定して、ANAグループの各事業所が産業廃棄物の処分を委託している産業廃棄物処分業者

について、優良性の評価を行っています。廃棄物処分の専門家が持つ優れたノウハウを活用して、さまざまな角度から産業廃棄物処分業者の調査・評価をすることが可能となり、不適正業者の排除、各事業所・グループ会社による業者の適正選択や監視義務へのモチベーション向上を図っています。

使用済み自動車などの適正処分の全国ネットワーク

使用済み自動車などの処分を適正かつ効率的に行い、廃棄物処理法と2005年4月に施行された自動車リサイクル法のいずれにも対応できるように、全国ネットワークをつくりました。これは、北海道、関東・東北、北陸、関西・中部、中国、四国および九州の地域ごとに信頼できる処分工場を選定し、その地域内の空港から出る使用済み自動車などを適正かつ効率的に処分する仕組みです。

適用される法律と事業所数

適用される法律	適用される事業所数
1 特定家庭用機器再商品化法(家電リサイクル法)	66
2 廃棄物の処理及び清掃に関する法律	66
3 特定物質の規制等によるオゾン層の保護に関する法律(オゾン層保護法)	55
4 特定製品に係るフロン類の回収及び破壊の実施の確保等に関する法律	57
5 ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別処置法	2
6 特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律	18
7 エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)	17
8 大気汚染防止法	23
9 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する法律	22
10 水質汚濁防止法	26
11 下水道法	14
12 浄化槽法	6
13 騒音規制法	16
14 振動規制法	14
15 悪臭防止法	6
16 工場立地法	1
17 特定工場における公害防止組織の整備に関する法律(公害防止組織整備法)	1
18 毒物及び劇物取締法	20
19 容器包装等リサイクル法	18
20 建設資材リサイクル法	2
21 自動車リサイクル法	8
22 建築物における衛生的環境の確保に関する法律	9
23 食品リサイクル法	17
合計	484

使用済み自動車などの処分全国ネットワーク



「エコライフフェア2005」のANAブースを見学する
小池百合子環境大臣（当時）



環境コミュニケーション

広い視野で活動するために NPOや官学と連携

誠実な企業市民としてあり続けるためにANAグループは、幅広いお付き合いが大切だと考えています。NPOやNGOなどのさまざまな団体や官庁、大学などの研究者の皆さんとの連携を通じて、企業の視点では不足しがちな点を謙虚に学び続けています。

分かりやすい環境報告の実現のために

2005年度は、従来の環境報告書は網羅性、一覧性という面ではコミュニケー

ションツールとして優れていますが、即時性や大衆性といった点では劣っているため、月刊の機内誌「翼の王国」に環境特集を組んだり、動画を用いた新しいメディアツールのインターネットテレビ「チャンネルJ」*でANAの環境への取り組みを環境ニュースとして放映するなどの工夫をしています。また、四半期ごとに株主の皆様にお送りする報告書「ANAVISION」にも随時、環境ニュースを掲載し、多くのご質問やご意見を頂いて

*チャンネルJ <http://www.channelj.co.jp>

2WAYコミュニケーションの 実現のために

1999年からホームページに環境ページを設け、専用のメールアドレスを通して、さまざまなご質問やご要望をお伺いしています。また、環境をテーマとしたイベントにも参加して、多くの方と直接コミュニケーションが図れる貴重な場として活用しています。

参考URL <http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/csr/index.html>
CSR・環境活動

環境会計

環境保全活動に要したコストを定量的に把握するために、2001年度から環境会計を導入しています。2001年度は、ANAの全空港支店と本社・本部の一部を対象とした集計でしたが、2002年度以降については、市内支店などの営業部門を含む国内全部門に拡大するとともに、省エネルギーの新型航空機の導入、

駐機中の地上固定電源（GPU）の使用については、グループ航空会社のエアニッポン、エアージャパンも集計の対象に加えました。さらに、2004年度にはエアニッポンネットワークを、2005年度にはエアーネクストを集計の対象に加えました。

ISO14001 環境認証

ANAは、航空機の機体全般を扱う事業所として国内では初めて、2002年2月に整備本部成田メンテナンスセンターで英国の審査登録機構UKASより環境マネジメントシステムISO14001の認証を取得しました。2005年2月には最新の規格で認証を更新しました。

2005年度 環境会計集計

単位:百万円

環境報告書コスト項目	費用額	主な活動
事業エリア内コスト		
公害防止コスト	647	・機体水洗の排水処理・社内厨房施設からの廃水処理
地球環境保全コスト	13,005	・低燃費省エネ型航空機の導入・駐機中の地上動力利用
資源循環コスト	657	・廃棄物の適正処理・廃棄物の減量、分別、リサイクル
上・下流コスト	133	・機内サービス用品のグリーン調達・再生紙（コピー用紙）の購入
管理活動コスト	5,978	・機内清掃費および事業所内清掃費・管理要員人件費・環境啓蒙教育
研究開発コスト	247	・航空機エンジンの性能（燃費効率）向上および運航方法の改善に関する研究
社会活動コスト	175	・環境絵本コンクール大賞作品の製本、植樹、育林、サンゴの植付け
環境損傷対応コスト	—	無し
合計	20,842	

- 地球環境保全コスト 13,005百万円の約80%は低燃費省エネ型航空機の購入・リース費用です。
- ANAグループでは、購入に伴う減価償却費またはリース費用の10%を環境会計に計上しています。
- 対象部門:ANA全部門（海外支店を除く）、ANK（エアニッポン）、AJX（エアージャパン）、A-net（エアニッポンネットワーク）、NXA（エアーネクスト）
- 対象期間:2005年度（2005.4.1～2006.3.31）
- その他:環境省が定めた環境会計ガイドラインに準拠



ISO14001 認定証

環境経営の推進

ANA グループでの環境経営

ANA グループは、グループ各社に環境経営を浸透するために、グループ会社ごとの透明な環境経営を大切にしています。全社一丸となって環境経営を実践している沖縄ハーバービューホテルの事例をご紹介します。

ISO14001 の認証取得

沖縄ハーバービューホテルは、1975年に沖縄初の本格的シティホテルとして開業しました。2002年12月にECO推進委員会を設置してISO14001の認証取得に向けて活動を開始し、2003年10月からEMS（環境マネジメントシステム）の運用を始め、2004年3月にISO14001の認証を受けるなど、環境経営に積極的に取り組んでいます。

省エネルギー対策

エネルギーの効率的な利用を目的として氷蓄熱システムの採用や受変電設備の全面改修を行いました。また中央監視盤の導入により、各施設の温度管理もできるようになりました。さらに日照を有効利用して、照明による電力消費を抑制する調光システムを導入するなど、省エネルギーをさらに推進するために、さまざまな取り組みを行っています。

ロビーラウンジやホテル地階のガーデンレストラン「プランタン」の照明は、屋外の状態によって随時調整されています。



自動調光されたラウンジの天井

晴れた昼間には照明を弱めに、曇り時には照明を強めるなど、室内照度を一定に保つために日光を最大限に利用しています。また、調光器を導入して、朝・昼・夕方の照明を自動で照度調整しています。

ごみ減量

家庭ごみのような雑ごみが出ない宿泊施設では、分別を徹底すれば、ほとんどすべてを資源ごみに変えることができるという信念の下、ごみの減量、ごみの分別、ごみの資源化に力を入れています。2004年度は一般廃棄物排出量を2003年度と比べ約21%削減しました。排出した一般廃棄物の内訳では2003年度と比べ可燃ごみが40%減少しました。2005年度からはメモ用紙やコースターなどを資源ごみとして分別して、一層のごみ減量を進めています。

エコメニューを提供

開業記念日と環境月間が重なる2006年6月、ナチュラル・ブレッシング・フード（自然の恵み食）と題して、エコメニュー「ちむじゅらさん」を始めました。ちむじゅらさんとは、沖縄の方言で「恵み深い」「心やさしい」の意味で、国内のホテルではほとんど例を見ない画期的なLOHAS（健康と環境に配慮したライフスタイル）メニューとして注目を集めました。

フレンチのシェフが、地産地消のコンセプトで食材を厳選し、野菜は皮ごと、スープは魚のアラを、デザートは柑橘の皮を使用するなど、すべての食材から食品残さを出さないメニュー構成です。メイン料理には、調理くずや有機肥料で良質な養豚肉を出荷する「くいまるプロジェクト」によるエコ豚ロース肉を使用して、それぞれの素材の持ち味や旨みをフレンチで楽しんでいただきました。



エコメニュー「ちむじゅらさん」

地球温暖化対策

2005年度にANAは約670万トンのCO₂を排出しました。その98%は航空燃料の燃焼によるものです。ANAはエコロジープランで、2007年度の提供座席・距離当たりのCO₂排出量を1990年度比で12%低減を目標としています。2005年度は10.6%の低減を達成しました。新鋭機への更新やエンジンの洗浄などを通じて、2007年の目標達成に向けて努力を続けています。

航空機と地球温暖化

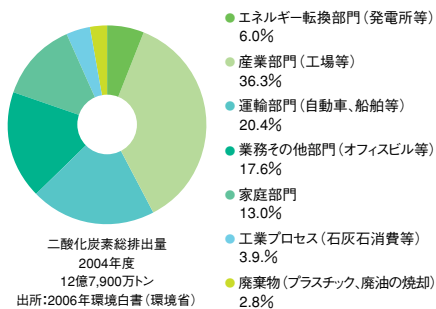
ANAグループが温室効果ガスを排出する事業活動には、「航空機の運航」と「航空機・装備品の地上整備および事務所活動」などがあります。航空機のエンジンは化石燃料を燃焼させて、CO₂（二酸化炭素）、NO_x（窒素酸化物）、H₂O（水蒸気）などの温室効果ガスを排出します。ここでは、日本で排出される温室効果ガスの94.4%*を占めるCO₂についてご説明します。

ICAO（International Civil Aviation Organization = 国際民間航空機関）によれば世界の航空機から排出されるCO₂の量は、使用した化石燃料全体から排出される量の25～3.0%と推定されています。

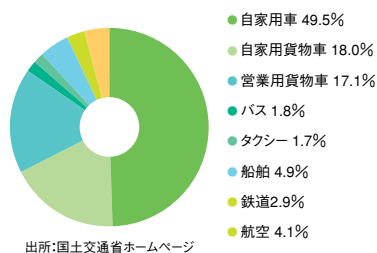
日本の国内航空輸送によるCO₂の排出割合は2004年度は運輸部門の4.1%を占めており、全産業部門の0.8%程度です。

※2006年環境白書（環境省）

日本のCO₂排出量の部門別内訳



国内運輸部門のCO₂排出割合（2004年度）



「小さな一つのたまごから」
浅井あきみさん（シンガポール）



「空・ラララ」
水本 陽子さん（東京）



「大切にしたいもの」
上口 彩さん（埼玉）

地球温暖化対策

航空燃料による CO₂ 排出量の抑制

CO₂ 排出量

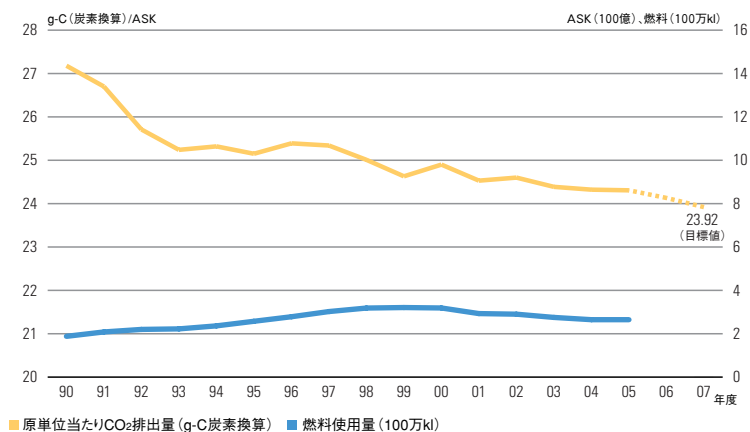
航空会社にとって現状では、化石燃料の適切な代替燃料はなく、燃料を有効に使うこと、すなわちエネルギー消費効率の向上を図らなければなりません。

2005 年度に ANA が航空機の運航で排出した CO₂ の量は、炭素換算値で約 180 万トン (CO₂ 換算値で約 661 万トン) となり、2004 年度と比較して 0.3% 減少しました。旧型の機材が退役し最新型の航空機に更新が進んだことに加え、運用面での燃料節減対策を実行したことが主な要因です。

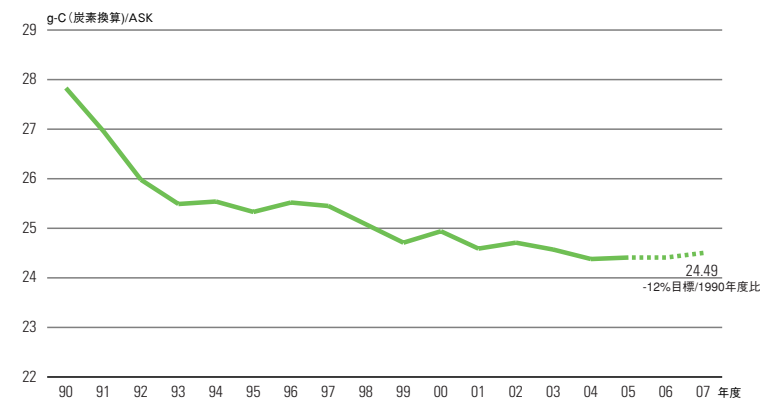
右上の図は ANA の提供座席距離 (ASK ※) 当たりの CO₂ 排出量の推移を示しています。右下の図では ANA グループの ASK 当たりの CO₂ 排出量の推移を示しています。1990 年度以降、航空需要の増大に伴い提供座席数は大きく増加しましたが、ASK 当たりの CO₂ 排出量は減少しています。2000 年度以降は景気後退、米国同時多発テロ、イラク戦争や SARS (重症急性呼吸器症候群) などの影響を受け、ASK、燃料使用量ともに減少していましたが、2005 年度は景気回復により運航規模が拡大したため、横ばいとなりました。

※ Available Seat Kilometers
航空会社の販売可能な座席数に飛行距離を乗じたもの

ANA提供座席距離 (ASK) 当たりのCO₂排出量の推移



ANAグループ航空会社 CO₂排出量 (g-C/ASK) 推移



ANAグループには、ANA、エアーニッポン、エアージャパン、エアーセントラル、エアーニッポンネットワーク、エアーネクスト、エアー北海道を含んでいます。2002年度までは、ANA、エアーニッポン、エアージャパンのデータです。

貨物専用機のATK当たりのCO₂排出量

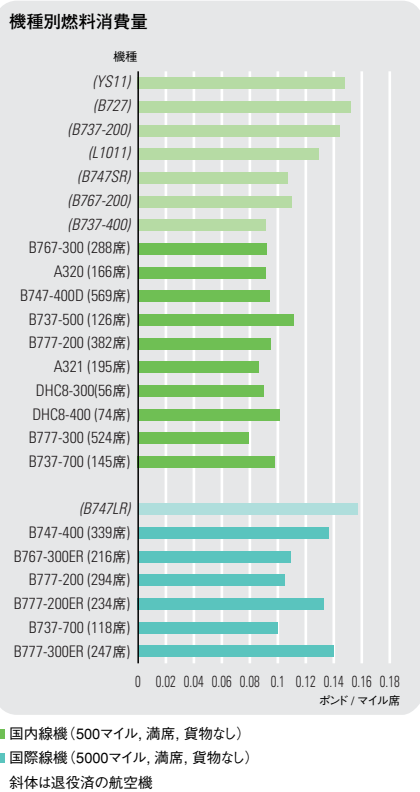
ANAは、2002年度より主に国際線で貨物専用機を運航しています。これにより排出されるATK (有効トンキロ) 当たりのCO₂排出量は、次のとおりです。 (g-CO₂/トンキロ)

航空機の型式	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度
B767-300F	479	446	439	439

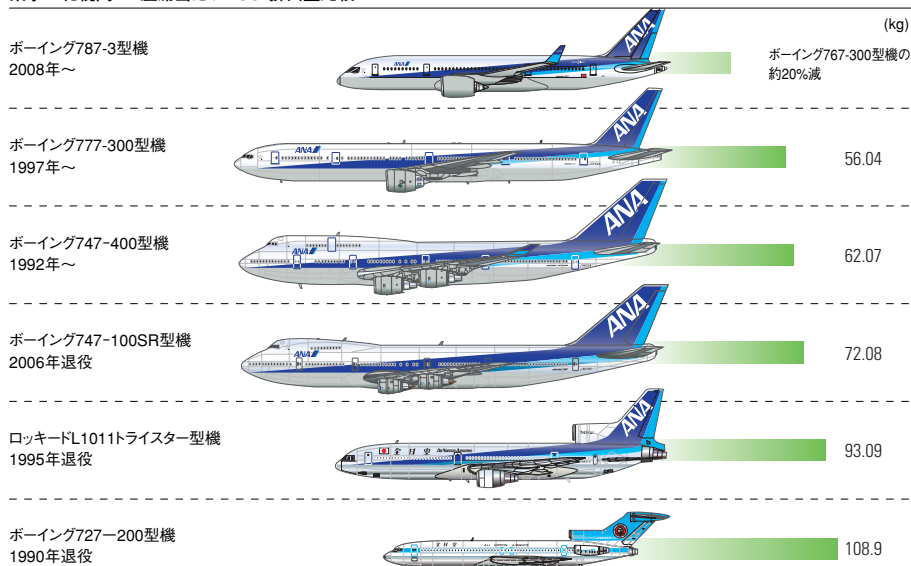
省燃費型の航空機の導入

CO₂の発生を減少させること、すなわち燃料消費を減らす最も有効な方法は、①最新のエンジンテクノロジーを駆使した効率の良いエンジンの採用②翼型などの改善により空気抵抗を減少させること③複合材料などにより重量が軽減され、燃料効率の良い新鋭機を導入すること—が挙げられます。2004年7月にANAがローンチング・カスタマー（世界で初めての発注会社）として50機発注したボーイング787型機は、まさにこのような最新鋭機です。在来機のボーイング767-300型機に比べて約20%の燃料消費率の向上が見込まれています。

右図では機種ごとの燃料消費率を表しています。新鋭機導入によって燃料効率の改善が進んできています。



東京—札幌間の1座席当たりのCO₂排出量比較



「わすれないでね…」
川名 康子さん (東京)



「あ！」
長尾 泰宏さん (奈良)



「くくん くまくん」
稲山 智子さん (兵庫)

地球温暖化対策

運用面での環境負荷低減努力

消費燃料の節減は環境負荷低減に直結するため、航空会社の対策として最重要項目と位置付けています。1973年の第一次オイルショック、1979年の第二次オイルショック以降、ANAはあらゆる燃料節減策を検討し、多くの対策を実施してきました。最近の主な燃料節減策をご紹介します。

EFP 推進プロジェクト

ANAは、2003年度にEFP (Efficient Fuel Program) 推進プロジェクトを開始しました。これは、①気象条件や航空管制を勘案した上で消費燃料の少ない高度と速度を選択した飛行計画を立てる②空港ごとに燃料の効率的な降下・進入のポイントを運航乗務員に周知する——などの工夫、運航方法により燃料削減を図るもので、削減結果を毎月モニターしています。2005年度の燃料節減量は18,000キロリットルで、ドラム缶に換算すると9万本分に相当し、ボーイング777-200型機が東京—大阪間を1,250往復する量に相当します。2006年度は「最適高度、最適速度による運航の推進」をテーマに燃料節減に取り組んでいます。

着陸後に一部のエンジンを停止した地上走行

ANAでは1994年以来、燃料削減のために着陸後に一部のエンジンを停止して地上を走行しています。これは機長が、空港、気象条件、滑走路の状況、航空機の状況、管制塔からの指示などを総合的に判断して実施しています。

2005年度の燃料削減効果は、年間で

1,800キロリットル程度と推定しており、これはボーイング777-200型機が東京—大阪間を125往復する量に相当します。

コンプレッサーの水洗によるエンジンの性能回復

エンジンは使用するにつれて、コンプレッサー (圧縮器) 部分に微小なほこりが付着し、エンジンの燃費を悪くします。ANAでは2003年度から、圧縮器部分のほこりを定期的に水洗除去して性能回復させ、使用燃料の削減を図っており、ほぼ全機種で実施しています。水洗後の燃費改善結果から2005年度の燃料削減量は、6,000キロリットル程度になりました。これは、ボーイング777-200型機が東京—大阪間を420往復する量に相当します。2006年度は前年の5倍の頻度で水洗を実施する予定です。



エンジン水洗

地上電源装置の優先使用

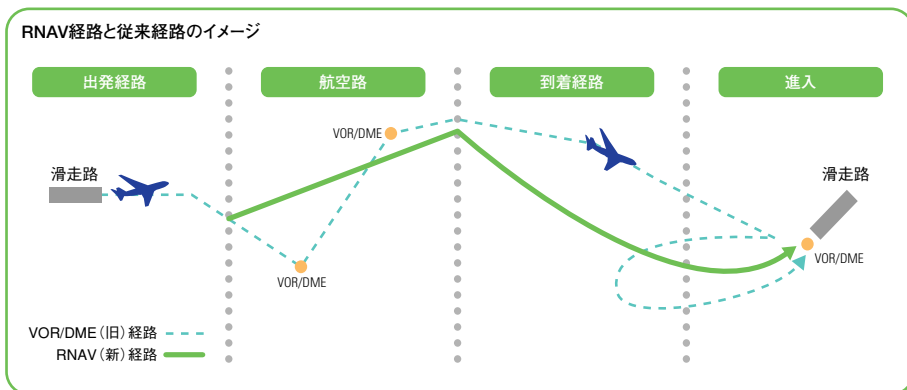
ANAは1990年から、環境対策として地上電源装置 (GPU = Ground Power Unit) を優先的に使用して、APU (Auxiliary Power Unit) の使用を削減してきました。APUは航空機に搭載し

ている小型ガスタービンエンジンで、航空機に電気とエンジンスタートや空調のための高圧ガスを供給します。APUは航空機に搭載した燃料を使って作動するので、GPUを使用するよりもエネルギー効率が悪くなるため、GPUを優先使用して燃料削減を図ることにしました。GPUの使用による燃料削減効果は、2005年度は33,000キロリットルで、ドラム缶で16万本分となりました。これは、ボーイング777-200型機が東京—大阪間を2,300往復する量に相当します。

広域航法の運用

広域航法 (Area Navigation=RNAV) は、DME (Distance Measuring Equipment) などの航空無線施設や衛星・自蔵航法機器を利用して自機の位置を算出し、任意の経路を飛行する航法です。右図のようにRNAV経路は従来に比べて距離や時間が短縮されるため、消費する燃料やエンジンの排気ガスが減少します。また深夜帯などでの空港周辺の騒音軽減に寄与します。

函館、伊丹、高松、福岡、鹿児島では、RNAV到着経路が設定されており、この5空港の到着経路短縮による燃料削減効果を算出すると、年間で1,700キロリットル程度になります。これは、ボーイング777-200型機が東京—大阪間を120往復する量に相当します。ANAは、国内外でのRNAV運用の一層の拡大に努めています。



シミュレーターによる燃料削減効果

ANAグループでは、燃料節減、騒音、訓練空域の狭隘化といった課題や問題に対応するために、シミュレーターによる運航乗務員の訓練・審査を行っています。1971年にYS-11A型機用シミュレーターが実機飛行の代替として航空局に承認されて初めて導入されました。現在では審査を含むほとんどの飛行がシミュレーターに代替されています。また、整備士の養成・審査にも専用のシミュレーターを使用しています。

2005年度の運航乗務員の訓練・審査ならびに整備士養成・審査のためのシミュレーターの総使用時間は45,957時間



訓練センターの航空機シミュレーター

間で、実機を使用した場合と比べて、燃料を307,879キロリットル削減、CO₂換算で758,614トンの排出抑制となりました。この量は、ANAグループの2005年度の国内線、国際線を含むすべての運航に使用した燃料の9.8%に当たり、ボーイング777-200型機で東京-大阪間を21,000往復する量に相当します。ANAグループはこれからもシミュレーターの効果的な使用拡大に努めます。

軽量化の推進

ANAグループでは航空機の燃料消費量を低減するために機内装備品などの軽量化に取り組んでいます。

2005年10月より構造部材をアルミ合金から炭素繊維強化プラスチックに変更して軽量化した新シートを国内線一般席に順次導入を進めており、ボーイング777-200型機で1機当たり年間でドラム缶200本程度の燃料削減効果があります。

また、2006年10月から、底盤・骨格を除く外壁部分をケブラー素材に、開閉部分をキャンパス素材にして28%軽量

化した新コンテナを200台導入し、東京-サンフランシスコ線を中心に使用を開始しました。軽量化コンテナを使用した場合、東京-サンフランシスコ線で片道当たりドラム缶約2.5本の燃料削減効果があります。



軽量化した国内線一般席の新シート

地上エネルギーの削減（航空機以外）

ANAは2005年度より環境省の進める地球温暖化対策の「チームマイナス6%」にいち早く参加し、夏場は冷房温度を高めに設定するなどの施策に取り組みました。2005年9月にこの運動推進に協力したことに對して、小池百合子環境大臣（当時）から感謝状を頂きました。

近年は、地上エネルギー消費量は低減化の傾向にあり、2004年度は前年比92.8%、2005年度は前年比100.2%の4.6万キロリットル（原油換算）となりました。



感謝状

大気汚染対策

ANA グループの事業による大気汚染の原因は、航空機からの排気ガスと地上用車両からの排気ガスが主なものです。

ICAO 離着陸サイクルでのエンジンからの排出ガス量

ANA グループが運航する航空機ジェットエンジンの ICAO 離着陸サイクルでのエンジンからの排出ガス量は右表の通りです。

エンジンからの排出ガス量(2005年度)

	ANA単体	ANAグループ全体
NOx(窒素酸化物)	5.2	6.1
HC(炭化水素)	1.0	1.1
CO(一酸化炭素)	4.9	5.8

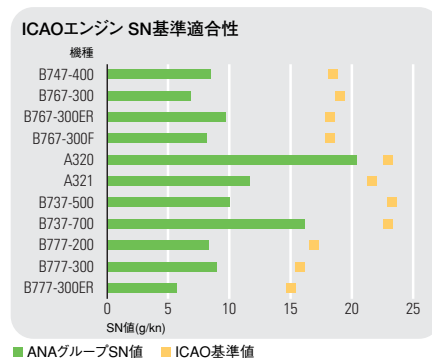
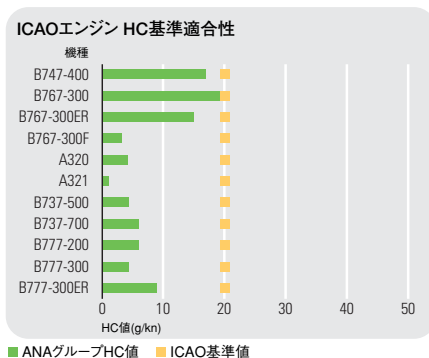
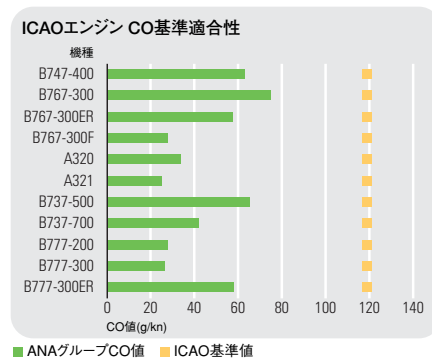
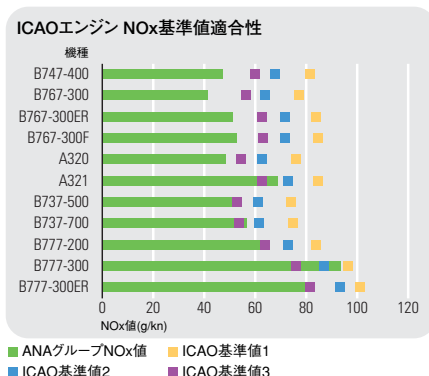
単位:千トン

排気ガスの少ない航空機の導入

ANA は航空機から排気ガスを減らす最も効果的な方法として、改良型の新型エンジンを装備した最新鋭機を積極的に導入してきました。下図は ANA グループで保有する航空機エンジンの排気ガスと ICAO 基準との関係を示しています。ANA グループで使用するエンジンは、すべて

ICAO の排出基準に適合しています。

ANA グループのジェットエンジンの NOx 値は、ICAO の基準値 1 で規制されますが、すべて適合しています。参考として、ほぼ全機が適合している基準値 2、ならびにさらに 12% 強化された基準値 3 を下図に示しています。



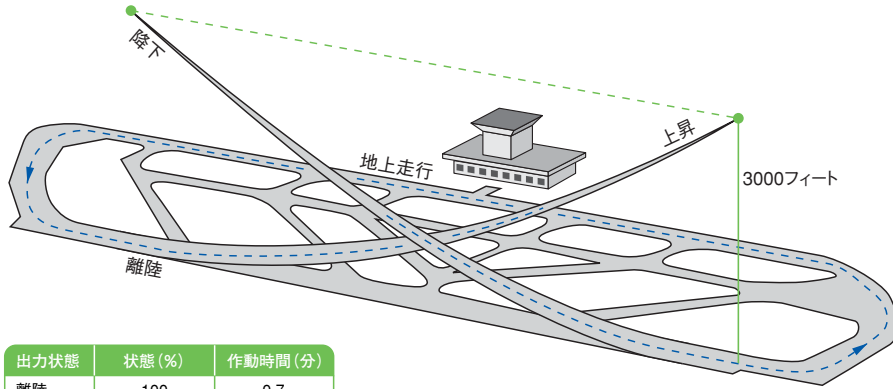
注1：基準値1は、1996年1月以降に型式証明を取得するエンジン、および2000年1月以降に生産されるエンジンに適用されます。
 注2：基準値2は、2004年1月以降に出荷される新型式証明のエンジンにのみ適用されます。
 注3：基準値3は、2008年1月以降に出荷される新型式証明のエンジンにのみ適用されます。

ICAO 離着陸サイクル

航空機からの排出ガスについては、ICAO が航空機の離着陸を模擬したサイクル(下図)で排出される NO_x(窒素酸化物)、HC(炭化水素)、CO(一酸化炭素)、SN(煙濃度) の単位推力当たりの排出ガ

スを規制しています。日本の航空法にも同じ内容が、「航空機の発動機の排出物基準」として航空法施行規則に定められています。

ICAO離着陸サイクル



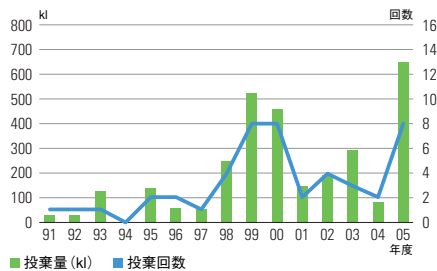
出力状態	状態 (%)	作動時間 (分)
離陸	100	0.7
上昇	85	2.2
降下	30	4.0
地上走行	7	26.0

着陸時の高度3,000フィートから、離陸上昇時の高度3,000フィートまでを離着陸サイクルとして、エンジンをこの条件で運転し、各排出量を計測するものです。エンジンテストは左表の出力状態および作動時間が条件となっています。

予期せぬ着陸による燃料投棄

航空機の不具合や急病人の発生により予定外の着陸をする場合、航空機の重量が着陸限界を超えていれば安全のために重量を減らす必要があります。やむをえず燃料を投棄することがあります。投棄場所や高度が指定されており、市街地を避け洋上などで行います。高々度で投棄された燃料は霧状となり拡散されるため、地上への直接的な影響はありません。

燃料投棄回数と投棄量の推移



「今日も1日」
斎藤 明子さん (東京)



「雨宿り」
井上 未菜さん (北海道)



「空からのおくりもの」
牧山 祥子さん (米国)

大気汚染対策

オゾン層保護対策

オゾン層を破壊する物質には、フロン、ハロン、メチルクロロホルム、トリクロロエタン、四塩化炭素などがあります。ANAグループではオゾン層破壊物質の代替品の使用促進や取り扱い上の改善を進めてきました。その結果、ANAグループは航空機の装備品、管理する建物などで、特定フロンは保有していません。今後も規制物質のゼロエミッションを堅持していきます。

航空機搭載の消火器に対する

ハロン回収装置の導入

エンジンや貨物室、客室に搭載しているハロン消火器は定期的に取り下ろし、ボンベなどの整備を行っています。その際、ハロンをほぼ100%回収できる装置を導入して、整備点検時に大気中への放出を防いでいます。

訓練での代替消火器の使用

運航乗務員、客室乗務員は機内火災に備えて定期的に消火訓練を行います。1993年以降、訓練ではビデオを活用するとともに、ハロン消火器に代えて、ヤシ油による洗剤を使った模擬消火器や水消火器による訓練方法に変更しました。模擬消火器は機内に搭載しているハロン消火器と形状、重さ、取扱い方法、消火液噴出時間などがほぼ同じで、消火能力もあるため、大気中への不必要なハロンの放出を防いでいます。

航空機の整備作業時に使用する

洗剤の転換

航空機の整備作業時に洗剤として使用していた特定フロンやトリクロロエタンは、1994年に全廃し、代替洗剤に転換済みです。

GSE[※]車両エアコンの冷媒フロンへの対応

車輛の更新に併せて、代替フロン使用車輛への切り替えを積極的に進めています。ANAグループの車輛整備会社各社は、フロン製品引き取り業の資格を登録して業務を行っています。

※ GSE = 地上支援機材

建造物に設置されている

ハロン消火器への対応

ANAが保有する建物の変電室、コンピュータ機械室などにはハロン消火装置を設置しています。新規の建物や既存の建物の改修時には、ハロン消火剤の代替となるガス系消火剤を設置しています。

低公害車の導入—車両の排気ガス (NOx, SPM[※]) 対策の促進

ANAグループが全国で使用する一般車両と空港内で使用しているタグ車、電源車、整備車両、フォークリフトなどの自走車両は2006年3月末には2,790台あり、低公害車両への更新を進めています。2006年3月末現在、低公害車両は269台あり約10%を占めています。この内、バッテリー車、天然ガス車、ハイブリッド車などが30%、低燃費かつ低排出ガス認定車といった低排出ガス車が70%です。エコロジープランで定めた2002年度に対する2005年度の低公害車の増加率目標は200%でしたが、133%となりました。

2004年12月の羽田空港第2ターミナルビルのオープンと同時に、ANAグループでは、連絡用車両として業界で初めて軽自動車を9台導入しました。これは航空規制緩和の一環として空港制限区域内の車輛として軽自動車の使用が認められたためです。

ANAグループは省エネルギー、排気ガス対策のために、低公害車への更新を進めていくとともに、車両のアイドリングストップを徹底していきます。

※ SPM = Suspended Particle Matter、浮遊粒子状物質



羽田空港で導入した軽自動車

騒音対策

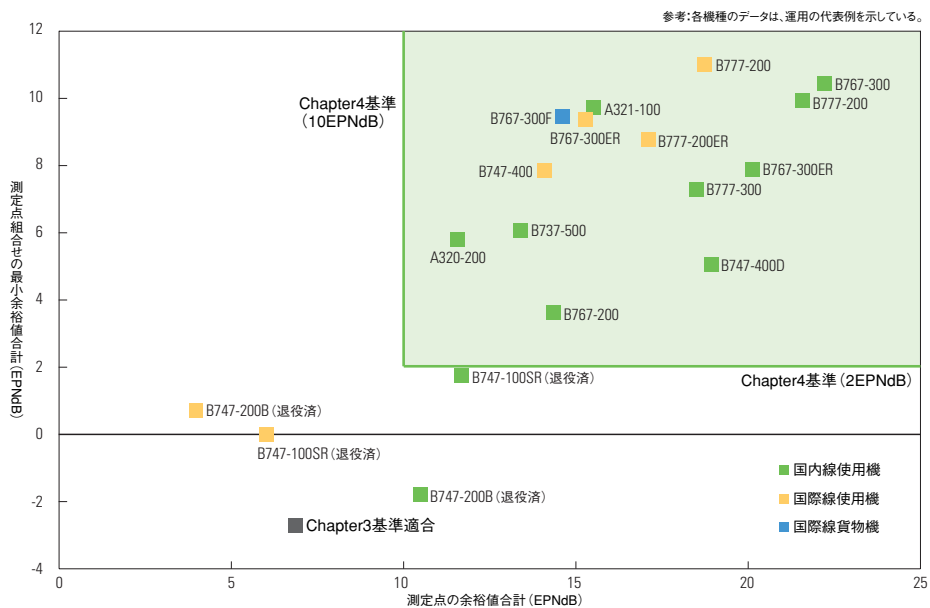
ANAグループでは航空機の騒音対策を進めています。ANAグループが保有する航空機は全機、ICAO騒音基準のうち最も厳しいチャプター4基準に適合しています。

飛行機からの騒音

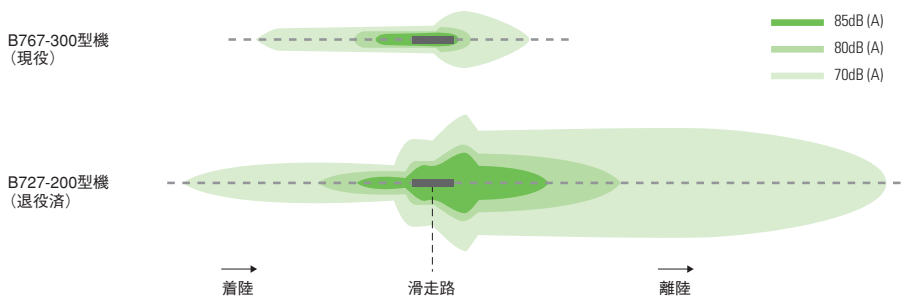
ICAOでは亜音速ジェット機の騒音基準が定められており、「チャプター2基準」「チャプター3基準」と、2006年1月1日以降の新型機から適用されるより厳しい「チャプター4基準」があります。ANAグループは、「チャプター3基

準」適合機のボーイング747-100SR型機と同-200B型機が2006年3月に退役したため、保有する全機がICAO騒音基準の中で最も厳しい「チャプター4基準」に適合しています。

ANAグループ機の騒音値および基準値(チャプター4基準への合致)



機種による騒音コンター*比較



*騒音コンター:同一騒音値を等高線のように線で結び、騒音の影響を受ける範囲を表した図

騒音対策

飛行方式の改善

地上に与える騒音の影響を少なくするように、種々の飛行方式を工夫しています。

実施している主な騒音軽減飛行方式

	方式	概要
離陸	急上昇方式	通常より高い高度(3,000フィート)まで離陸上昇を継続し、高騒音を極力狭い範囲内に収めるとともに、居住地域では高い高度を確保し騒音を抑制する。
着陸	ディレイドフラップ進入方式	フラップ、脚を下げる操作を遅くし、機体の空気抵抗を減らすことにより、必要なエンジン推力を減らし、騒音を抑制する。
	低フラップ角着陸方式	最終着陸時に使用するフラップ角を小さくセッし、機体の空気抵抗を減らすことにより必要なエンジン推力を減らし、騒音を抑制する。
離着陸	優先滑走路方式	滑走路の一方に居住地域がない場合、風向・風速から可能な限り、その方向で離着陸を行う。
	優先飛行経路方式	空港周辺(低高度)において、旋回などにより居住地域を極力迂回したり、河川上の飛行経路を選択する。
	V-NAVアプローチ連続降下方式	降下時、極力空港近くまで高々度を維持し、その後連続的に降下を行うことにより、エンジン推力の変化を抑え騒音軽減を図る。燃料節減効果もある。
	FMS/LLZ飛行方式	空港周辺でFMS/LLZ/RNAVを利用し、経路短縮とともに居住地域を避けて飛行する。深夜帯の羽田空港では木更津(陸上)を通らず、海上でショートカットして着陸進入する。



「あいらちゃんとそらまめ」
中島 けいさん (米国)



「Cat's curiosity」
Strenger Anne さん (フランス)



「夢の種」 SEED OF DREAM
Morin Patrick さん (フランス)

地上騒音の軽減対策

航空機の地上での試運転時に生じる騒音を軽減するように、消音効果の高い施設を活用しています。伊丹空港では大型防音壁を備えたエンジン試運転場を、成田空港では格納庫タイプの南風用消音施設

音施設(ノイズリダクションハンガー)をそれぞれ活用しています。エンジン工場での試運転項目を充実させ、エンジンを機体に取付けたときの試運転時間を短縮するよう工夫をしています。



伊丹空港の大型防音壁を備えたエンジン試運転場



成田空港の格納庫タイプの南風用消音施設
(ノイズリダクションハンガー)

資源循環の実現

ANA グループでは、地球環境への負荷を低減するため、廃棄物の3R（リデュース※¹、リユース※²、リサイクル）に努めるとともに、グリーン購入の推進および有害物質の使用・排出削減に努めています。

※¹ リデュース：ごみを出さないこと

※² リユース：再利用すること

空 野 太 郎

CS推進室 CS企画部
主席部長



ANA
A STAR ALLIANCE MEMBER

全日空

〒105-7133 東京都港区東新橋1橋-5-2
汐留シティセンター
Tel: (03)6735-0000 Fax: (03)6735-1111
E-mail: t.sorano@ana.co.jp
国内線予約: 0120-029-2222
国際線予約: 0120-029-3333
URL: http://www.ana.co.jp
この名刺は機内誌「翼の王国」などの再生紙を利用しています

「翼の王国」をリサイクルした名刺

廃棄物の削減

航空機関連ではシート素材やタイヤのリモルド（修理）によるリユースに取り組んでいるほか、機内サービス用品についても、エコノミークラスのメニューカードを廃止して回覧できる料理写真パ

ネルに変更したり、機内誌「翼の王国」を社員の名刺にリサイクルするなど、「もったいない」の気持ちを大切に、積極的な3R運動を行っています。

リデュース、リユースと節水

産業廃棄物
航空機の重量重心測定方法の変更（搭載済み燃料を廃棄せずに測定）
航空機タイヤの修理による再利用（最大6回使用）
航空機窓ガラスの修理による再利用（修理方法開発）
航空機塗装作業で使うシンナーなどの溶剤を委託会社で浄化して再利用
機内空調用活性炭、航空機格納庫排水（中水）処理用活性炭の再利用
超高压水でエンジン部品を洗浄して部品洗浄剤の使用量を削減
一般廃棄物
機内から出るごみ（ビン、缶）を分別回収、機内ごみの容積を圧縮（ANA：国際線機材の一部にごみ圧縮機を装備）
機内サービス用品（種類、数量）の見直し（国際線でエコノミークラス機内食メニューカードの廃止）
雨水および中水の利用
雨水と厨房廃水処理水（中水）の利用（2005年度は2事業所で57,900トン进行处理して再利用）

リサイクル

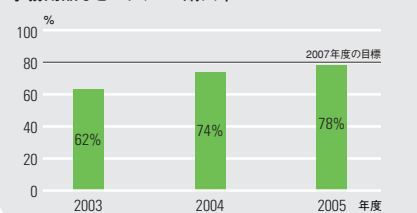
対象品	形態	実績
航空機エンジン部品、修理用アルミ端材	金属素材	45トン（1,562万円）/年度
貨物防水・防塵用ビニールシート（羽田）	固形燃料、ゴミ袋	6トン/年度
貨物用コンテナ（羽田、成田）	アルミ素材	69トン（592万円）/年度
使用済み航空券半券（全国）	トイレトペーパー	132トン/年度
機内誌、タイムテーブル	名刺、絵本など	
機内サービス用 紙コップ	トイレトペーパーなど	

グリーン購入の推進

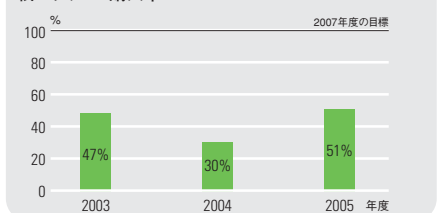
ANA では2002年7月に事務用品電子購買システムを導入して、グリーン購入を促進しています。2005年度は事務用品

などのグリーン購入率は78%、紙のグリーン購入率は51%になりました。

事務用品などのグリーン購入率



紙のグリーン購入率



化学物質の使用削減

ANAグループでは航空機の整備、水洗、除雪、ペイントに化学物質を使用しています。これらの化学物質について、指定有害物質を含まないものに取り替えたり、環境負荷を軽減する作業方法に変更するなどの取り組みを進めています。

PRTR法への対応

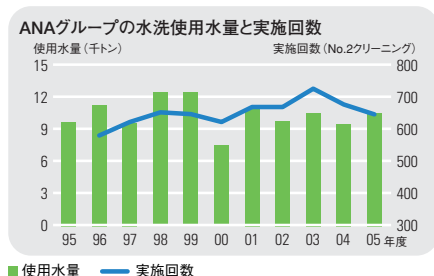
ANAグループでは、PRTR法^{※1}対象物質（PRTR物質）を含んだ製品を航空機整備分野を中心にして約2,000品目使用しています。それぞれの使用量は一般製造業に比べて格段に少なくなっています。ANAでは当該物質の正確な把握と確実な届出を行うように、購入品目と数量、成分および在庫量を関連付けてデータベース化し、一元的に管理しています。またANAグループ各社の情報も集約できるように、連携を強化してきました。

2005年度のANAグループ実績は、種類は前期より8種少ない31物質、取扱総量^{※2}では9%多い27.6トンでした。増加要因は、ANAグループ会社のメッキ槽溶剤の定期交換による一時的なものです。今後も環境負荷を考慮した適切な作業改善ならびに指定有害物質を含まない代替材料や技術研究など、積極的な改善を進めていきます。

※1：PRTR = Pollutant Release and Transfer Register、環境汚染化学物質排出・移動登録法に基づく、特定化学物質の排出・移動管理
 ※2：排出量と移動量の合計

ANAグループで使用した第一種指定化学物質（2005年度）

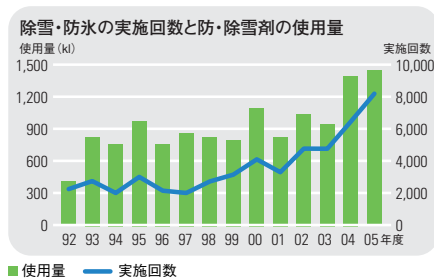
多い順	指定化学物質	用途(含有品目)	CAS No.	改善/その他
1	トリクロロエチレン	メッキ前の蒸気洗浄に用いる溶剤	79-01-6	蒸気の拡散を防ぎ、溶液を回収する方法で削減中
2	ジクロロメタン	ペイント剥離剤	75-09-2	大部分を非塩素系の剥離材(E-1092T)で代替中
3	トリブチルホスフェート	飛行機の作動油	126-73-8	
4	トルエン	ペイントなどの希釈剤	108-88-3	
5	シアン化ナトリウム	カドミウムメッキ槽溶剤	143-33-9	
6	ポリオクチルフェニルエーテル	洗浄剤	9036-19-5	
7	無水クロム酸(三酸化クロム)	メッキ材料(クロム)	1333-82-0	取扱量は1トン以下
8	フェノール	ペイント剥離剤	108-95-2	取扱量は1トン以下
9	キシレン	ペイントなどの希釈剤	1330-20-7	取扱量は1トン以下
10	ジクロロベンゼン	ペイント剥離剤	95-50-1	取扱量は1トン以下



航空機の水洗と排水処理

ANAグループでは、羽田空港と成田空港で航空機の水洗を実施しています。作業後の水は空港内の排水処理施設にて適正に処理後、下水道に排水していま

す。使用する洗剤にPRTR物質が含まれていますが、代替品の開発により、この5年間でPRTR物質の約95%を削減しました。



防・除雪氷剤の使用削減

航空機は安全のために、翼や胴体などに雪氷が付着したままでは離陸できません。お湯または圧縮空気ですり落としたり、防水剤を塗布してから出発します。ANAグループは、1996年以降、PRTR法適用

外のプロピレングリコールに全面転換し、かつ使用量を減らすための機材開発、作業改善に努めています。2005年度は、例年にない豪雪で回数、使用量とも過去最大となりました。

環境社会貢献活動

ANA グループでは、「人と地球を考
える」を念頭に「私の青空」と名付け
た環境社会貢献活動を推進しています。

森づくり

「私の青空」ANA の森が、全国 14 カ
所の山里や海辺で誕生しています。これ
は 2004 年から 10 年をかけて ANA グ
ループが就航している空港周辺の森林
整備をお手伝いするプランです。所在地
は下表の通りです。2005 年度は、自治
体をはじめ地元市民や企業、各地から
応援に駆けつけた学生の皆さんなどに
協力いただき、2,200 名の方にご参加
いただきました。



らんこしの森

森づくりは公有林などを借用して行い
ますが、らんこしの森と天城湯ヶ島の森
は自社林です。ボランティア活動では、
地域のニーズに沿って育苗、植樹、下刈り、
間伐から間伐材を利用した遊歩道や木工
品作りまで、さまざまなボランティア活動
を行っています。森づくりの会場では京
都大学フィールド科学教育研究センター
にご協力いただき、森林・環境教室「青
空塾」を同時に開講し、森林浴をしなが
ら森の大切さを学ぶことができます。

「私の青空」ANAの森

	森の名	最寄空港	初回活動	所在地
1	天城湯ヶ島の森	羽田空港	2004年4月17日	静岡県伊豆市
2	大野町きじひきの森	函館空港	2004年5月16日	北海道函館市
3	らんこしの森	新千歳空港	2004年7月03日	北海道千歳市
4	北郷町花立の森	宮崎空港	2004年10月31日	宮崎県南那珂郡
5	オイスカの森	松山空港	2005年3月27日	愛媛県松山市
6	高野山ゲンジの森	関西空港	2005年4月10日	和歌山県伊都郡
7	阿知須の森	山口宇部空港	2005年5月28日	山口県吉敷郡
8	標茶町湿原の森	たんちよう釧路空港	2005年5月29日	北海道川上郡
9	信州の森	羽田空港	2005年7月16日	長野県上水内郡
10	アサヒの森	広島空港	2005年8月20日	広島県三次市
11	仁淀川の森	高知龍馬空港	2005年10月22日	高知県吾川郡
12	北郷町蜂の巣の森	宮崎空港	2005年10月30日	宮崎県南那珂郡
13	糸原海岸の森	大分空港	2006年5月13日	大分県国東市
14	八百津の森	中部空港	2006年10月21日	岐阜県加茂郡
15	霧島の森	鹿児島空港	2006年10月28日	鹿児島県霧島市



糸原海岸の森

森づくりのスタイル

地球温暖化の吸収源対策として ANA
では 2003 年に森づくりの構想づくりに着
手しました。一人の人間が 1 年間に呼吸で
排出する二酸化炭素は杉の木 23 本で吸収
されるそうです。この数値を見れば、必要
な樹木は並大抵な数ではありません。

ANA グループが今できること。それ
は「人と森のつながり」を深めるととも
に「次世代につなぐ」活動を続けること
です。これからも長期的な視点で ANA
らしい森づくりに挑みます。

森の循環

温室効果ガス排出量 6% を削減する
というわが国が国際公約した目標を実現
するためには、その 3.9% 分は国内の手
入れが行き届いた森林で賄わなければ
なりません。私たちの森づくりを通じて、
「植える→育てる→収穫する」というサ
イクルも考えています。また、林野庁
からの通知では、一人の人間が 1 年間
に排出する CO₂ を、らんこしの森は 40
人分、天城湯ヶ島の森は 11 人分と評価
されています。

環境社会貢献活動

沖縄サンゴ植え付け活動



サンゴの植え付け
チーム美らサンゴ HP <http://www.tyurasango.com>

チーム美らサンゴ

沖縄の海の大きな魅力は、色とりどりの魚や珍しい生き物たち。サンゴは、「海の熱帯林」とも呼ばれ、陸上の木々と同様に、二酸化炭素を吸収して酸素を作り出し、地球の気候・環境に大きな役割を果たしています。

近年の海温上昇、オニヒトデによる食害、赤土の流出などで激減しているサンゴ礁を救い、美ら海を復活させようと、ANAは13の企業とともに、「チーム美らサンゴ」を結成しました。日本サンゴ礁学会が定める「造礁サンゴの移植に関するガイドライン」に沿って、沖縄県恩納村で養殖されたサンゴを、ボランティ

アダイバーの手によって、海に植え付ける活動を行っています。植えたばかりのサンゴは、魚たちの格好のえさとなっていました。防護ネットを取り付けることにより、生存率が当初の5%から92%へと飛躍的に上昇しました。エダコモンサンゴ、ショウガサンゴ、などをバランスよく植え付けています。

また、1人でも多くの人に活動を知ってもらおうと、年に1回、公開フォーラムを開催しており、琉球大学の先生や、タレントのさなかクンなどを招き、子供たちにも分かりやすく海やサンゴを解説して、沖縄の自然の大切さを伝えています。

国際環境絵本コンクール

第3回「私の青空」

国際環境絵本コンクール

ANAグループが主催し、環境省と日本ユネスコ協会連盟が後援する「私の青空」国際環境絵本コンクールを2005年度も開催しました。このコンクールは、次世代を担う子供たちに「環境、自然、生き物、資源を大切に」心伝えるとともに「家族や友人同士で環境について話し合う」一つの機会を提供することなどを目的に、誰でも気軽に参加できる企画として2003年にスタートしました。

2005年度も国内25都道府県、海外は11カ国から、年齢も6歳から78歳までの幅広い層の皆様から多数のご応募をいただきました。作家のC・W・ニコルさんを委員長とする審査委員会での選考の結果、大賞には香港在住の余皓昕 (Claire Ho

Yan Yu)さんの作品「FOUR SEASONS (四季)」が選ばれました。またロンドン在住の中村菜都子さんの作品「SPIKE」が審査委員長特別賞に、そのほか36点が入賞や佳作に選ばれ、それぞれに賞状、賞金、記念品等が贈られました。

大賞授賞式は香港で行われ、香港政府や日本総領事館からの来賓ご臨席の下、受賞者のご家族友人ほか関係者多数が列席して和やかな雰囲気の中で、余皓昕さんにニコル委員長、山元社長らから賞状や賞金などが手渡され、榮譽が称えられました。

大賞作品「FOUR SEASONS (四季)」は日本語と英語の併記版と中国語版を合わせて10万部を印刷して、ANAグループの航空機内をはじめ国内・海外の各支店で無料配布したほか、各地の幼稚園や

学校にもお届けしました。

第4回「私の青空」国際環境絵本コンクールは、2006年5月に募集を開始し9月に受付を終了しました。広く各地から多数の力作をお寄せいただき、ありがとうございました。審査結果は2007年1月にANAのホームページで発表する予定です。



第3回「私の青空」国際環境絵本コンクール表彰式

環境をめぐる世界の動きと ANA

ANA グループは環境問題を世界の航空業界全体で取り組む課題であると考へ、あらゆる機会を通じて、環境リーディング・エアラインとして活発に活動しています。



スター アライアンス環境宣言

グローバルな仕組みづくりへの関与

グローバルな環境への取り組みは、地球温暖化への危惧の高まりとともに1990年代に入り本格化し、1992年には気候変動枠組み条約が採択されました。続いて150カ国以上が参加した地球サミットが開かれ、1990年代末までに温室効果ガス排出量を1990年レベルまで戻すという努力目標が確認されました。この枠組み条約の第3回会合が1997年12月、京都で開催され、ここで採択されたのが「京都議定書」です。2005年2月に発効したのを受けて、わが国を含む締結国は京都議定書の運用・実施ルールや第2約束期間へ向けての議論を本格化させています。

航空業界も、こうした動きを受け、環境とのかかわりをより強く認識するようになりました。業界での国際会議のテーマ

は今や、Safety（安全）、Security（防衛）と並んでEnvironment（環境）が議論の中心となっています。国連組織であるICAO（国際民間航空機構）、航空会社が加盟する国際団体であるIATA（国際航空輸送協会）、アジア・太平洋地域での民間航空国際機関であるAAPA（アジア太平洋地域航空協会）などの国際会議にANAは積極的に参加しており、航空業界における環境対策の仕組みづくりに貢献しています。近年では航空業界が自主的に参加し、温暖化効果ガスの、業界としての削減を目指す排出権取引の仕組みづくりについて、ANAは率先して政策提言を行い、世界の「環境リーディング・エアライン」として、積極的に活動しています。

スター アライアンスの一員としての環境への取り組み

ANAは民間航空会社の同盟であるスターアライアンスに加盟していますが、1999年5月に「スターアライアンス環境宣言」に署名し、加盟各社（当時9社）で環境へのコミットメントを明確にしました。環境宣言に基づき、スターアライアンスにEAG（Environment Advisory Group = 環境諮問グループ）が組成され、会合も開かれましたが、2001年の同時多発テロ後にスターアライアンス加盟航空会社のうち数社の経営が行き詰まり、EAGは事実上休眠状態となりました。ANAはこの事態を憂慮して、同年より、

シンガポール航空、タイ航空とともに、Star Alliance Asian League（スターアライアンス環境アジアリーグ）を立ち上げ、その後、アジアナ航空、ニュージーランド航空を加え、ANAは議長となって毎年会合を開催しています。



2005年8月、タイ航空でのスターアライアンス環境会議

ANA グループ環境データ

2005年度の環境に関する数値データをまとめました。ANAグループが環境や社会に対して及ぼしている影響について数値やグラフでご報告します。

ANAグループ環境データ(2005年度実績)			単位	ANA単体	ANAグループ 合計	ANAグループ 前年比	
オゾン層破壊	ハロン・フロン 航空機	全排出量	kg	0	0	—	
		特定フロン搭載量	kg	0	0	—	
		消火器ハロン搭載量	kg	16,643	17,754	—	
水資源	水資源の消費(建物での使用)合計		ton	293,405	473,216	89%	
		上水道	ton	274,754	441,612	93%	
		中水	ton	57,955	70,908	123%	
		中水の利用率		20%	15%		
自然生態系	水質汚染	廃水処理(建物での使用)量	ton	26,827	34,186	75%	
		工業用排水処理量	ton	19,594	26,953	88%	
		厨房廃水処理量	ton	7,233	7,233	49%	
		航空機防除氷液の使用量	kl	1,484	1,484	156%	
	有害物質	PCB保管量	kg	4,246	4,363	100%	
地球温暖化	森林破壊	紙の使用量	ton	5,082	10,353	109%	
		コピー紙総量(購入量)	ton	273	382	111%	
		コピー紙再生紙使用率		99.7%	80.3%		
		ポスター・パンフレット類総量	ton	4,810	4,825	93%	
		エネルギー	エネルギー消費(原油換算)総計		原油kl	2,692,829	3,165,313
	航空機エネルギー(原油換算)消費		原油kl	2,655,833	3,119,758	101%	
	地上エネルギー(原油換算)消費		原油kl	36,996	45,555	100%	
	航空機燃料消費		kl	2,682,660	3,151,271	101%	
	消費量(提供座席数当たり)		L/100ASK	3.62	3.63	100%	
	地上施設		電力消費	kWh	111,483,988	127,286,198	99%
	自動車		燃料消費	kl	1,151	4,372	73%
	施設		燃料消費	kl	3,483	4,083	103%
	ガス 使用合計		m ³	350,809	819,774	108%	
	供給熱		MJ	60,840	62,413	214%	
	大気汚染	全保有数	航空機	機	143	192	102%
			自動車	台	1,327	2,790	131%
			低公害車保有台数	台	91	269	107%
			低公害車保有割合		7%	10%	
			CO ₂ (二酸化炭素)排出総量		万ton-CO ₂	665	784
		航空機(総排出量)		万ton-CO ₂	661.0	776.5	101.2%
		航空機排出量(提供座席数当たり)		g-CO ₂ /ASK	24.31	24.41	100.1%
		地上設備・自動車(総排出量)		万ton-CO ₂	4.2	7.8	—
		NO _x (窒素酸化物)		(航空機の離着陸サイクルでの排出量)	万ton-NO _x	0.52	0.61
HC(炭化水素)		(航空機の離着陸サイクルでの排出量)	万ton-HC	0.10	0.11	100%	
CO(一酸化炭素)		(航空機の離着陸サイクルでの排出量)	万ton-CO	0.49	0.58	95%	
上空燃料投棄		総投棄量	kl	641	641	772%	
		回数	回	8	8	400%	
廃棄物	廃棄物総排出量		kg	20,774,882	21,880,828	104%	
	機内ごみ・し尿ごみ合計		kg	17,758,899	17,758,899	113%	
	(地上)全廃棄物合計		kg	3,015,983	4,121,929	79%	
	一般廃棄物排出量合計		kg	2,008,800	2,209,212	73%	
	産業廃棄物排出量合計		kg	1,007,182	1,912,716	87%	

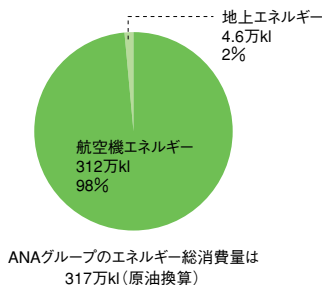
上記のデータは、2005年度におけるANAおよび連結対象のANAグループ会社(航空輸送、航空機整備、グランドハンドリング、車両整備、ビル管理)の環境にかかわるものを集計したものです。なお、ANAグループ会社の一部のデータは未集計です。

エネルギー消費とCO₂排出

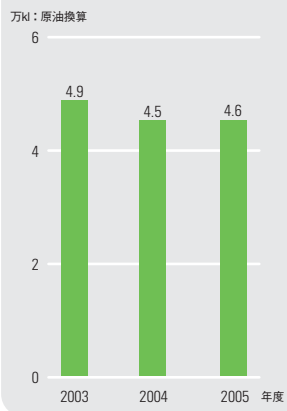
1. 概況

航空運送事業を中核とする ANA グループは、エネルギー消費の98%が航空機の使用する燃料によるものです。一方、地上で消費するエネルギーは全体では、その2%に過ぎませんが、原油に換算すると年間4.6万klに相当する大きな量になります。中でも電力消費は1億4千万kWhでその4分の3を占め、これは、首都圏の大手私鉄の年間総電力消費量の約半分に相当します。

年間エネルギー消費(原油換算)



地上エネルギー消費の推移

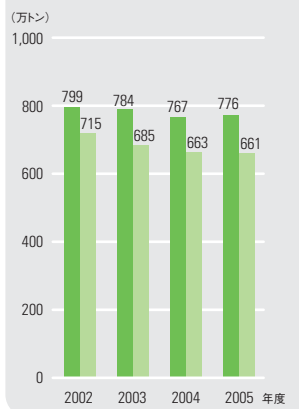


2. 推移

航空機のエネルギー消費

総エネルギー消費のほとんどを占める航空機燃料は、2004年度より1%増加しました。また、CO₂の排出量も同じく1%増加しました。

航空機のCO₂排出量の推移

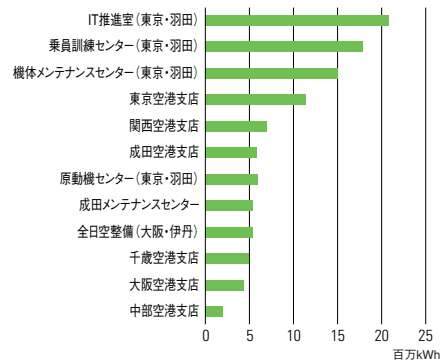


■ ANAグループ ■ ANA

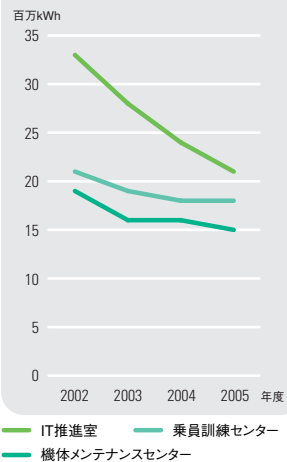
地上でのエネルギー消費

地上でのエネルギー消費量は、原油換算でほぼ2004年度と同じ4.6万klとなりました。地上でのエネルギー消費量の4分の3を占める電力消費量は、2004年度より約85万kWh減って、1%の減少となりました。ANAグループの地上エネルギー消費の削減量は近年通減化の傾向にあります。なお、電力消費については、IT推進室、乗員訓練センター、機体メンテナンスセンター、原動機センター、東京空港支店でANAグループ全体の約半分の電力を消費しています。

主要事業所での電力消費(2005年度)



主要事業所の電力消費の推移



ANA グループ環境データ

紙の消費量

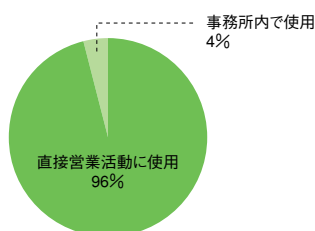
1. 概況

ANA グループ全体で 10,353 トン消費しました。全体の 96%が、時刻表、パンフレット、ポスター、機内誌などの航空会社として直接営業活動に使用するものです。一方、事務所内で使用するコピー紙などは全体の 4%ですが、重量にして 382 トンあり、無視できない量となっています。但し、コピー紙の 80%は再生紙が使用されています。

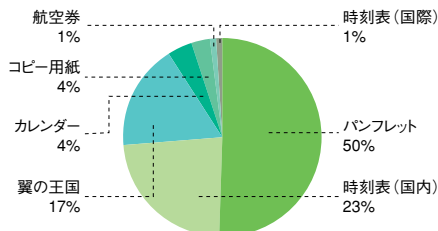
2. 推移

2005 年度は 2004 年度より 8.8% 増加して 10,353 トンになりました。ANA セールスで作成しているパンフレットが 839 トン増加したことが主な要因です。

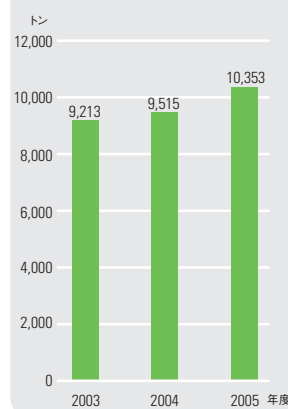
使用量の内訳



用途別の内訳



紙の使用量推移



車両保有状況

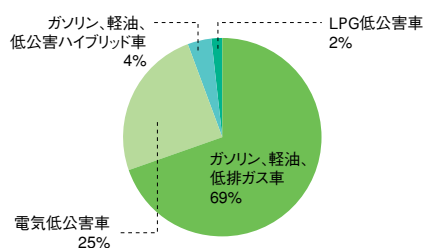
1. 概況

ANA グループ全体で 2,790 台の車両を保有しており、環境に対して大きな影響があります。保有車両のうち 8 割以上が 空港内制限地区でのみ使用される地上作業用車両です。

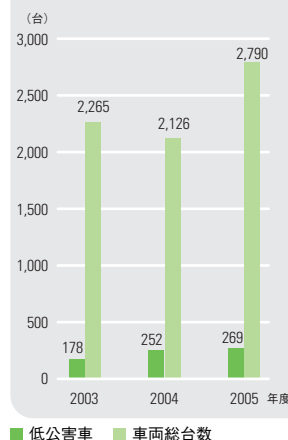
2. 推移

2004 年度より保有台数が 664 台増加していますが、すべての国内空港の地上作業用車両などを新たに加算したためです。低公害車が 17 台増加して 269 台となり、保有率は 10%となりました。

低公害車の内訳



自動車保有台数の推移



廃棄物の排出量

1. 概況

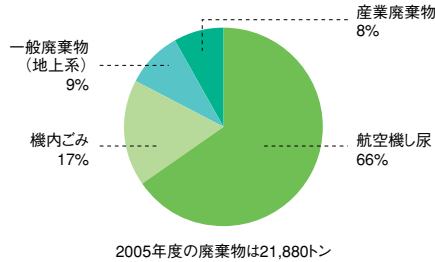
ANA グループ全体で 21,880 トンの廃棄物を排出しました。その内、トイレからの排水や機内ごみといった航空機からの廃棄物が全体の約 8 割を占めています。残りは地上の施設から出るごみです。

産業廃棄物では廃棄プラスチックが全体の 33% を占めています。機内ごみ、廃棄プラスチックの削減が、廃棄物の排出量削減を促進する上で、これからの課題となっています。

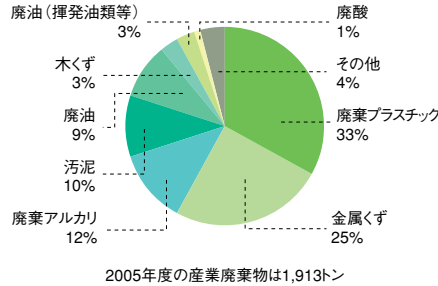
2. 推移

排出量は 2004 年度より 920 トン増え、4.4% 増加しました。2005 年度は地上系の廃棄物は減少しましたが、航空機し尿が増加しました。

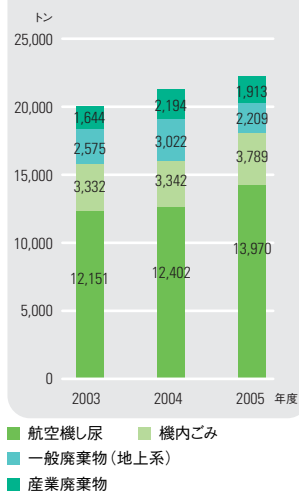
廃棄物の内訳



産業廃棄物の内訳



廃棄物の排出量推移



「森のみんなより」
雷永 千智さん (東京)



「虹色天使の雲」
榎本 万里枝さん (埼玉)



「みちをつくろう」
松野 晃大さん (奈良)

格付機関の評価

サステナブル経営格付

ANAでは2002年度から国の補助金事業として始まった「環境経営格付」(特定非営利法人環境経営学会および環境経営格付機構が実施)に初年度から3年続けて参加し、社外の専門家からの評価を受けています。「環境経営格付」は4年目となる2005年度に、CSRの要素をより展開した「サステナブル経営格付」にリニューアルされ、ANAはすべての項目において5段階評価の「良」以上の評価を受けました。第1回「サステナブル経営格付」の結果は右図の通りです。

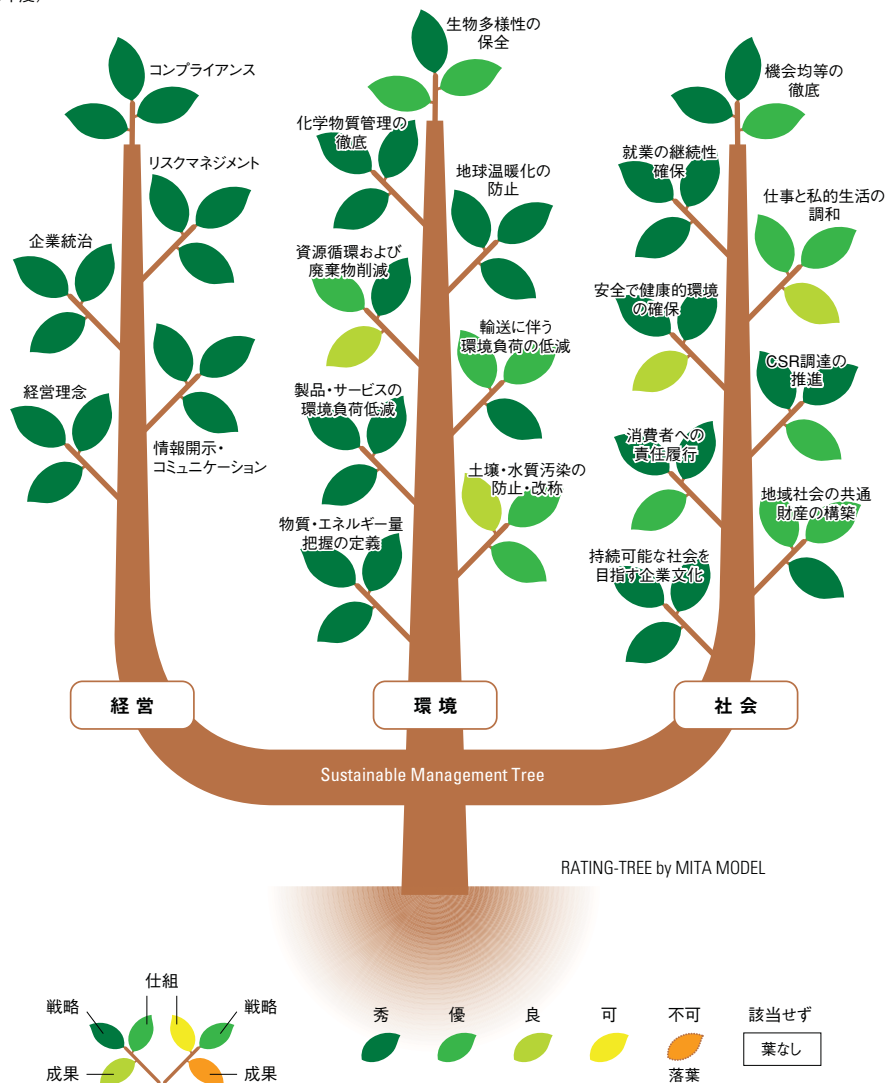
イノベスト社の格付評価でAAA

海外では、環境・社会的側面から世界の2千数百社の企業格付を行っているイノベスト社(本社・米国)の2006年度格付で、ANAは7段階の格付のうち最高ランクである「AAA(トリプルA)」の評価を受けました。2006年度に評価を受けた航空業16社のうち、最高ランク「AAA」を受けたのは4社のみで、先進的なサステナブル経営戦略が評価され、アジア・米国地域ではNo.1の評価を受けています。



イノベスト社の格付評価

第1回 サステナブル経営格付 (2005年度)



サステナブル経営格付ツリー図

経営、環境、社会の3つの領域(幹)は、それぞれの審査項目(葉)に分かれています。そして項目ごとに3つの葉がそれぞれ戦略、仕組、成果を表し、葉の色がその評価結果を表しています。

GRI ガイドライン対照表

項目	指標	掲載ページ
1. 戦略および分析		
1.1	組織や戦略とサステナビリティの関連性について、組織の意思決定をする立場にあるCEOや会長などの声明	6,7
2. 組織のプロフィール		
2.1	報告組織の名称	9
2.2	主なブランド、製品またはサービス	8
2.3	報告組織および主要部署、事業会社、子会社および共同事業会社の経営構造	8,9
2.4	本社所在地	9
2.5	報告組織が事業展開する国の数。主に事業展開している国名、またはこのレポートの掲載している持続可能性について特に関係のある国	10,11
2.6	所有形態の性質および法的型式	9
2.8	報告組織の規模（従業員数、売上高、総資産、負債、資本、製品またはサービスの量）	9
2.10	報告期間に受賞した賞	31,41
3. 報告書の要素		
【報告書のプロフィール】		
3.1	提供する情報の報告期間（年度、年）	目次ページ
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	裏表紙
【報告の範囲】		
3.6	報告の範囲（国、地区、子会社、リース物件、合併事業、供給者など）	目次ページ
3.11	この報告書の範囲や計算方法などについて前回の報告書との重要な変更点	目次ページ
【GRI内容索引】		
3.12	報告書内の標準的開示の場所を示す表	81
4. ガバナンス		
【ガバナンス】		
4.1	組織の戦略の設定または監督など、特別な業務を担当する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造（ガバナンスの構造）	20,21
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または支持を提供するためのメカニズム	37,51
4.8	経済、環境および社会的パフォーマンス、さらにその実践状況に関して、組織内で開発したミッション（使命）およびバリュー（価値）についての声明、行動規範および原則	18,19,22,28,40,54
4.9	組織が経済、環境および社会面での実行内容について最高統治機関が監督するためのプロセス。関連のあるリスクと機会、さらに国際的に合意された基準、行動規範および原則への支持・遵守を含む	20,21
【外部のイニシアチブへのコミットメント】		
4.11	組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、および、その方法はどのようなものかについての説明	23
4.13	（企業団体などの）団体および国内外の提言機関における重要な会員資格	75
5. 経済パフォーマンス指標		
【経済的パフォーマンス】		
EC1	収益、営業経費、従業員の給与、寄付およびその他のコミュニティへの投資、内部留保、および資本提供者や政府に対する支払いなど、発生もしくは分配された経済的価値	36
6. 環境パフォーマンス指標		
【原材料】		
EN1	使用原材料の重量または量	62,76
【エネルギー】		
EN3	主要なエネルギー源についての直接エネルギー消費量	76,77
EN4	主要なエネルギー源についての間接エネルギー消費量	76,77
EN5	省エネルギーおよび効率改善によって節約された総エネルギー量	57,62,63,64,65

項目	指標	掲載ページ
EN6	製品やサービスを提供するのにエネルギーを効果的あるいは継続的に投入するための発案と、これらの発案の結果として必要とされるエネルギーの削減量	56,57,62,63,64,65
EN7	間接エネルギー消費の削減のための提案と実際の削減量	56,57,77
【水】		
EN8	水源からの総取水量	76
EN10	水のリサイクルおよび再利用が総使用水量に占める割合	76
【生物多様性】		
EN13	保護された、あるいは復元された生息環境	73,74
【排出物、排水および廃棄物】		
EN16	直接あるいは間接温室効果ガスの排出量の合計	56,57,62,63,76,77
EN18	温室効果ガスの削減についての発案と実際の削減量	56,57,62,63,76,77
EN19	オゾン層破壊物質の排出量	68
EN20	NOx、SOxおよびその他の重大な排気物質の量	66,68
EN22	廃棄物の種類別総量と廃棄方法	76,79
EN23	重大な漏出の総件数および漏出量	67
【製品およびサービス】		
EN26	製品やサービスの環境への影響を削減するための発案と影響削減の範囲	54~79
【遵守】		
EN28	適用される環境規制への違反の発生件数、および、それに対する罰金または罰金以外の制裁措置	58
【総合】		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出	59
7. 労働慣行とディセント・ワーク（公正な労働条件）のパフォーマンス指標		
LA7	地域別の傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合および業務上の死亡者数	50
LA8	重病に関しての従業員、その家族、地域住民に対する教育、訓練、カウンセリング、危機管理プログラム	50
LA9	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	50
LA11	従業員の継続的な雇用適性を支え、キャリア管理を手助けする技能管理と生涯学習のためのプログラム	48
9. 社会パフォーマンス指標		
SO5	公共政策開発への参加およびロビー活動	75
10. 製品責任パフォーマンス指標		
PR5	調査結果を含む顧客満足度を測る、顧客満足に関する手順	38



全日本空輸株式会社

CSR全般について

CSR推進委員会事務局

〒105-7133 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

TEL 03-6735-1080 FAX 03-6735-1085

E-mail: csr@ana.co.jp

環境活動について

環境・社会貢献部

〒144-0041 東京都大田区羽田空港3-3-2 第1旅客ターミナルビル

TEL 03-5757-5202 FAX 03-5757-5048

E-mail: kankyou@ana.co.jp

<http://www.ana.co.jp>

