



CSR Report 2007



ANAグループのCSRメッセージ

ANAグループは、「あんしん、あったか、あかるく元気!」をスローガンに掲げ、企業活動のあらゆる場面で、社会的責任を果たすための活動を行っています。



あんしん

プロフェッショナル集団ANAが約束するお客様にとって最高の価値、それは「あんしん」。お客様はANAだからお選びいただき、ANAだから「あんしん」は当たり前なのです。ANAは絶対にお客様を裏切りません。

- 安全の堅持
- 確かなマネジメント
- 環境にやさしいエアライン
- 経済面での着実な成果
- 取引先との信頼関係



あったか

ANAの空の旅は、旅を選ぶ時から「あったか」く、旅を終えるともっと「あったか」い。親しみやすい対応、心のこもったおもてなし。体温を感じるエアライングループ、ANAと過ごす旅は、ただの移動ではありません。

- 親しみやすさと心のこもった接遇
- お客様の声へのこだわり
- 多様なお客様への配慮
- 地域・社会への貢献



あかるく 元気!

ANAは世界で1番「あかるく元気!」なエアライングループです。生き生きと働くスタッフの笑顔、常に新しいことへ挑戦する姿勢、そしてそれを結果に結びつける行動力。ANAに接すると皆が元気になります。

- 従業員の健康と安全
- 挑戦する人材の創造
- お客様への次々と新しいご提案

■ プロフィール

1952年に創業したANAは、安全運航を第一に半世紀以上にわたって航空輸送サービスを提供してまいりました。おかげさまで年間旅客数が5,102万人の世界トップクラス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からの高い信頼の証であると自負しています。

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ご紹介するために、2005年よりCSRレポートを作成しています。

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

2006年4月1日から2007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2007年度」

発行 2007年10月

表紙紹介

ANA主催の第4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。



C O N T E N T S

ANAグループのCSRメッセージ	2
トップメッセージ	4
特集－社会への責任、世界への貢献	
特集1 安全への誓い－ANAグループ安全教育センター開設	6
特集2 日中友好の空の架け橋－中国線就航20周年	10
ANAグループ紹介、路線図、保有機	12
■ マネジメント	
経営理念、経営ビジョン	16
CSRの基本的な考え方と推進体制	17
コーポレート・ガバナンス	18
リスクマネジメント	20
コンプライアンス	22
内部監査	23
■ 安全	
レポート「第三者からの意見を安全に生かす－ANAグループ安全懇談会」	24
安全についての考え方	26
安全への取り組み	26
■ 経済	
レポート「エアライン・オブ・ザ・イヤー2007を受賞」	32
ANAグループ2006～09年度中期経営戦略	34
ステークホルダーの皆様との経済的なかわり	36
IR活動－株主・投資家の皆様とのコミュニケーション	37
■ 社会	
レポート「進化する商品とサービスのクオリティマネジメント」	38
顧客満足度を高める	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	48
取引先との関係	49
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	52
従業員とのコミュニケーション	53
■ 環境	
インタビュー「環境への取り組み－現場の創意工夫で地球温暖化防止策を実行する」	54
環境理念	56
環境マネジメント	57
ANAグループエコロジープラン2003～2007	58
ボーイング787型機の導入	60
環境経営の推進	62
地球温暖化対策	65
大気汚染対策	70
騒音対策	72
資源循環の実現	73
化学物質の使用削減	74
環境社会貢献活動	75
環境をめぐる世界の動きとANA	77
ANAグループ環境データ	78
■ 外部からの評価	82
GRIガイドライン対照表	83



ステークホルダーの皆様にご信頼いただける 航空会社を目指します

ANAは2007年2月、33回目を迎えた米国エア・トランスポート・ワールド誌の「エアライン・オブ・ザ・イヤー 2007」に選ばれました。「安全運航の上に新しいサービスを展開し、航空需要を冷え込ませるような数々の事象や日本国内市場における競争環境の変化を克服して、業績を向上させていること」が伝統ある名誉な賞をいただいた理由とお聞きしています。安全を堅持し、お客様の「安心」と「信頼」を基礎とした事業運営が評価されたことをうれしく思います。

しかしながら今春、お客様の「安心」と「信頼」を大きく損なう2つの事象を相次いで引き起こしたことについて、ステークホルダーの皆様にご深くお詫び申し上げます。ANAグループ全体で再発防止と未然防止を図り、皆様からの信頼回復に努めてまいります。

3月13日に大阪発高知行き1603便の着陸装置が故障し、前脚が出ないまま高知龍馬空港に緊急着陸を行った件では、ご搭乗されたお客様をはじめ、多くの方々に多大なご心配とご迷惑をお掛け致しました。事故発生後、国土交通省の指示に基づく緊急点検に加え、当該不具合の重大性を考え、ANAグループ独自の特別点検を行い、機体の安全性と健全性を十分に確認した上で、同型式機材の運航を再開しました。今後も安全の確保をすべてに優先させてまいります。

また5月27日には、大規模なコンピューターシステム障害

「安心」と「信頼」を得るために謙虚に 挑戦を続けていきます

により、国内線で多数の欠航便と大幅遅延を発生させ、お客様に多大なご迷惑をお掛け致しました。再発を防ぐためにシステムの運用体制を強化しましたが、それに加え、外部コンサルタントによる多方面にわたるアセスメントを通して、課題の抽出を行っています。出された課題については、速やかに対応を図る所存です。また、イレギュラー発生時のお客様への対応につきましても、お客様から寄せられた声を参考にさせていただき、「お客様の視点」に立った業務手順を確立してまいります。

終わりのない安全への取り組み

「安全」は、ANAグループ安全理念に定めるとおり、「経営の基盤であり社会への責務」です。安全に万全はなく、安全への取り組みに決して終わりはありません。従業員一人ひとりの責任ある誠実な行動により安全を追求し、「安心」で「信頼」していただけるサービスを提供し続けることが、ANAグループの最大の社会的責任(CSR)であると考えています。

ANAは1971年の墜石事故以来36年間、お客様が亡くなる事故を起こしておりません。その間、事故の経験のある従業員のほとんどが退職してしまいました。事故の経験はなくても事故の悲惨さを従業員一人ひとりが実感し、何よりも安全を優先させる企業文化を伝承していくために、従業員の提案に基づき、2007年1月にANAグループ安全教育センターを設置しました。この施設は、過去に経験した事故やヒューマンエラーの発生要因について学び、安全運航のために何ができるのかを考える学びの場です。ANAグループ安全教育センターの詳細については、このCSRレポートの特集ページで紹介していますのでご参照ください。

環境リーディングエアラインを目指します

ANAグループの事業は美しい青空とともにあります。航空業界のCO₂排出量は、わが国の総排出量の0.8%ですが、ANAグループはグローバル企業として、地球的課題である環境問題にも積極的に取り組んでいく決意をしています。京都議定書の第1期約束期間が始まる2008年より、ANAは世界の航空会社に先駆けて、地球環境への負荷が在来機より約20%削減される最新鋭のボーイング787型機を導入していきます。ANAグループは、改正省エネ法も踏まえ、事業活動を通じた環境問題への各種取り組みにとどまらず、役職員一人ひとりが高

い意識を持って地球環境問題に地道に取り組み、お客様から選ばれる「環境リーディングエアライン」を目指しています。

アジアNo.1のエアラインを目指します

今年、ANAは中国線就航20周年を迎えました。1987年4月16日に成田ー大連・北京線に就航以来、現在、中国の10地点に20路線、週154往復の旅客便を運航し、貨物便も11路線、週34往復運航するまでになりました。これに加え9月からは、羽田と上海(虹橋)を結ぶ路線の運航を開始しました。

また、ANAが加盟するスターアライアンスは、今年で設立10周年を迎えました。今後、さらに充実する路線網、乗り継ぎ、マイルージなど多方面でのメリットを、皆様に実感していただきたいと思えます。

アライアンスの中で光り輝くためにも、ANAグループは、事業基盤であるアジアでクオリティ、顧客満足、価値創造でNo.1のエアラインになるというビジョンを掲げています。

ステークホルダーの皆さんに「夢」と「感動」をお届けできるように、「謙は衆善の基にして、傲は衆愚の魁なり」という言葉を肝に銘じ、現状に満足することなく謙虚に挑戦し続けてまいります。

今後とも、私どものANAらしい「あんしん、あったか、あかるく元気!」なCSRへ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。

2007年10月

山元 峯生

代表取締役社長

安全への誓い

ANAグループ安全教育センター開設



大前 傑 代表取締役副社長（安全統括管理者）



安全は航空会社の責務です。ANAグループの安全についての考え方と、2007年1月に開設したANAグループ安全教育センター（ASEC*）について、ANAグループの安全統括管理者として安全運航を誓う大前傑副社長に聞きました。

*ANA Safety Education Center

安全についての考え方をお話いただけますか。

ANAグループは、お客様の「安心」とお客様からの「信頼」を基に航空運送事業を行っています。私たちの使命は、ANAグループ安全理念に定める「安全は経営の基盤であり、社会への責務である」。これに尽きると思います。

過去のどの事故も、それは痛ましく悲惨なもので、事故に遭われたお客様とご家族の皆様や関係者の皆様への申し訳ない気持ちは、今も変わりま

せん。1971年の墜石事故以降、幸いにして、お客様の人命を損なうような事故はありませんが、だからといって、将来の安全を保証することにはなりません。

1つのフライトには、たくさんのANAグループの従業員がかかわっています。一人ひとりが法令や規則を遵守し、基本操作・基本作業を忠実に実行し、常に注意を払い、緊張感をもって日々の業務を行う。そして、コミュニケーションを密にして、何でも言うことができる風通しの良い風土が安全運航を堅持するためには極めて大切です。これらを通じて、不具合事象の再発を防ぐことはもちろん、不安全に陥る要素を未然に排除することができ、安全レベルの一層の向上につながっていくものと確信しています。

ANAグループの安全への取り組みについて お話しいただけますか。

ANA便は7つのグループ航空会社で運航しています。それぞれの航空会社が高い安全レベル

を追求していくために、グループ総合安全推進室を中心に各部門が、ANAグループの安全運航に向けた活動を展開しています。

航空法が2006年10月に改正され、航空会社は「安全マネジメントシステム(SMS*)」の構築と、それを文書化した「安全管理規程」の設定が義務付けられました。

SMSは、①経営トップが安全に主体的に関わり組織全体で取り組む②安全理念や方針、安全に関する情報を広く共有する③系統的に不安全要素を抽出、分析、評価し、危険度(リスク)に応じた対策を講じる④継続して改善を行う—ことを通じて、経営トップから現業部門で働く一人ひとりの従業員が一丸となって、航空輸送のすべての分野で、再発防止活動だけではなく、組織的に未然防止型の活動をする仕組みです。

私は、安全統括管理者として安全に関わる課題を推進するために、グループ総合安全推進委員会委員長の立場から、その進捗の確認や必要な対策を適宜実行し、その内容をグループ全体で共有するように努めています。そして、SMSを効果的

※Safety Management System

ANAグループ安全教育センター 施設概要

航空機事故に関する当時の新聞記事、ニュース映像や関係物品などを展示し、安全運航を堅持するために、ANAグループの従業員一人ひとりが公共交通機関の責務を全うする意識を高め、安全運航に向けて具体的な行動を促すための教育施設です。

「東京湾墜落事故」「松山沖墜落事故」「墜石自衛隊機衝突事故」を中心にANAグループの事故の事実と向き合い、過去の事故を風化させることなく、ANAグループの従業員一人ひとりに事故の悲惨さと安全堅持の重要性を学習させ、さらに、事故発生メカニズムやヒューマンファクターについて教育し、安全運航のために一人ひとりに何ができるかを考えさせるといった教育を行っています。

ANAグループの従業員を対象にした研修施設ですが、研修に支障の無い範囲で、航空安全に関心のある方々の見学をお受けしています。詳しくはホームページでご案内しています。
<http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/lounge/education/asec.html>



三大事故の展示



事故の経験から学ぶ

なものにしていくためにも、ANAグループの従業員の安全意識の向上や安全啓発活動は欠かすことができません。2007年1月に開設したANAグループ安全教育センター (ASEC)は、その象徴といえます。

ASECはどのようなきっかけで設立されたのですか。

栗石事故から35年以上の月日が流れ、現在では全従業員の95%が、この事故以降に入社した人たちです。事故を経験した従業員が少なくなる中で、社内の提案制度に羽田空港の旅客部員を中心とした12名が、「過去に学ぶ」と題した事故展示施設の設置を提案し、採用されたことがきっかけでした。

もちろん、彼らのほとんどは事故を経験していない世代です。そういう若い従業員からの「事故の悲惨な経験を語り継がねばならない」との提案だったからこそインパクトがあり、設置の原動力になったと思います。私自身、若い人たちが真剣に、こういう施設をつくって、後世に伝えていきたいという取り組みに感激しました。

施設を設置するに当たって、どのような展示にするか、どのように表現するかは極めて難しく、

いろいろな人が協力して、ようやく実現することができました。ASECにはそういう、みんなの思いが詰まっています。

どのような特長がありますか。

ANAグループ安全理念を全役職員が心に刻み、日々安全の向上に取り組み、緊張感を持続し、目的意識を共有していくための象徴として、また実体験と教訓を得られ、一人ひとりが自ら安全に対して何ができるのかを考える施設として誕生しました。

過去の事故を風化させることなく、事実と真剣に向き合い「決して事故を起こさない」という強い決意をANAグループで働く従業員全員が共有するというのが、ASECのコンセプトです。

事故の悲惨さを十分実感できることは大きな価値がありますが、単に展示するだけでなく、日常の業務に生かせる教育の場となるように工夫しています。専門家からアドバイスをを受けて制作した「ヒューマンエラー体験コーナー」はその一つで、エラーの発生原因や同じメカニズムの事故事例を学んだり、パソコンを使って実際に触れてみてエラーを体験できる、まさに「感じて」「学ぶ」ことができる施設です。

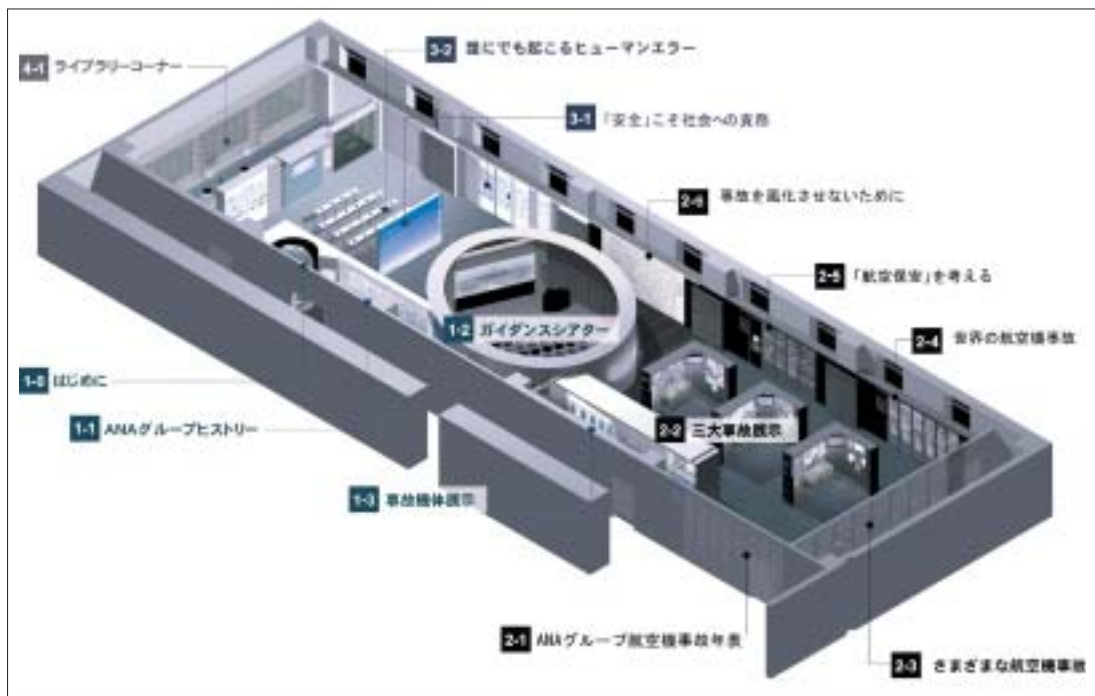
事故原因としてヒューマンエラーの要素が大きいということですか？

そうですね。航空機事故の原因は、機材の不具合などのハードの問題よりも、その約7割がヒューマンエラーに起因しているといわれています。技術が発達し、進歩した航空機が登場しても、操縦、データ入力や確認行為など、人間の手を介さずに航空機を運航することはできません。そのため、ヒューマンエラーにかかわる課題を克服していかなければ、安全性の向上は望めないわけです。

ANAグループは20年以上も前から、ヒューマンエラーの問題に取り組んでいます。研究を重ね、個々の要因を体系的にとらえ、その成果を安全性や効率性の向上に実用的に活用するために、冊子などにまとめて、さまざまな部門の専門訓練

ヒューマンエラーを学習





ANAグループ安全教育センター(ASEC)の見取り図

に取り入れています。また、「ヒューマンエラー事例集」を作成して、過去の経験から具体的な事例を紹介して、ゼロにすることはできないヒューマンエラーをコントロールする実践的な対策につなげています。

ASECにどのような効果を期待していますか。

ここは、単に事故は怖いということを教える施設ではありません。残された遺族の皆様への悲しみや苦しみは、自分の肉親を亡くしたときのことを考えれば分かると思いますが、想像を絶することでしょう。事故を絶対に起こしてはいけないということを肌で感じ、どうしたら事故が防げるかを考え、学び、実行する動機付けにしてほしいと思います。

事故の大半はヒューマンエラーが原因ですから、ヒューマンエラーを起こさないための方法、ヒューマンエラーを起こしたときの対処法を一生懸命考え、学んでほしいですね。また、日々の業務では直接運航にかかわらない従業員も、ANAグループの経験した「事故の事実」を正しく

理解してもらいたいと思います。3年間でグループ従業員全員の受講計画を進めており、安全文化の定着につながるものと期待しています。

従業員には、1回だけではなくて、2回、3回と環境が変わるたびにASECに来て、何度も見てほしいですね。この施設は安全の原点です。それほど価値のあるものだと思います。

ANAグループの安全への取り組みについて今後の抱負をお話いただけますか。

事故を絶対に起こしてはいけません。そういう強い思いがあります。「安全優先の企業文化」の構築に終わりはありません。そのためには、安全を全役職員一人ひとりが守っていくという決意が、極めて大事です。ANAグループ全体で安全の意識を高め、安全を守っていくという風土を普遍的なものにしたいですね。

安全に関して、決して妥協を許さず、たゆまぬ地道な努力を将来に向けて続け、常にお客様から、そして社会から信頼を得られる航空会社であり続けたいと思います。

ASEC設立の提案者からのコメント

旅客部は空港で最初にお客様と接するセクションです。航空業界で大きな事故が起こると「ANAは大丈夫ですか」とお客様に聞かれることも多く、お客様の不安を解消するには全従業員で取り組まなければならないと日に日に思うようになりました。

そのような折、2005年4月にJR福知山線の事故が発生し、多くの雑誌で安全特集が組まれました。その中で、JR東日本に事故の展示館があるのを知り、「ANAにもこのような施設があれば、安全意識が高まるのではないか」と考えたのが、提案に至るきっかけでした。

私の考えに賛同してくださったANAグループの他職場の12名の皆さんの協力により、「安全を考えるため、ありのままの声をそのまま展示し、過去の事例から学ぼう」という思いが通じ、ただの展示ではない学びの施設を開設することができました。ANAグループのすべての人と安全について共有できる施設として活用していただくことを願っています。



東京空港支店 旅客部
真後 慶子

日中友好の空の架け橋

中国線就航20周年

2006年には456万人に上る人々が日中間を往来しました。日中両国の発展に伴い人的移動、物的流動はますます増加していくものと予測されます。ANAは日中友好の空の架け橋として、1972年に日本の航空会社で戦後初めてチャーター便を運航し、1987年には定期便の運航を開始して路線網を拡大してきました。そして2007年4月、中国線就航20周年を迎えました。このようなANAと中国の関係は、ANAの第二代社長岡崎嘉平太に遡ります。岡崎嘉平太の足跡をたどりながら、ANAと中国の関係を振り返ってみます。

岡崎嘉平太が礎を築いたANAと中国の関係

1897年、岡山で生まれた岡崎は、岡山中学校の寄宿舎で中国からの留学生、陳範九氏との交友を通じて中国への関心を深めていきました。1922年、東京大学卒業後に日本銀行に入行した岡崎は、上海に長く滞在して激動する世界情勢を目の当たりにし、諸外国との交流や友好の大切さを身を持って知りました。

岡崎はその後、産業界に身を転じ、1961年にANAの社長に就任しました。航空業界の発展に大きな足跡を残すとともに、1962年以降、日中貿易交流に尽力しました。訪中回数は100回に及び、周恩来総理をはじめ中国の要人と会談を重ね、中国との友好関係の促進に寄与しました。1972年、日中国交正常化の際には周恩来総理自ら岡崎に、「わが国には『水を飲むときには、井戸を掘った人のことを忘れない』という言葉がある」と、その労をねぎらいました。

中国線就航20周年の軌跡

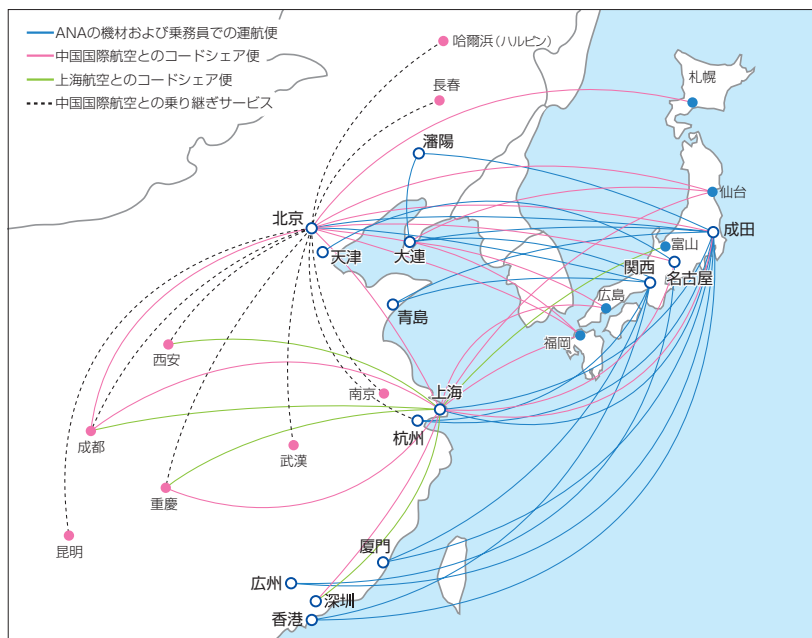
1972年8月、ANAは日本の航空会社として戦後初めて、中国上海舞劇団一行を乗せたチャーター便を羽田から虹橋(上海)に向け運航しました。虹橋空港でANA便は3,000人もいわれる人々に音楽と歌と踊りで熱烈的な歓迎を受けました。



岡崎嘉平太 第二代社長



周恩来総理と会談する岡崎嘉平太(左)(岡崎嘉平太記念館所蔵)



中国線ネットワーク(2007年8月現在)



1987年4月、中国への初の定期便となる東京-大連-北京線を開設。成田空港出発ゲートでの初便就航セレモニー



就航 20 周年記念パーティーで岡崎嘉平太と周恩来夫人との
会談のパネルを贈られる大橋洋治会長



北京空港を見学する全日空藍天希望小学校の皆さん

その後まもなく同年9月に日本と中国は国交を回復しました。

1987年4月、ANAは定期便として東京―大連―北京線を開設し、岡崎も初便で中国の地を踏みました。そして、北京での就航記念パーティーは、岡崎の日中友好に力を注いだ貢献をたたえて、人民大会堂で開催することが許されるといった破格の待遇を受けました。

その後ANAは、香港、上海、天津、瀋陽、青島、廈門、杭州、広州と就航地点を拡大していきました。現在は旅客便を20路線に週154往復、貨物便を11路線に週34往復運航しています。2006年にはANAの中国線を136万人のお客様にご利用いただきました。

中国への感謝の気持ちを込めて、 希望小学校を寄贈

1997年4月、ANAは河北省深平県に全日空藍天希望小学校を寄贈しました。ANAの中国線就航10周年と日中国交回復に尽力した岡崎の生誕100周年を記念して、中国への感謝の意と中国の文化・教育振興事業プロジェクト「希望工程」に役立つ支援を行いたいとのANAの願いが通じて実現しました。さらに、日中国交正常化30周年を迎えた2002年9月には、河北省興隆県に2校目の希望小学校を寄贈しました。

岡崎嘉平太国際奨学財団を創設

岡崎が標榜した「アジアの国における人づくり」を実現するために岡崎嘉平太国際奨学財団が1990年に創設されました。中国をはじめとした東南アジア各国から留学生を招聘して、日本の大学院に進学する支援を行っています。これまでに70名を超える卒業生を送り出し、彼らは母国で教鞭をとったり、政府機関や企業に就職して

います。そして母国の発展と日本との友好に努力しています。

日中の空の架け橋として中国線を拡充

ANAは2002年4月に上海航空と、2004年2月には中国国際航空と提携して、中国の航空会社との協力関係を構築しています。また、2003年5月から上海ベースの中国人客室乗務員を採用し、中国線の運航基盤拡充を進めています。

2007年9月には羽田―虹橋線が開設され、日中の距離はますます近くなりました。ANAは日中の空の架け橋として日中両国の皆様の期待にお応えできるように、より一層努力してまいります。



全日空藍天希望小学校

日中友好の翼として一層のご活躍を期待しています

2007年は、日中国交正常化35周年という記念すべき年であり、ANAにとっても中国線就航20周年という節目の年であり、心よりお祝い申し上げます。

1987年4月16日にANAは、中国への初の定期便を開設し、その日は岡崎嘉平太先生の90歳の誕生日だったと記憶しています。岡崎先生は中国人民の古い友人で、日中党書貿易を通じて、日本と中国の国交回復に大きな貢献をされました。1972年、日中国交正常化の際には、周恩来総理は「水を飲むときには、井戸を掘った人のことを忘れない」と岡崎先生の長年のご努力を高く評価されました。

ANAは岡崎先生の精神を受け継ぎ、日中の架け橋として両国の友好関係の発展のために、多大な努力と貢献をしてきました。2008年の北京オリンピック、2010年の上海万博の開催により、日中間の人的交流、経済交流もますます盛んになり、物流の高速化も一層促進されるでしょう。ANAの中国線は、一層大きな役割を果たすものと確信しています。

2007年4月、温家宝総理が訪日し、両国の戦略的互恵関係の構築を日中の首脳同士で確認しました。そして羽田―虹橋間のシャトル便も実現しました。ANAは今後、中国の航空会社、関連企業との連携を通じて「平和共存、世代友好、互恵協力、共同发展」の方針を堅持し、両国の民間航空事業の発展と日中友好関係のさらなる発展のために引き続き貢献することを期待しています。日中友好の翼として、ANAのますますのご発展を心から祈念しています。



中華人民共和国駐日本国大使館
孔 鉉佑 公使

事業概要

ANAグループは、全日本空輸株式会社(ANA)と子会社114社、関連会社42社により構成されています*。そして、航空運送事業を中心に旅行事業、その他の事業を行っています。

*2007年6月現在



航空運送事業

ANAとANAグループ航空会社6社が、主に旅客、貨物、郵便運送サービスを提供しています。ANAグループはIATA*旅客輸送実績で世界8位の航空会社グループです。

*International Air Transport Association = 国際航空運送協会



国内線旅客事業

国内線130路線に就航し、毎日938便を運航しています。年間旅客数は4,647万人に上り、国内線旅客数でトップシェアの48.4%を占めています。「簡単・便利」をキーワードに、あらゆる場面で利便性を高め、サービス向上に挑戦しています。



国際線旅客事業

日本から世界の都市へ、38路線に毎週596便を運航しています。年間旅客数は455万人に上ります。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、高品質な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4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。国内線では5路線に毎日8便、国際線では20路線に毎週108便の貨物便を運航しています。貨物専用機を増機するなど、事業基盤の整備を進めています。



その他航空運送事業

航空運送事業に付随して、お客様に対するサービスの提供や、航空機の整備作業、空港ハンドリングについての役務の提供などを行っています。これらの業務はANAグループ以外の航空会社に対しても提供しています。



旅行事業

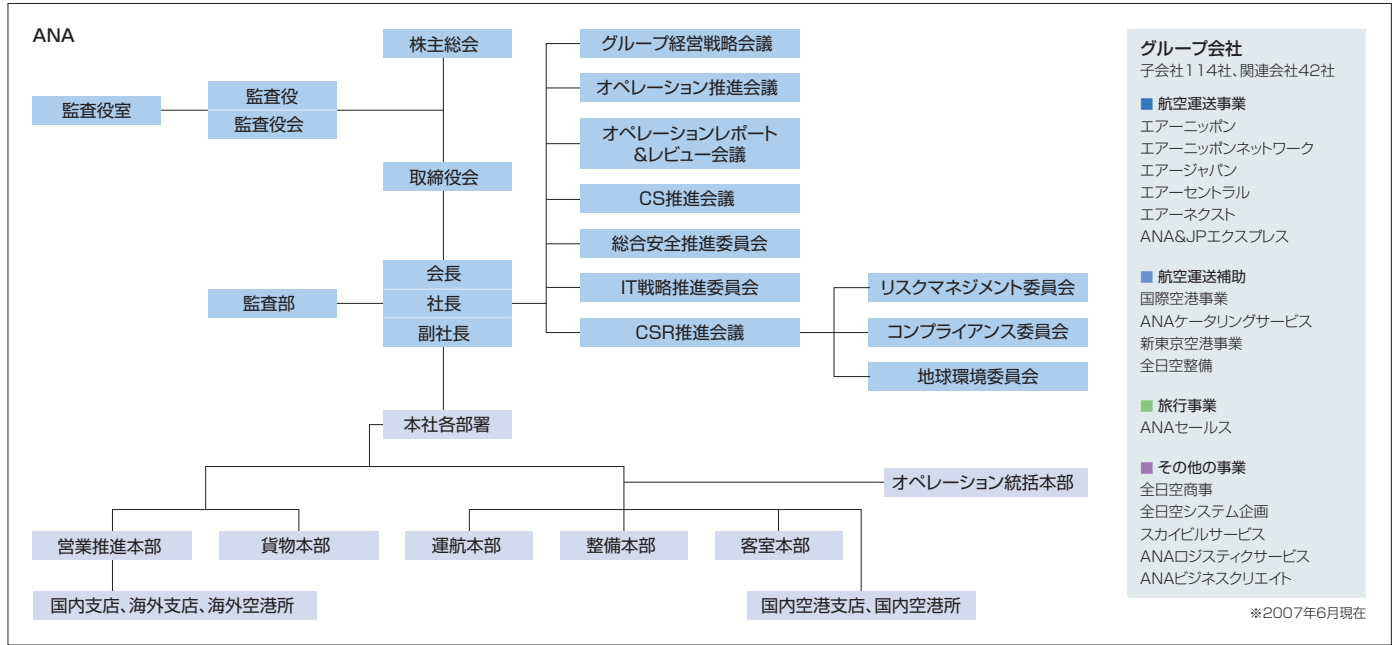
ANAセールスを中心にANA便の航空券の販売と、ANAのネットワークを最大限に活用した「ANAスカイホリデー」「ANAハローツアー」という旅行商品の企画販売を中心として、手配旅行、団体旅行、旅行積立プランなど幅広い商品を販売しています。



その他の事業

航空関連情報端末やソフトウェアの開発・販売を中心とする情報通信分野、貨物上屋の運営や配送を行うロジスティック分野、航空関連資材の輸出入と空港での物販や通信販売を行う商事分野を中心に事業を展開しています。

ANAグループ組織図

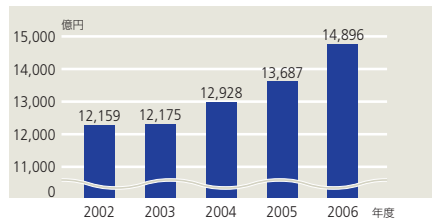


各種データ

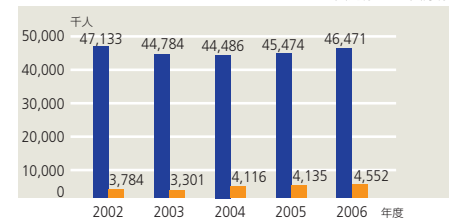
報告会社概要

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	32,460人(ANAグループ)

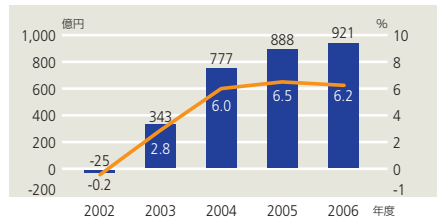
営業収入



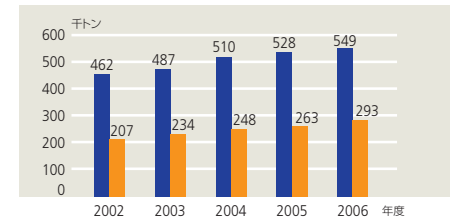
旅客数



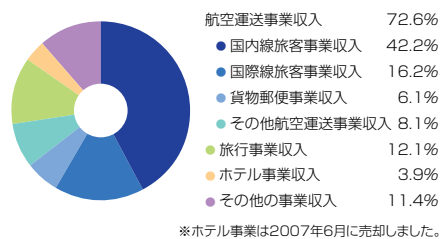
営業利益・営業利益率



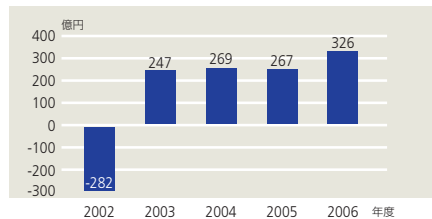
貨物郵便重量



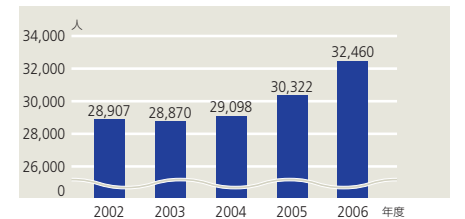
2006年度事業別収入構成比



当期純利益



従業員数



路線図、保有機

国内線ネットワーク (2007年6月現在)

【旅客】

路線：130路線

便数：938便/日

【貨物】

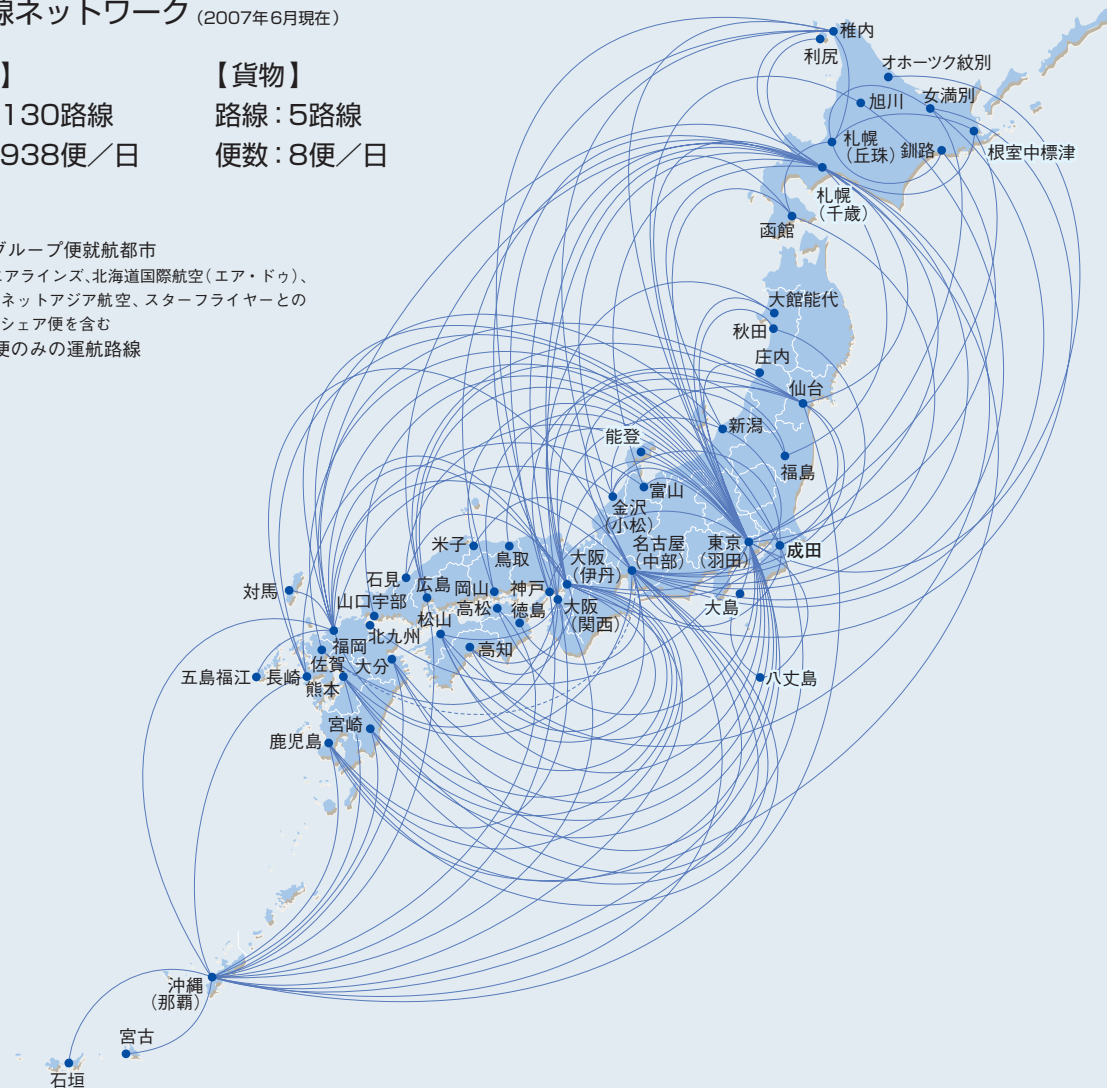
路線：5路線

便数：8便/日

● ANAグループ便就航都市

IBEXエアラインズ、北海道国際航空(エア・ドゥ)、スカイネットアジア航空、スターフライヤーとのコードシェア便を含む

…貨物便のみの運航路線



保有機：12機種 210機

(2007年3月現在)

①	②	③	⑦	⑧	⑨
④	⑤	⑥	⑩	⑪	⑫

- ①ボーイング747-400型機 23機
- ②ボーイング777-300型機 15機
- ③ボーイング777-200型機 23機
- ④ボーイング767-300型機 56機
- ⑤ボーイング737-700型機 10機
- ⑥ボーイング737-500型機 25機
- ⑦エアバスA321-100型機 3機
- ⑧エアバスA320-200型機 29機
- ⑨ボンバルディアDHC-8-400型機 14機
- ⑩ボンバルディアDHC-8-300型機 5機
- ⑪フォッカーF-50型機 3機
- ⑫ボーイング767-300型貨物専用機 4機



国際線ネットワーク (2007年6月現在)

【旅客】

路線：38路線

便数：596便/週

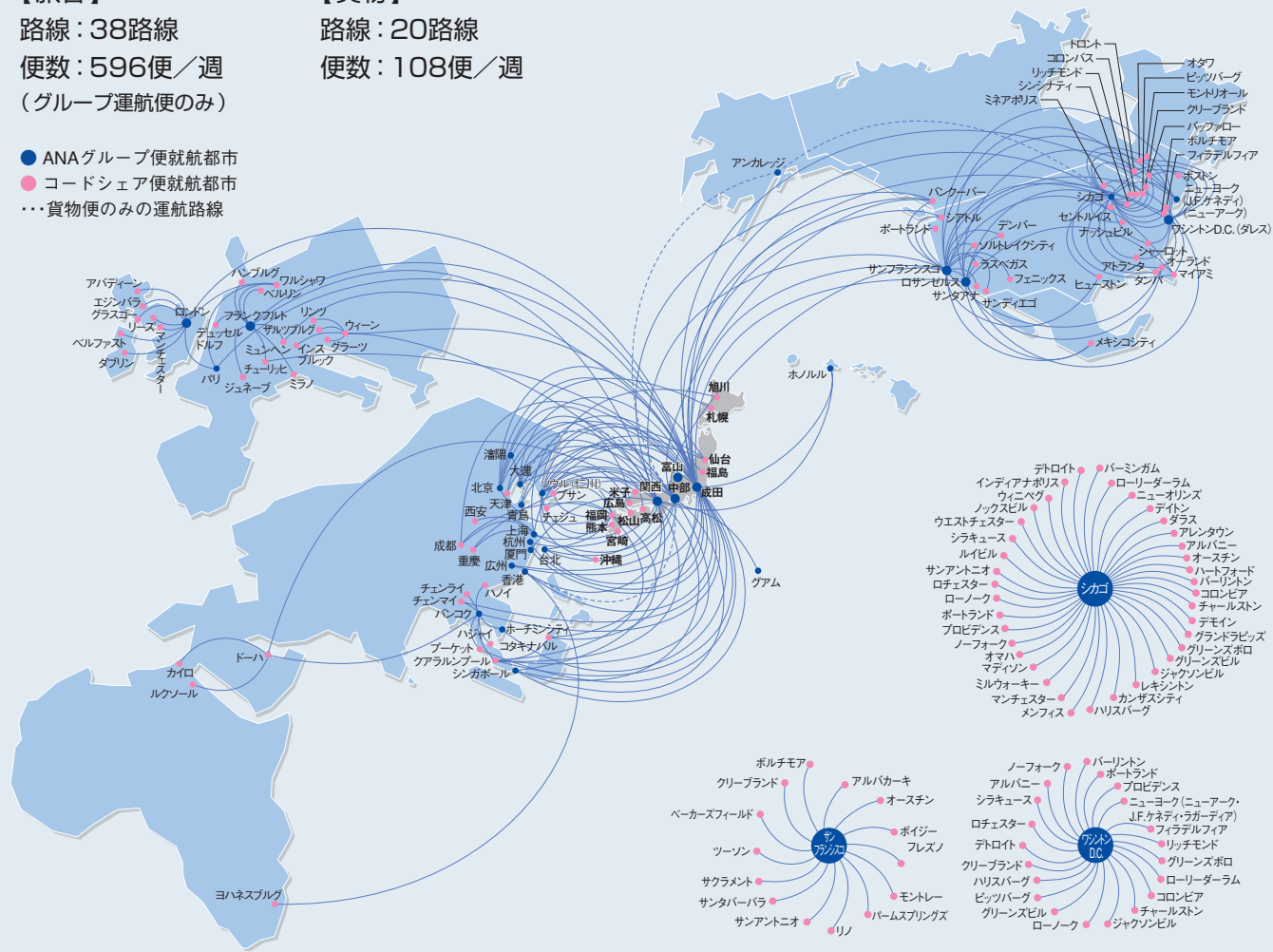
(グループ運航便のみ)

【貨物】

路線：20路線

便数：108便/週

- ANAグループ便就航都市
- コードシェア便就航都市
- ... 貨物便のみの運航路線



ボーイング787型機、2008年就航予定

©ボーイング社

ANAグループは、「ANAグループはいつもこうありたい」という姿勢と、ANAグループの存在意義を示し、日々の活動を行う上でANAグループの役職員の約束ごととなる、ANAグループ理念を制定しています。そして、ANAグループ理念をANAグループ各社の運営基盤として、事業活動を推進しています。

■ ANAグループ理念

ANAグループ理念は、「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月に制定しました。

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」の声に徹底してごたわります。
- 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、ANAグループ理念の下で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

ANAグループは、2007年4月にCSR推進室を新設して、ANAグループを挙げて、社会、環境との持続的な共生への取り組みを通じた企業価値の一層の向上に努めています。

■ CSRの基本的な考え方

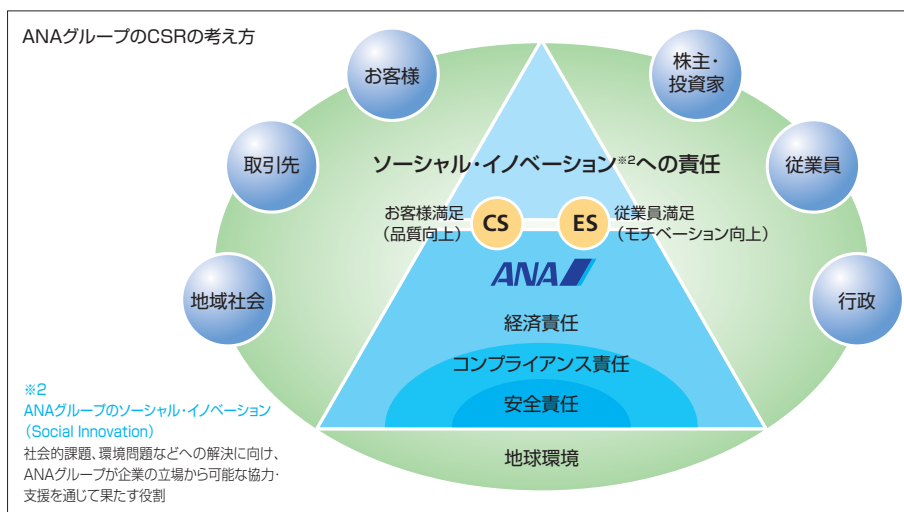
ANAグループにかかわりのあるステークホルダーの皆様は、お客様、株主・投資家、取引先、従業員、地域社会など、さまざまです。ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを通じて、社会との共生を図りつつ、企業価値を向上させ、ステークホルダーの皆様に対する責任を果たしていくことが、ANAグループのCSRの基本です。

ANAグループでは、役職員一人ひとりが「ANAグループ理念」を実現するために安全責任を中核として行動し、ステークホルダーの皆様にご安心をお届けし、信頼を得ることができるようCSRを実践しています。

具体的には、安全責任を中核として、次の3つの段階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^{*1}を果たす(ベースライン)。
- 2.品質向上と従業員価値の増大を図るため、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・イノベーションの責任を果たす。

^{*1}：ここでいう経済責任とは、リスクマネジメントを徹底した有効で効率的な事業運営を行う責任であり、コンプライアンス責任と合わせて内部統制システムの充実を意味しています。



■ 拡充したCSR推進体制

2004年以降、ANAグループのCSRは会議体とその事務局で推進してきました。

2007年4月、ANAグループのCSRを推進する統括部署として「CSR推進室」を新設するとともに、同年8月に会議体を再編し、CSR推進の最高意思決定機関である「CSR推進会議」(総括：社長、議長：CSR推進室担当役員)の下に、「リスクマネジメント委員会」「コンプライ

アンス委員会」「地球環境委員会」を設置する体制に改編しました。

また、CSR推進室の下に、リスクマネジメント部、法務部、環境・社会貢献部を置き、内部統制と環境、社会貢献にかかわる組織を集約しました。今まで分散していたリスクマネジメントとコンプライアンスの機能を、新設したリスクマネジメント部に集約し、CSRの基盤となる内部統制機能の充実を図っています。

ANAグループは、企業価値の継続的な向上を実現するために「経営の透明性」を維持し、「ステークホルダーへの説明責任」を確実に果たしていくコーポレート・ガバナンス（企業統治）の構築に努めています。

■ 経営上の意思決定の仕組み

ANAグループの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がある案件については、取締役会で最終的な意思決定を行っています。

■ 経営体制

ANAは取締役16名、監査役5名、執行役員35名（取締役兼務者を含む）を任命しています。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。そして、適切で迅速な意思決定を行う効果的で効率的な経営体制と、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て外部の客観的な立場からの意見を尊重するなど、経営監督機能を充実させ、重要な意思決定を適切に迅速に行えるように工夫しています。さらに取締役の任期を1年にして、株主の皆様の意向を反映した経営体制をとることができるようにしています。

取締役会は、取締役会長が議長を務め、社外取締役2名を含む取締役全員に加え、社外監査役3名を含む監査役5名も参加して開催しています。2006年度は臨時も含め13回開催しました。

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。

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をとっています。各監査役はANAの事業所の業務監査、ANAグループ会社の調査を実施し、監査役会と代表取締役に報告しています。また、監査役室のスタッフからの調査・報告に加え、監査部や監査法人と四半期に1回、情報・意見交換を行い、会社の執行機能を十分に監査できる体制を整えています。

④会計監査

新日本監査法人がANAとその各事業所、ANAグループ各社に対して、会社法と証券取引法に基づく監査を実施しています。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、各界の識者6名をメンバーとする経営諮問委員会を設置して、ANAグループの経営についての率直な意見やアドバイスを頂き、ANAグループの経営に反映させています。2006年度は4回開催しました。



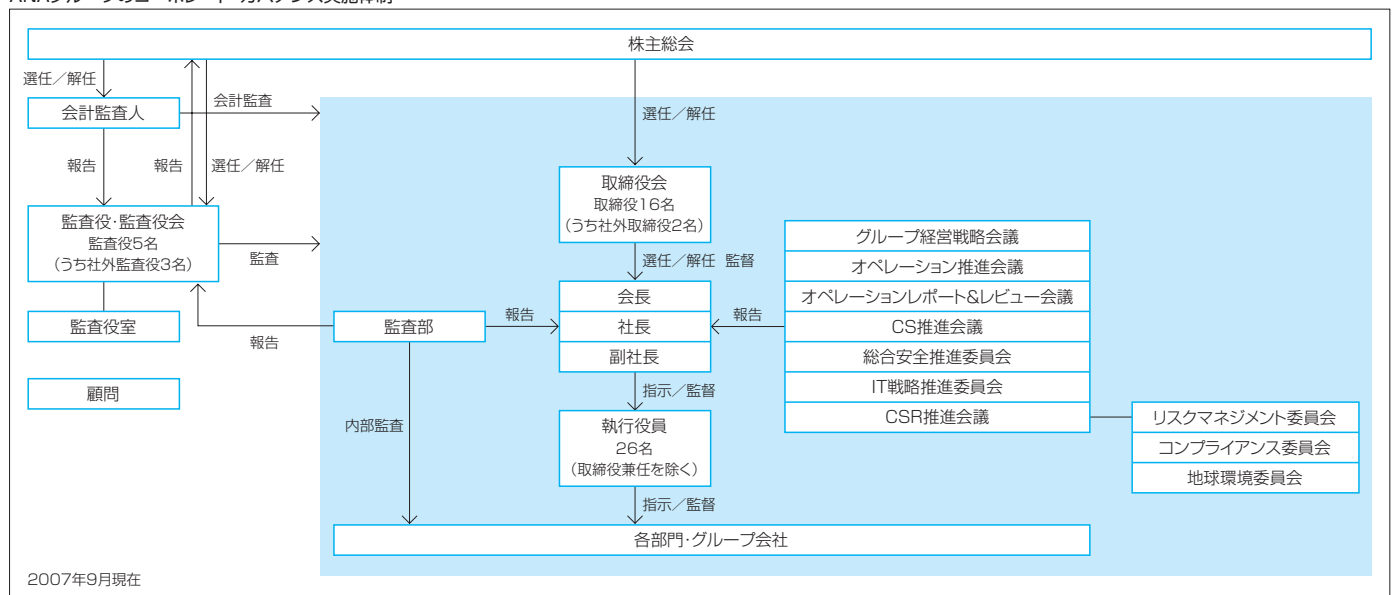
■ 内部統制システム

ANAグループは、事業運営の安定化と効率化、適正な説明責任の実行、法規制と内部規定の遵守を目的に、内部統制システムを充実させてきました。2002

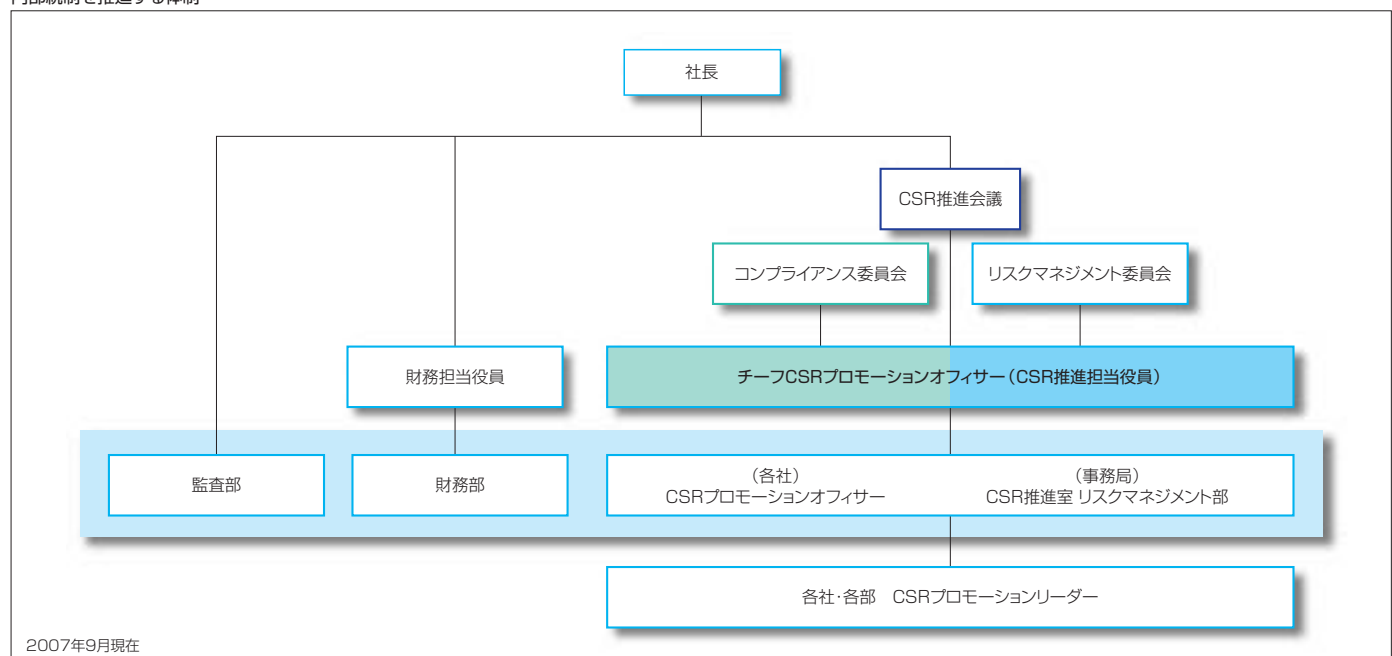
年7月にリスクマネジメント委員会を設置し、2003年4月にはコンプライアンス委員会を設置しました。2003年4月には内部監査を担当する監査部を新設

するなどして、内部統制システムを完成させました。

ANAグループのコーポレート・ガバナンス実施体制



内部統制を推進する体制



ANAグループでは、リスクマネジメント委員会が、リスク管理と危機管理の徹底を図っています。安定した事業運営を行い、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に努めています。

■ リスク管理体制

トータルリスクマネジメントに関する基本事項を規定した「ANAグループ・トータルリスクマネジメント規程」を制定し、社長総括の下、副社長以下の取締役と監査役で構成する「CSR推進会議」と、その下に執行役員を中心とした各部門業務執行責任者で構成する「リスクマネジメント委員会」を設置して、トータルリスクマネジメントに関する重要方

針や重要事項を審議・立案し、推進しています。

同委員会には、航空保安・危機管理部会や情報セキュリティ部会、安全保障輸出管理部会など専門性のあるリスクに特化した部会を設置しており、さらに個別リスク発生時には臨時部会を設置し、組織横断的な対応を図っています。

■ リスク管理活動

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、「ANAグループ・トータルリスクマネジメント規程」の下に「リスクマネジメント委員会規程」「リスク管理規程」「リスク管理実施マニュアル」を制定し、障害となるリスクの把握とコントロールに努めています。

また2005年4月に個人情報保護法が施行されて以降、非常に重要視されてい

る情報セキュリティに関しても、「情報セキュリティ管理規程・管理細則」を制定し、「情報セキュリティハンドブック」などにより従業員の啓発を行い、ANAグループ全体で情報セキュリティの徹底を図っています。

各事業所とグループ会社では、CSRの推進者としてCSRプロモーションリーダーを配置して、リスク管理活動と情報セキュリティを推進しています。

■ 国民保護法に対応

国民保護法と武力攻撃事態対処法に基づき、2004年9月にANAとエアートニッポンが指定公共交通機関に指定されました。2005年10月に「国民保護計画」の閣議決定を受け、「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、関係都道府県知事と関係市町村長に通知しました。



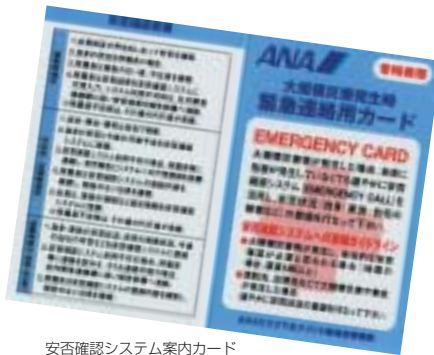
■ 危機管理体制

万一の事態に備える危機管理として、ANAグループの航空機の事故やハイジャックなどの事態への対応策を「Emergency Response Manual (ERM)」として定めています。万一の際に速やかに危機対応体制を構築して、迅速かつ適切に対処し、損害の極小化を図るとともに原因を調査究明し、将来の安全で安定的な運航の確保を目指しています。

また、東京地区での大規模災害を想定し、災害発生後の混乱した状況下での意思決定などの負担を軽減し、業務を最大限実施可能にする事業継続計画「Business Continuity Plan (BCP)」を策定しています。この計画の一環として、ANAグループの経営資源が集中する羽田地区や本社がある汐留地区の事業所が使用不可能になった場合に備え、災

害対策用バックアップ施設を耐震構造のANAビジネスセンタービル内に構築し、2006年4月に供用を開始しました。

併せて、従業員の緊急連絡先をあらかじめシステムに登録して、緊急時には短時間で従業員の安否状況が確認できる「安否確認システム(ANAエマージェンシーコール)」も導入しています。



安否確認システム案内カード

■ 発生したリスクと対応

1. 当社社員による詐欺事件

2005年7月から8月までの間に3回にわたり、当社元経理担当社員が空港業務を委託する総代理店に支払う手数料、総額約2,800万円の金員を詐取した容疑で、2006年11月15日に逮捕されました。2005年12月の社内調査により本件が発覚した以降、社内調査を継続し事案の詳細の把握、事件の原因究明を行いました。そして取引先との精算業務手順をはじめとした経理業務の管理強化を図り、再発防止に努めています。

2. コンピュータシステムのネットワーク障害

2007年5月27日早朝より、国内線チェックインシステムのネットワークに障害が発生し、130便を超える欠航便や多数の大幅遅延便が発生し、多くのお客様に多大なご迷惑をお掛けしました。障害が発生した個所に技術的対応を行うとともに、システム運用管理体制や空港旅客ハンドリング面の不足点を検証し、システム障害を再発させない対策や、空港での大規模イレギュラー発生時に円滑な旅客ハンドリングができる体制の構築に向け取り組んでいます。

※安全にかかわるトラブルに関する件は、P30-31に掲載しています。



最大500名収容可能な災害対策用バックアップ施設

ANAグループは、コンプライアンスを推進するために、従業員への教育と啓蒙に力を入れています。CSRプロモーション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に努めています。

■ コンプライアンス体制

ANAグループでは、執行役員を中心とした各部門の業務執行責任者で構成するコンプライアンス委員会がコンプライアンスを推進しています。チーフCSRプロモーションオフィサーがANAグ

ループ全体の、CSRプロモーションオフィサーが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、コンプライアンスの徹底を図っています。

■ コンプライアンスの再点検

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。2006年度は「コンプライアンスの再点検」をテーマに、コンプライアンスの推進強化に取り組みました。

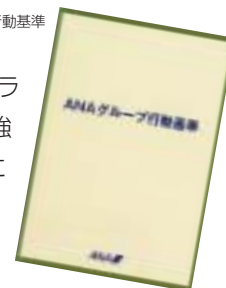
2006年春に配布した改定版「ANAグループ行動基準」の配布状況、通読状況や行動基準の遵守状況を確認するとともに、監査結果への対応状況、ANAグループ従業員全員へのモニタリングアンケートなどを通じて、職場の状況を点検しました。また、「請負の適正化」「派遣の適正化」や「労働時間管理の強化」を図るための講習会の開催など、多くの



ANAグループ・イントラネットのコンプライアンスのページ

全従業員に配布したANAグループ行動基準

活動を実施し、コンプライアンス推進体制の強化と企業倫理遵守に対する認識の浸透を図りました。



■ 内部通報制度の整備

2006年4月1日の公益通報者保護法の施行に合わせ、「内部通報取扱規則」を制定してANAグループ全従業員への周知を図りました。また、同法が取引契約に基づいて労務を提供している者も対象としているため、同年6月1日より

取引会社を通じて社外の対象者にもヘルプライン窓口について周知しました。ヘルプラインは、その公平性と会社組織からの独自性を明言し、企業グループの自浄機能として認知の向上に取り組みました。

■ コンプライアンスプログラム

国の安全保障輸出規制強化の動きなどを受け、安全保障輸出管理にかかわるコンプライアンスプログラム(CP)を策

定し、2006年7月に経済産業省に届け出ました。



内部監査

ANAグループでは、ANAおよびグループ各社に対して内部監査を行い、コーポレート・ガバナンスの実効性を高めています。

■ 実施目的

内部監査は、監査活動を通してグループの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し評価するとともに、監査結果に基づ

く情報の提供ならびに改善・合理化への助言・提案などを通じて、会社財産の保全と経営効率の向上を図り、ANAグループの企業価値向上に寄与することを目的としています。

■ 実施内容

内部監査は、社長直属の監査部がANAおよびグループ会社の業務監査、会計監査を実施しています。ANAの社内事業所やグループ会社を対象に毎年60カ所余り実施しており、約180の監査対象を

3年で一巡する体制を確保しています。

監査結果は、毎月社長に報告し、重要事項は監査役に対して四半期ごとに報告しています。

■ 内部監査の状況

2006年度は会計にかかわる領域や品質管理体制、法令遵守、個人情報保護への取り組みなどを最重点監査項目として、オペレーションや営業関連の事務所

やグループ会社、中国地区の海外支店などを中心に、約70の事業所とグループ会社の監査を実施しました。

コンプライアンス教育を実施

ANAグループでは、コンプライアンスにかかわる意識の向上を目的として、新入社員教育や新任管理職研修でコンプライアンスに関する教育を実施しています。

併せて、コンプライアンスの推進者であるCSRプロモーションオフィサーとCSRプロモーションリーダーに対して定期的な研修を行うとともに、役員を対象にしたコンプライアンス研修も実施しています。



役員を対象にしたコンプライアンス研修

第三者からの意見を安全に生かす

ANAグループ安全懇談会

ANAグループは2006年8月より、ANAグループの安全の仕組みや取り組みについて、第三者の視点で有識者の皆さんから忌憚のないご意見や助言を頂き、安全施策に反映して継続的に安全を確保していくために、ANAグループ安全懇談会を開催しました。

有識者の方々からのご意見

製造業、運輸業、医療、学界など多様な分野から6名の有識者の皆さんにご参加いただき、2006年度は4回実施して、それぞれのテーマについて、次の貴重なご意見を頂戴しました。

1. 安全に関する組織・体制

実行部門と全社的な安全推進部門から成る組織構造は、多くの企業がとっている形態である。この場合、安全や品質は生産プロセスで生み出されるため、実行部門の力が強くなる傾向がある。トップマネジメントは、実行部門がセクショナリズムに陥ることのないように、安全推進組織に強力な権限を付与して実行部門をチェックさせるとともに、安全推進部門の社内での位置付けを高める施策を講じる必要がある。

2. 安全方針の徹底

最も重要なことは、トップマネジメントが安全に関心を持つことである。その

上で、必要なリソースを安全に投下するなど、トップマネジメントの意思が従業員に見えるかたちで展開されることが必要である。またトップマネジメントがface to faceで現場の従業員と意見交換することが有効である。ミドルマネジメント層には、安全に理解があり、部下に経営の意図を正確に伝えるコミュニケーション能力が求められる。

3. 安全情報の収集

安全情報を収集し活用することは、再発・未然防止対策を講じるためだけでなく、企業風土醸成のためにも、どの企業や組織も重視している。「同じミスが繰り返されることが、より大きな問題である」という価値観を浸透させることが重要であり、そのためには、報告者が人事

く、企業風土醸成のためにも、どの企業や組織も重視している。「同じミスが繰り返されることが、より大きな問題である」という価値観を浸透させることが重要であり、そのためには、報告者が人事



機体メンテナンスセンターでの整備作業



オペレーションコントロールセンター



処遇上の不利益を被る対応はすべきではない。その上で、ミスは必ず報告を求め、組織的な再発防止策を確実に、ほかの部署へも展開することがある。

4. ヒューマンエラー対策

ヒューマンエラー対策に特效薬はなく、種々の取り組みを継続して行う必要がある。そしてヒューマンエラー教育だけでは、ヒューマンエラーをゼロにはできないが、現状の教育・訓練は相応の効果があると考えられる。また、人に対する施策だけでなく、設備や環境の改善も含めた総合的な取り組みが必要である。

5. 意識改革、安全文化

トップマネジメントが本気で安全を第一にする経営方針を貫き、具体的に行動で示すことが従業員へのメッセージとなり、より良い企業風土や安全文化を築くことにつながる。安全文化は、時間をかけて築き上げるもので、少しずつ改

善を重ねスパイラルアップさせるしかない。特に主要企業の安全や品質は既に高いレベルにあり、それをさらに向上させるための即効的な対策はなく、地道に施策を継続して実施する価値観を社内に定着させることが重要である。

ANAグループの取り組み方針と有識者の皆さんからのコメント

有識者の皆さんから頂いたご意見に対してANAグループは、①グループ総合安全推進室の機能強化②経営トップによるダイレクトトークの継続的実施と安全トップキャラバンの実施形態の改善ならびに頻度の増加③安全情報について報告しやすい環境整備と積極的な報告を促す動機付け活動の実施④現業部門に対するヒューマンエラー教育の

継続的実施と未実施部門への拡大およびANAグループ共通のヒューマンエラー基礎教育の実施⑤ANAグループの従業員全員にANAグループ安全教育センターを利用した安全教育の実施と安全文化の定着度を把握する手法の検討一を取り組み方針として示しました。

有識者のメンバーの方々からは、乗客が死亡する重大事故を35年以上起こしていないANAグループの取り組みに肯定的な評価がなされた一方で、「安全をANAグループの最も重要な価値観として真に定着させる努力をさらに求めたい」というコメントを頂きました。

ANAグループは、それぞれの取り組みについて、具体的な実施計画を策定して、順次実行に移しています。

ANAの安全は、ANA自らが作る—ANAグループ安全懇談会の意義

安全懇談会メンバー 株式会社 社会安全研究所 取締役 首藤 由紀 氏

私が専門とするヒューマンファクターの研究では、どの技術分野にも共通する課題が多く、多様な分野を横断的に扱うことも珍しくありません。それでもなお、当初、これほど多種多様な分野のメンバーの皆さんが集まって、果たして議論が成り立つのだろうか、少し心配に思っていました。

ところが、実際に会議が始まると、それはまったくの杞憂でした。安全のためには①トップの姿勢が重要なこと②安全部門が予算と権限をしっかりと持たねばならないこと③安全理念は心を尽くして選び抜かれた言葉で表現されていること—など、多くの共通点があったのです。

もちろん、「航空会社は少し違いますね」という話もありました。また、「われわれはこうやっています」と紹介されても、ANAグループがそうなるための秘訣まで得られたわけではありません。むしろANAグループは、他分野の考え方・やり方を学びつつ、自らの方法を自分で編み出さねばならないことが、はっきりしたと思います。そのため懇談会では、「ANAさんもずいぶん甘いですね」という厳しい意見も出ました。ANAグループには、こうした叱咤激励を糧にして、さらなる安全性向上の努力を期待しています。



安全についての考え方

ANAグループは、航空会社にとって最も重要な安全の確保のために、「ANAグループ安全理念」を制定して全役職員に周知し、安全への意識を高め、安全運航の徹底を図っています。

■ ANAグループ安全理念

ANAグループ理念に掲げた、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礎となる「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、航空運送事業で果たすべき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、安全を維持し高めるための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グループの全役職員は常に謙虚で誠実な心をもって仕事に当たり、安全運航の絶対堅持を誓います。

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

安全への取り組み

ANAグループは、安全の確保のために、さまざまな組織を設置し、安全性を高めるための仕組みを導入しています。

■ 安全マネジメント体制の構築

2006年10月の航空法を含む運輸関係事業法の改正、施行により、安全マネジメント体制の構築を目的として、輸送の安全確保に関する新たな制度が義務付けられました。

それに伴いANAグループは、輸送の安全確保のための考え方を明確にした「安全管理規程」を最上位規程として新たに定め、安全に対する強い権限を持つ「安全統括管理者」を設け、SMS*の取り組みを統括的に管理・推進する体制を構築しました。ANAグループの各航空

会社では、安全推進委員会の委員長がこの任に当たっています。

また、安全にかかわる重要事案について情報を共有し、安全に関する方針を定め、各社に対して提言、勧告と指示を行う最高の審議・決定機関として、グループ総合安全推進委員会を設置しました。さらに、以前から実施していた社内安全監査も法的に義務付けられたことから、監査体制の充実を図り、安全体制全般での取り組みを強化しています。

*Safety Management System

航空会社の経営トップから現場部門まで一丸となって、航空輸送のすべての分野で、今までの再発防止型の活動に加えて、組織的に未然防止型の活動を実施していくための仕組みです。①経営トップが安全に主体的にかかわり、組織的に取り組む②安全理念や方針、安全にかかわる情報を広く共有する③系統的に不安全要素を抽出、分析、評価し、危険度（リスク）に応じた対策を講じる④継続して改善を行う—という特長があり、これらの考え方はIATAやICAOの基準にも色濃く反映されています。



■ 経営トップが参加する－OR会

航空会社にとって最も重要な安全を堅持するために、経営トップが運航の現場で直接リーダーシップをとることが必要です。ANAは羽田空港で週に1回、社長、副社長と関係部門の責任者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 (Operation Report) 会を実施しています。

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する体制を整えています。

■ 安全のお目付け役SAFER－内部安全監査制度

2006年10月の改正航空法施行により、航空各社に内部安全監査制度が義務付けられました。ANAグループは2001年度より内部安全監査制度SAFER^{*1}を導入しており、2007年度からは監査員の資格制度と養成訓練をANAグループの航空会社共通とするなど、より質の高い監査を目指しています。

内部安全監査は、安全管理体制のPDC AサイクルのC (チェック機能) を担っており、ANAグループの安全品質が国内のみならず国際的な安全基準を満足

しているかを、専門的な知識を持ちISO9000に基づいて訓練を受けた監査員がチェックし、その結果を社内トップに直接報告して不具合の是正を図っています。単に不安全要素を見つけ出すだけではなく、監査される側も満足できる合意や解決策のアドバイスを行うなど、Win-Winの信頼関係を築いて一体となって不安全要素を排除し、お客様に安心してご利用いただけるよう努めています。

^{*1} Safety Evaluation and Review program

■ 自発的安全報告制度－ECHO

航空事故の原因の約7割は、ヒューマンファクターに起因すると言われており、軽微な不具合事象でも、その原因を分析して対策を立てることが事故の未然防止につながります。

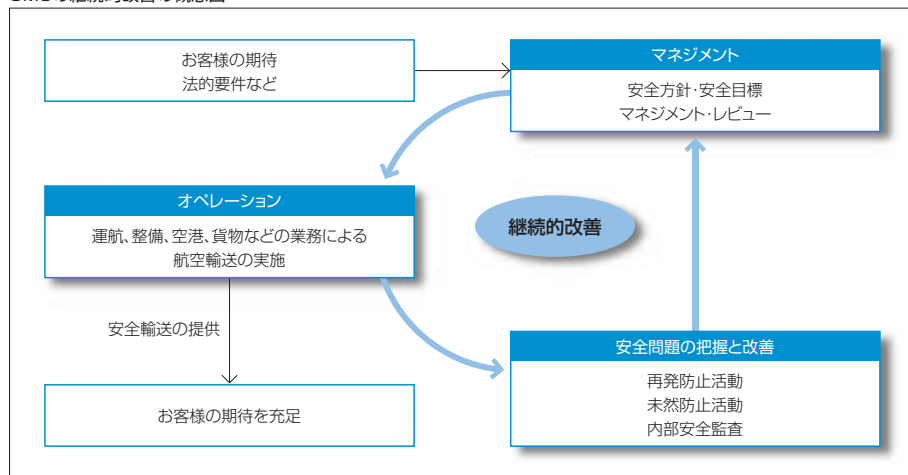
ECHO^{*2}(自発的安全報告制度)は、運航乗務員を対象とした「ヒヤリとした経験を共有するための制度」で、1991年にスタートしました。現在はANAグループのすべての航空会社に導入されています。ECHOでは、過誤や錯覚による誤判断や誤操作などの事例、不安全要素の排除に役立つと思われる経験が運航乗務員からレポートとして提出されます。

また、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ています。

収集した情報はECHO委員会で毎月検討され、創刊100号を迎える社内情報誌「ECHO」(年6～7回発行)を通じて全運航乗務員に周知するとともに、対策の提言を行い、発生の危険性のあるインシデント(不安全事象)や事故の未然防止に努めています。

^{*2} Experience Can Help Others

SMSの継続的改善の概念図



ヒューマンエラー事例集

安全への取り組み

■ 国際的な監査基準IOSAへの適合

ANAが2004年に日本の航空会社として初めて登録したIOSA^{*1}は、国際的に認知された安全監査プログラムです。その監査基準には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。このほか、ANAグループでは、エアニッポンが2006年度に受審し、登録されました。ほかのグループ航空会社も、IOSAに則った基準で内部安全監

査を実施しています。

IATA^{*2}への加入要件でもあるIOSAには、現在、世界の165社の航空会社が登録しており、今後も登録会社が増える予定です。IOSAメンバーであることは安全に関する国際標準を満足している証となっています。

*1 IATA Operational Safety Audit
 *2 International Air Transport Association
 =国際航空運送協会



IOSA認定証

■ 運航品質向上を図るANA FOQAプログラム

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。

■ 不安全要素報告制度—STEP

ANAの客室部門では、安全に関する客室乗務員の業務ミスや、インシデントにつながる可能性のある不安全要素を、軽微な段階で抽出し阻止するために、不安全要素報告制度「Safety Tips from Experience (STEP)」を導入しています。現在では、ANAグループの各航空会社も導入しています。

に則り、ヒューマンファクターに起因すると思われる「ヒヤリとした事例」「危ないと思った事例」について自主的な報

告を促すために報告基準を整理し、分析の効果を高めるための電子レポート化も進めています。

STEP発足当初から、報告することの意義についての啓発や、起きた事象を個人の過失や反省のみに終わらせないサポート体制の整備など、さまざまな取り組みを実施した結果、報告件数は年々増加しています。さらなる定着に向けて、STEP本来の目的である「発生事例を生かし不安全事象を未然に防止すること」



乗務前のブリーフィング



■ 日常運航の安全モニタープログラムLOSAの実施

「人間はエラーを必ず起こすものである」。各国の航空会社は、この現実を前提にして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）な対策を重視して、ヒューマンエラーの対応を最重要テーマとして取り組んでいます。

ANAは2006年に日本の航空会社で初めてLOSA^{※1}を実施しました。LOSAはFAA^{※2}の基金を得て、1990年代に米テキサス大学が開発した手法で、日常運航に潜んでいる不安全要素や運航乗務

員のヒューマンエラーを収集して分析・評価するプログラムです。ANAでは、LOSA運営機関であるTLC社^{※3}と契約を結び、訓練を受けた社内観察員とTLC観察員が約300便の運航便でデータを収集し、2007年3月にTLC社から分析結果を受領しました。現在、分析結果に基づき、安全運航の向上に向けての対応策を検討しています。

※1 Line Operations Safety Audit=日常運航の安全モニタープログラム

※2 Federal Aviation Administration=米国連邦航空局

※3 The LOSA Collaborative



TLC社による観察員養成訓練

ANAケータリングサービスの食品衛生と品質保証の取り組み

ANAケータリングサービス（ANAC）は、先進的な食品の安全管理システムであるHACCPシステム^{※1}の導入を図り、1998年に完全実施しています。HACCPシステムを運用する上で、施設面の充実に加えて衛生管理について、従業員の高いモラルやモチベーションの維持・強化に力を入れています。

ANACでは、スタッフ部門から現場の担当者まで、すべての従業員に徹底した衛生トレーニングを実施しています。食材購入から調理、盛り付け、航空機搭載まで、厳格な温度管理と交差汚染防止に努め、機内食の安全を保証すると同時に、完全な品質管理を実施しています。

ANACは食品の安全・安心を確保するために、

最新の安全基準を採用し、業界でも権威ある専門機関^{※2}による衛生・品質監査でも、常に最高水準のスコアを維持しています。

※1 HACCP（Hazard Analysis and Critical Control Point）とは、食品を製造する際に工程上の危害を起こす要因（ハザード）を分析して、それを最も効率よく管理できる部分（CCP=必須管理点）を連続的に管理して安全を確保する管理手法のこと。

※2 Medina International Incorporated（Medina社）のこと。航空会社を顧客として、ケータラーの監査を実施している会社。1980年9月に設立以降、25年以上にわたり、150施設、109空港、78ケータラーで、1万件以上の監査実績持つ。ANAも2007年6月に契約を締結し、同社を通じてケータラーの監査を実施している。



完全な品質管理の下で機内食を盛り付け

■ 安全に関わるトラブルのご報告

ANAグループでは、2006年度に1件の航空事故*1と2件の重大インシデント*2が発生し、ご搭乗されたお客様はもとより、関係者の皆様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしました。いずれも一義的な対応は既に実施していますが、継続して事故調査委員会による原因究明が行われており、その結果も受けて、必要な対策を講じて再発防止に万全を期したいと考えています。

2006年10月に施行された改正航空法で新たに義務付けられた報告事象（安全上のトラブル）については、2006年度下期合計で112件でした。個別の概要などの詳細は、ANAホームページ：ANA SKY WEB上の「安全・運航情報」に、「安全報告書」とともに掲載していますのでご参照ください。

<http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/lounge>
安全・運航情報

*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。

事故

1. 事故の概要

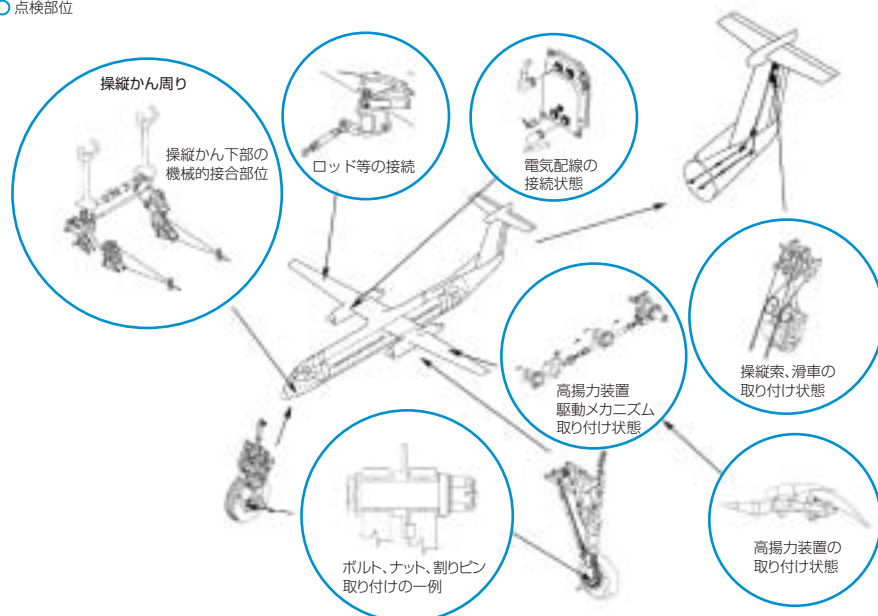
2007年3月13日、ANA1603便（伊丹－高知、JA849A、ボンバルディアDHC-8-402型機）は、高知空港に進入中、脚を降ろす操作を行いましたが、前脚が降りないことから、手動による代替操作も試みましたが、しかしながら同様に前脚が降りないため、最終的に前脚が出ないままで着陸を行いました。同機には、お客様56名と運航乗務員と客室乗務員が計4名搭乗していましたが、着陸による負傷者はありませんでした。機体は胴体前方下部に損傷が生じました。

2. 推定原因

事故の原因については現在、航空・鉄道事故調査委員会が調査中です。その調査によると、前脚が降りなかった理由は、ドア開閉機構結合部のボルトが取り付けられていなかったため、Bushing（ボルトを通す金属製の筒）が抜け出し、前脚格納室内の機体構造物に当たり、ドアの開閉を制限したため、通常の脚下げ操作および手動による代替操作のいずれの操作でも前脚を降ろすことができなかったと推定されています。詳しい原因、要因等については、引き続き、航空・鉄道事故調査委員会が調査をしています。

ボンバルディアDHC-8型機の点検箇所

○ 点検部位





3. 対策

航空局の耐空性改善通報に基づく緊急点検を実施しました。さらに万全を期すため、ANAグループが保有するすべてのボンバルディアDHC-8型機に対し、①ドア開閉機構結合部のボルトに取り付くすべての割りピンの交換②今般取り付いていなかった前脚部のボルトの交換③主脚部の類似機構ボルトの非破壊検査④前脚および主脚格納ドアの作動点検と今般取り付いていなかったボルトの繰り返し点検（毎日）の実施—などを行い、重整備で実施される着陸装置および操縦装置に対する点検項目から重要な項目を抽出した「特別点検」プログラムを設定し、運航中の機体に対し2007年4月末までに実施しました。



ボンバルディアDHC-8-400型機

重大インシデント

発生事例①

1. 概要

2006年7月5日、ANA2142便（福岡—成田、JA8419、ボーイング737—500型機）は、巡航中、機内の気圧が低下し、気圧が保てなくなったため緊急降下を行いました。降下中、客室内の酸素マスクが自動的に落下し、同機はその後、中部空港に着陸しました。同機には、お客様41名と運航乗務員と客室乗務員計5名が搭乗していましたが、負傷はありませんでした。本事象は、重大インシデントと認定されました。

2. 推定原因

本件については、現在、国土交通省航空・鉄道事故調査委員会が原因調査中です。

3. 対策

調査により空調システムを構成する部品に劣化が認められたため、対策としてボーイング737—500型機の当該部品を時間管理により取り卸す対応を行っています。航空・鉄道事故調査委員会の調査結果が公表され、さらに対応すべきものがあれば、適切に対応していきます。

発生事例②

1. 概要

2006年11月20日、ANA729便（仙台—新千歳、JA8596、ボーイング737—500型機）は、新千歳空港に着陸後、補助動力装置を作動させた際に火災警報が作動したため、消火装置を作動させました。管制機関に連絡し、出火の有無を確認したところ、炎は生じていませんでした。同機は通常通り地上走行し、所定のゲートに到着しました。同機には、お客様53名と運航乗務員と客室乗務員計5名が搭乗していましたが、負傷はありませんでした。本事象は、重大インシデントと認定されました。

2. 推定原因

本件については、現在、国土交通省航空・鉄道事故調査委員会が原因調査中です。

3. 対策

補助動力装置のダクトを固定するクランプ（固定金具）が破損していたため、すべてのボーイング737—500型機の補助動力装置の当該クランプを交換しました。航空・鉄道事故調査委員会の調査結果が公表され、さらに対応すべきものがあれば、適切に対応していきます。

エアライン・オブ・ザ・イヤー2007を受賞



エアライン・オブ・ザ・イヤー2007の盾

ANAは2007年2月、米国エア・トランスポート・ワールド誌から、世界で最も顕著な業績を発揮した航空会社に贈られる、エアライン・オブ・ザ・イヤー2007を受賞しました。ANAのどのような点が評価されたのか、受賞理由をレポートします。



成田空港のラウンジ。グッドデザイン賞を受賞



授賞式

世界の民間航空業界で最も栄誉ある賞の一つ

米国エア・トランスポート・ワールド誌は、1964年に創刊された民間航空業界の月刊誌で、1974年から毎年、顕著な実績のあった航空会社を選び表彰しています。エアライン・オブ・ザ・イヤーは、世界の民間航空業界で、最も栄誉ある賞の一つです。

ANAは世界をリードする航空会社

受賞理由として、次の理由が挙げられています。

1. 厳しい経営環境の中で優れた業績を達成

コスト構造改革を断行して、日本航空と日本エアシステムの経営統合という日本市場の構造的な変革に対処し、SARS（重症急性呼吸器症候群）、燃料高騰、中



国市場の旅客減などを乗り越えて優れた業績を達成していること。

2. 安全面でのたゆまぬ努力

日常運航の安全モニタープログラム「LOSA」を導入するなど、安全へのたゆまぬ努力を続けていること。

3. 優れた運航品質の提供

国内線、国際線ともに高い定時出発率で優れた運航品質を提供していること。

4. 国際線を黒字転換

国際線旅客事業、貨物事業を将来の収益源として経営資源を投入するとともに、スターアライアンスメンバーの航空



エア・トランスポート・ワールド誌

会社とも緊密な協力をを行い、国際線を黒字転換させたこと。

5. 情報テクノロジーを駆使した先進的な旅客サービスを提供

成田空港第1ターミナル南ウイングに126台の自動チェックイン機を設置してセルフチェックイン機能を充実するとともにラウンジサービスを行うなど、情報テクノロジーを駆使した先進的な旅客サービスを提供していること。また、空港での搭乗手続きを不要とする新しい搭乗スタイルのSKiPサービスを国内線で開始したこと。

6. 斬新な機内設備の開発

ファーストクラス「New First Class Seat」やビジネスクラス「New Style Club ANA」など斬新で優れた機内設備を開発して導入していること。また、全席ビジネスクラスのANA Business Jetの導入を決めたこと。

7. ボーイング787型機の導入

新世代の航空機のボーイング787型機のローンチカスタマー（最初に発注した航空会社）となって同機の開発段階から関わってきたこと。

8. 羽田再拡張後の事業環境変化への対応準備

ボーイング747-400型機の退役を早め、より効率的な運航が可能なボーイング777-300型機に入れ替えを進めていること。また、第3のコア・ビジネスとして貨物分野の事業基盤の整備を進めていること。



成田空港の自動チェックイン機

これらのことが総合的に評価され、ANAはあらゆる分野で世界をリードする航空会社として素晴らしい評価を頂きました。

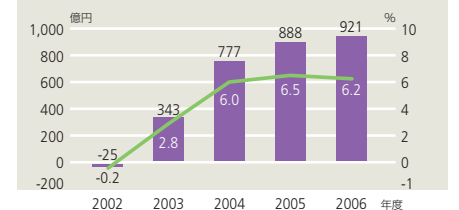
「夢」と「感動」を届けることができる航空会社を目指して

ワシントンDCのマリオット・ワードンマンパークホテルで2007年2月21日、300名を超える航空関係者、報道関係者を集めて授賞式が盛大に行われました。授賞式に出席したANAの北林克比古専務取締役(当時)に、エア・トランスポート・ワールド誌のペリー・フロント編集長から「エアライン・オブ・ザ・イヤー2007」の盾が授与されました。

国際線定期便に就航して21年目で、このような国際的な賞を受賞することができたことを大変光栄なことと、役職員一同、受け止めています。改めて、ANAをご愛顧、ご支援を頂いている皆様に深く感謝するとともに、今回の受賞を励みに、さらに世界の人々に「夢」と「感動」を届けることができる航空会社を目指して、日々努力してまいります。



営業利益・営業利益率 ■ 営業利益(億円) ▲ 営業利益率(%)



ファーストクラス

ANAグループ2006～09年度中期経営戦略

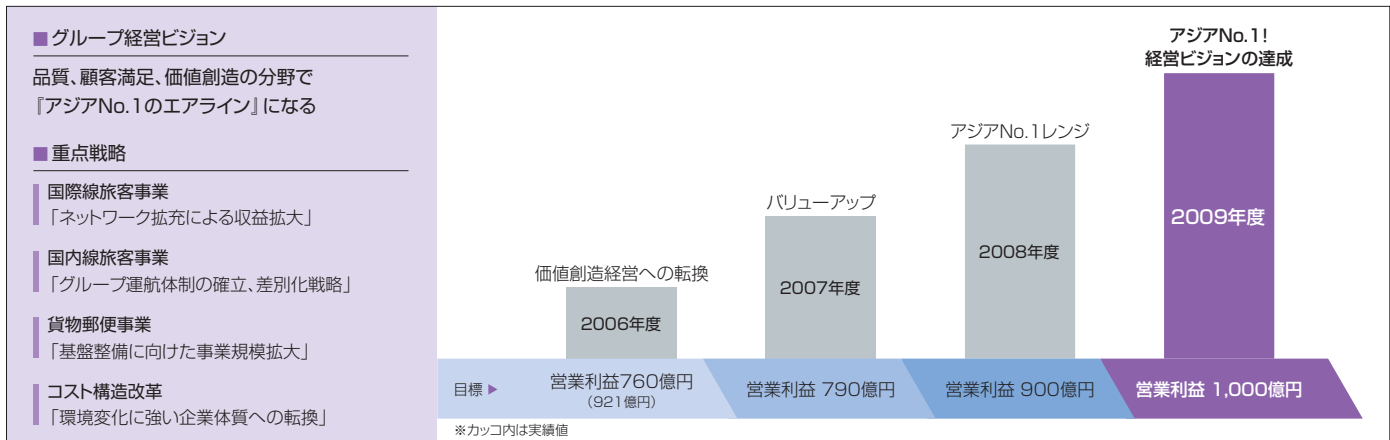
ANAグループは、2010年10月の羽田再拡張後に迎える「大競争時代」に向けて、燃油価格高騰などの環境変化にも対応できる強靱な体質を持つ航空会社を目指して、ANAグループ2006～09年度中期経営計画を推進しています。そして、2009年度には「価値創造とクオリティ&顧客満足」でアジアNo.1の達成を目指しています。

■ ANAグループ2006～09年度中期経営戦略の目的

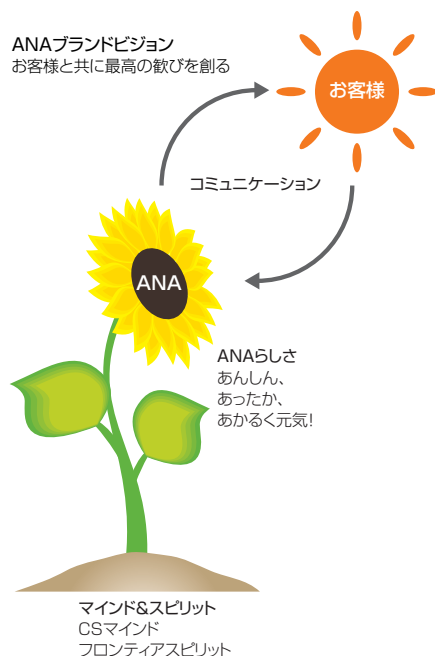
ANAグループ中期経営戦略は、2010年10月の羽田再拡張とその後の「航空ビッグバン」に向けての、本格的な準備期間と位置付け、国内線旅客事業はもとより、国際線旅客事業、貨物郵便事業という成長分野に経営資源を集中投下し、収益性の向上と成長分野での事

業拡大を図っていきます。また、収入変動リスクに強い企業体質を目指して、コスト構造改革、フリート戦略を着実に実行し、燃油価格の高騰下でも利益を創出できる「変動リスクに強い企業体質の確立」を目指しています。

ANAグループ2006～09年度中期経営戦略



ANAブランドコンセプト



■ 戦略の概要

経営基盤の強化—安全運航の堅持とクオリティ&顧客満足の向上

ANAグループ全体で安全優先の企業文化のさらなる浸透を図り、ANAグループの各航空会社が同じ安全レベルを確保できる組織と仕組みを構築して、世界最高水準の安全性と安全管理体制を確立します。

また、クオリティ&顧客満足の目標として、お客様の声に徹底的にこだわる人的サービス、機内や空港のプロダクト(設備)を高次元で融合させ、ANAらしさである「あんしん、あったか、あかるく元気!」な航空会社を追求します。2006年度に、アジアを中心とした外国航空会

社との比較や外国人旅客を対象とした新たな顧客満足度調査の仕組みを構築しており、2009年度に「顧客満足度アジアNo.1」の達成を目指します。

価値創造経営のための5つの戦略を推進 国内線旅客事業戦略

接続利便性の向上や需給適合とレベニューマネジメントを強化し、収益の安定的な成長を目指します。また、スーパーシートプレミアム、ゆったりらくシート、総合輸送戦略、e-コマースなど、商品競争力の強化を引き続き図るとともに、お客様のニーズに合わせた魅力ある商品の開発を進めていきます。



国際線旅客事業戦略

ビジネス需要に特化して、スター アライアンスパートナーのハブ空港への輸送力を増強し、北米、欧州、中国、アジアの各地域でバランスの取れたネットワークの充実を図ります。また、中国・アジア路線を中心にエアバスA320型機、ボーイング737-700型機などの小型機を投入して、多頻度運航による競争力強化と需給適合を進めます。

成田空港ではスター アライアンス加盟各社との「接続ネットワーク」の充実を図るとともに、羽田空港では2010年10月の再拡張に備え、首都圏マーケットの需要と国内線接続ネットワークを基盤とした羽田発国際線事業の準備に着手します。また、国際線中長距離路線に投入する戦略機材として、世界で初めてボーイング737-700ER型機の導入を進めています。

貨物郵便事業戦略

成長戦略における3本柱の1つを担う貨物郵便事業の基盤を強化するために、関西空港や中部空港を活用した「日中、日米、日アジア」基本ネットワークを構築します。また、2008年度までの間、

羽田空港発の国内線と国際線の組み合わせ運航によるネットワークを構築し、2009年度以降の羽田を拠点としたフレーター（貨物専用機）ネットワークの確立につなげます。羽田空港の国際化に向け、日本郵政グループなどとの提携や、貨物運航新会社の設立などによる自社フレーター事業の拡充を通じて、ANAグループの利益目標の達成に貢献します。

アライアンス戦略

2006年6月にスター アライアンス10社が成田空港第1ターミナルビルに集結しました。今後、ANAのアジアネットワークと欧米のパートナーとの乗り継ぎの利便性の向上、ラウンジ、カウンター、チェックインシステムといった施設の共同利用で顧客利便性の向上を図ります。また、羽田空港の国際化をにらんで、スター アライアンスのリソースを最大活用し、「競合他社に対す

る先行メリット=持続的な競争優位」を確保します。

コスト構造改革 フリート戦略とコスト削減

機種統合効果による生産性向上を享受できるフリート構成への転換を推進し、経済性の高いボーイング737-700型機やボーイング787型機などの新機種の導入を進めます。また、ボーイング747-400型機の退役を開始するなど、コスト競争力を強化します。

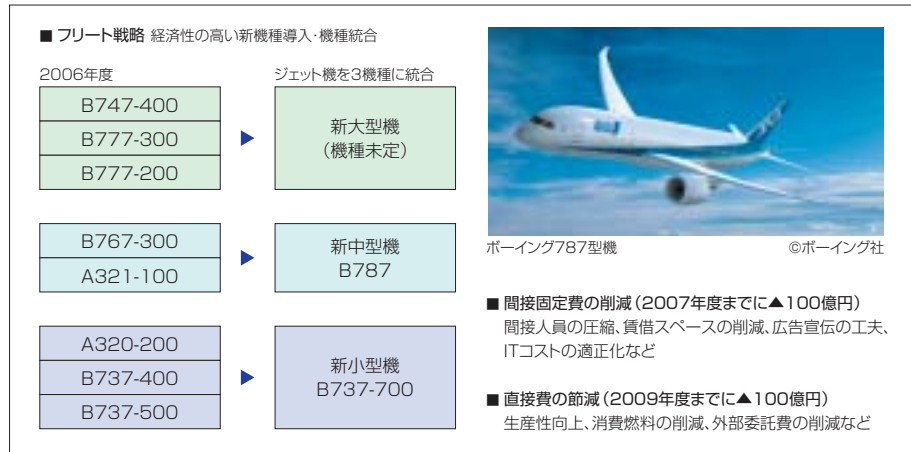
そして、間接人員の圧縮、賃借スペースの削減、広告宣伝の見直し、ITコストの適正化により2007年度までに間接固定費を100億円削減します。また、生産性向上、消費燃料の削減、外部委託費の削減などで、2009年度までに直接費を100億円節減します。

なお、ホテル事業は2007年6月に売却しました。

スター アライアンス加盟航空会社



コスト構造改革



数値目標

各戦略の推進を通じて、需要に適合した機材投入を進める中で収益性を高めつつ、併せてコスト削減を継続して追求し、2009年度には売上高1兆5,500億円、営業利益1,000億円の達成を目指しています。

ステークホルダーの皆様との経済的なかかわり

ANAグループは、お客様、取引先、株主、債権者、従業員、地域社会、行政などの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。

■ 経済的価値分配

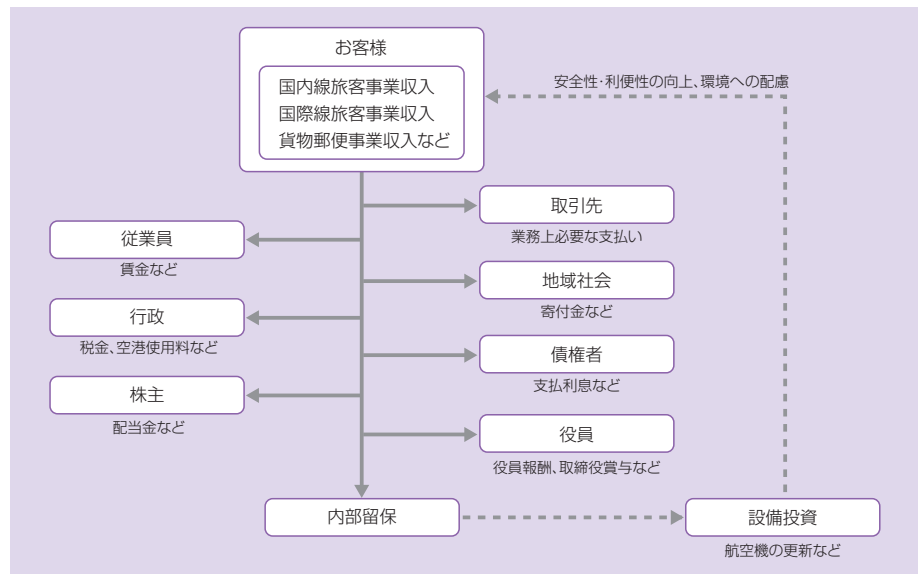
ANAグループは、国内線旅客事業、国際線旅客事業、貨物郵便事業をはじめとした航空運送事業を中心に、旅行事業、その他の事業で、高品質なサービスの提供を通じて、お客様から対価を頂戴し事業を運営しています。

お客様から頂戴した営業収入から、取引先の皆様に必要な経費をお支払いし、生み出された経済的価値を株主の皆様、債権者の皆様、従業員、そして地域社会や行政など、さまざまなステークホルダーの皆様分配到しています。

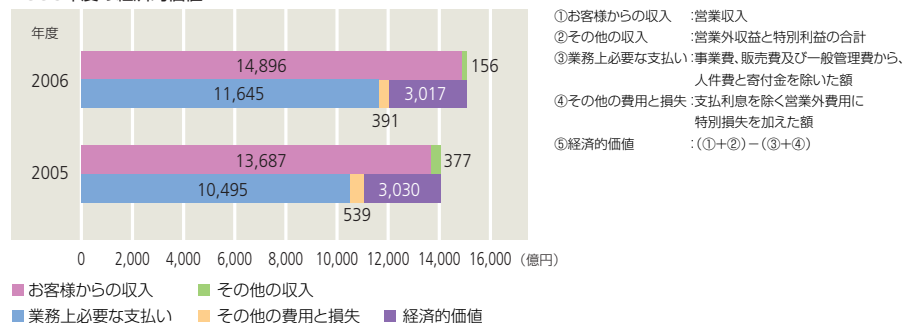
■ 2006年度の経済的価値

お客様からの収入が旅客数の増加などにより前年度より8.8%増加して14,896億円になりました。また、その他の収入は58.5%減少して156億円になりました。一方、業務上必要な支払いは、燃油費の高騰などにより前年度より11.0%増加して11,645億円になりました。その他の費用と損失は27.6%減少して391億円になりました。その結果、2006年度の経済的価値は前年度より0.4%減少して、3,017億円になりました。

ANAグループとステークホルダーの皆様との経済的なかかわり



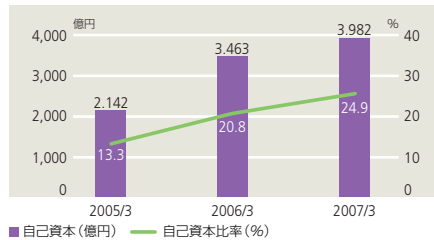
2006年度の経済的価値



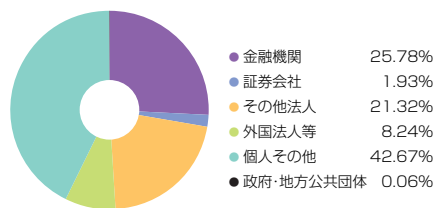
株主・投資家の皆様とのコミュニケーション

ANAは2007年3月31日現在、約20億株を発行し、27万人を超える株主の皆様を支えています。株主の皆様に対する還元は経営の重要課題であり、経営環境や業績動向などを総合的に勘案して利益配分を実施しています。そして、経営環境の変化があっても安定的に利益が出せる企業体質の確立を進め、株主価値の向上を目指しています。

自己資本と自己資本比率の推移



株主構成



東京証券取引所より個人株主拡大表彰を受賞

■ 個人株主・投資家とのコミュニケーション

株主の4割強を占める個人株主・投資家の皆様とのコミュニケーションに積極的に取り組んでいます。

株主総会

定時株主総会は直接対話の貴重な機会です。2007年の定時株主総会では過去最高の3,093名のご出席があり、多数の株主の皆様からご意見、ご質問を頂戴しました。

個人投資家説明会

東証ディスクロージャーフェアへの参加や個人投資家向け説明会の開催など、活動の場を広げました。事業概要

や経営計画について詳細にご説明し、多数のご質問にお答えしました。

株主優待

株主の皆様にはANAグループをご愛顧いただくために、国内線のご優待搭乗をはじめ、グループ各社でご利用になれる株主優待を各種ご用意しています。

個人株主拡大表彰

2007年1月、東京証券取引所より個人株主を拡大して証券市場の裾野を拡大したことが評価され、個人株主拡大表彰を受けました。

■ 国内・海外機関投資家とのコミュニケーション

国内でのIR活動

各四半期の決算発表後、アナリストや機関投資家の皆様には経営トップがその内容を説明する決算説明会やコンファレンスコールを実施しています。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。

<http://www.ana.co.jp/ir>
IR情報

■ 迅速で的確な経営情報開示

ホームページ

経営に関する重要情報を発表と同時に公開しています。決算関係資料開示の迅速化を進め、英語版サイトではバックナンバーや株価情報などの情報量を増加し、内容の充実を図りました。

<http://www.ana.co.jp/ir>
IR情報

冊子類

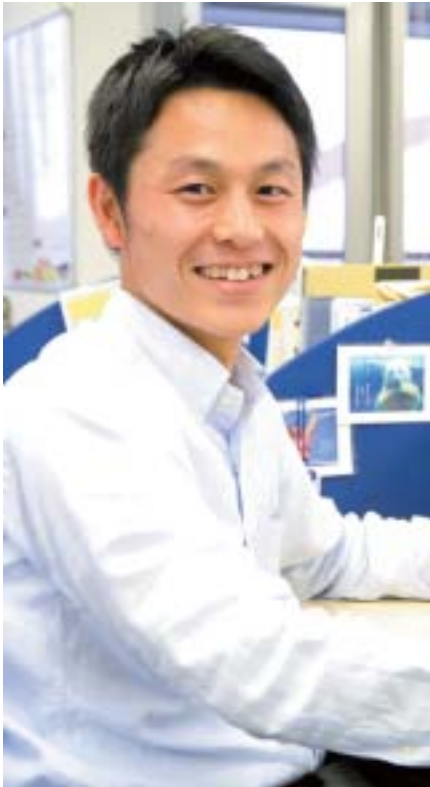
個人株主の皆様向けに「ANA VISION」を年4回発行しています。また、国内外の投資家の皆様向けに「アニュアルレポー

海外でのIR活動

欧州、米国、アジアなどの主要投資家を個別に訪問し、ANAへの理解を促しています。また海外で実施される証券会社主催のコンファレンスにも積極的に参加しています。



ト」(英文版、和文版)、「ファクトブック」を毎年1回発行して、決算の内容や経営計画について分かりやすく解説しています。アニュアルレポート2006は「日経アニュアルレポートアワード」に入賞し、外部からも高い評価を受けています。



CS推進室 小野 隆

進化する商品とサービスのクオリティマネジメント

ANAグループは、提供する商品・サービスのクオリティを向上するために、現状のクオリティを評価し、改善策を検証・実施する、商品・サービスのクオリティマネジメントの仕組みを確立しています。その中で、お客様の声から課題を抽出し、改善策を立案・実施する「クローズド・ループ」の取り組みをご紹介します。

2万件にも上るお客様の声

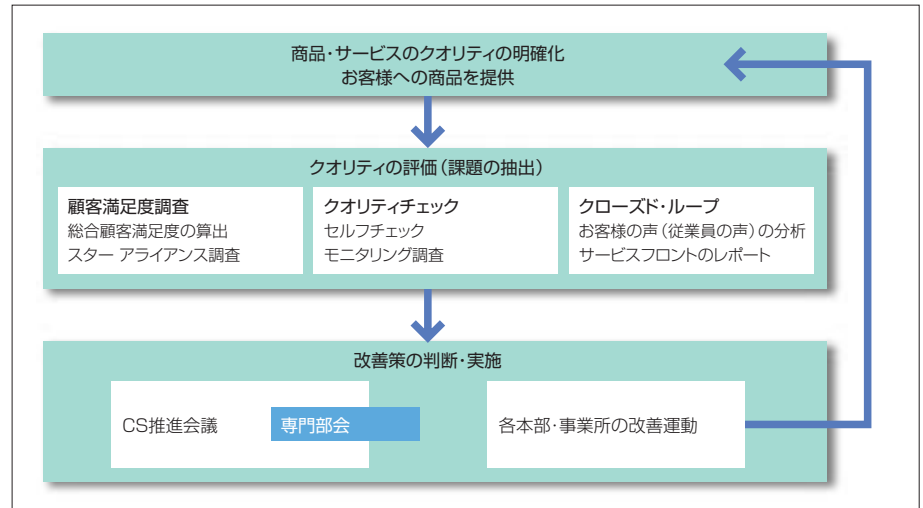
ANAグループは国内線、国際線、合わせて約900便を毎日運航し、12万人以上のお客様に空の旅を楽しんでいただいています。予約から空港、機内にいたるまで、お客様との接点が大変多く、それぞれのスタッフはお客様から直接声を掛けていただく機会に恵まれています。

そして、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基に作成されたレポートは、2006年度は20,620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、権限を有する特定の従業員が閲覧可能な環境を整備しています。



お客様からの問い合わせにお答えするカスタマーデスクのスタッフ

商品とサービスのクオリティマネジメント



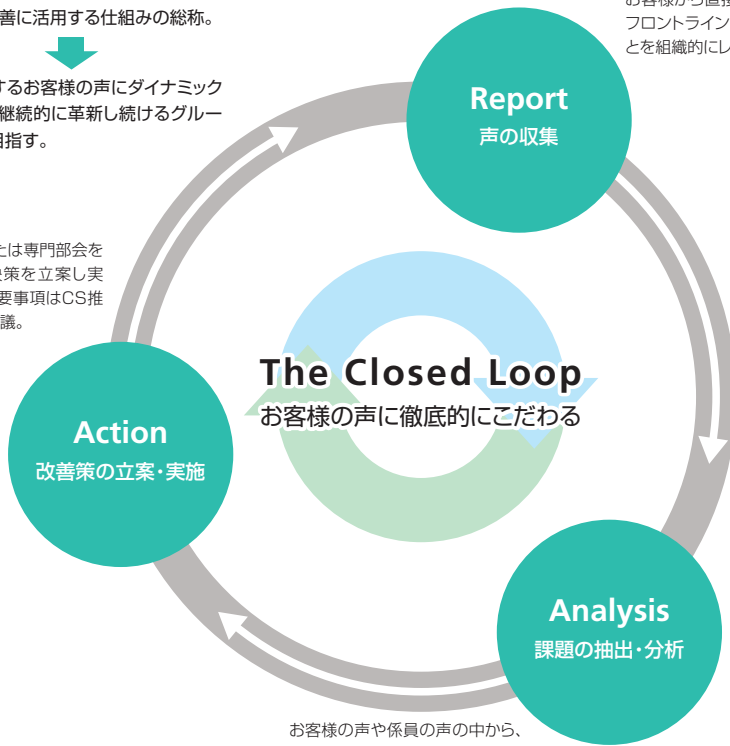


お客様の声を生かすクローズド・ループ

「お客様の声」および「係員の声」を組織を通じて集約・分析し、商品・サービスの企画・改善に活用する仕組みの総称。

常に変化するお客様の声にダイナミックに対応し、継続的に革新し続けるグループ企業を目指す。

各部署、または専門部会を通じて解決策を立案し実施する。重要事項はCS推進会議で審議。



お客様から直接頂いた声や、フロントラインが気付いたことを組織的にレポートする。

お客様の声や係員の声の中から、構造的な課題を抽出し分析する。

クローズド・ループでお客様の声を反映

ANAグループは、「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。

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・分析して、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既存の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て、お客様にフィードバックしています。

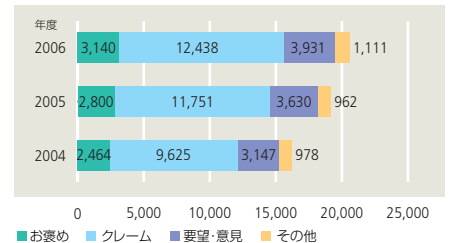
現場の従業員から役員まで、お客様の声が宝の山であることを実感しており、「クローズド・ループ」は、サービス面での課題の解決だけでなく、全社的なCSマインドの啓発にも寄与しています。

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

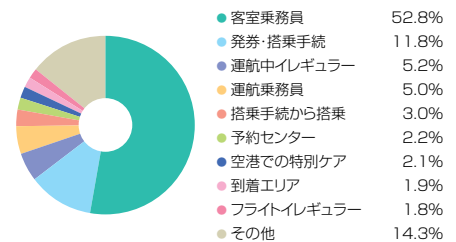


羽田空港で接客する東京空港支店 旅客部 東 麻衣

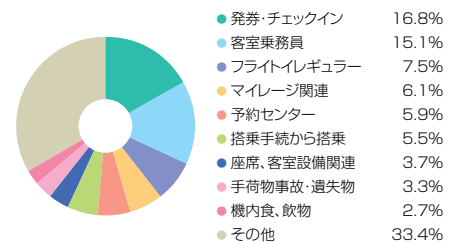
お客様の声



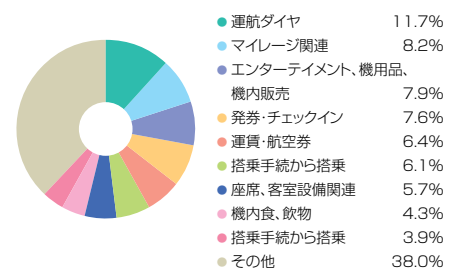
お褒めの内訳 (2006年度)



クレームの内訳 (2006年度)



ご意見・ご要望の内訳 (2006年度)



顧客満足度を高める

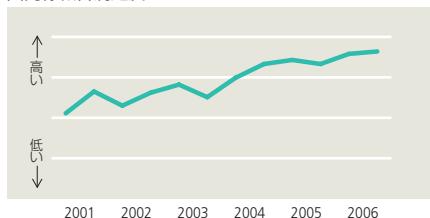
ANAグループは、商品とサービスのクオリティマネジメントを行うための基礎データを得るために、顧客満足度調査を実施しています。また、従業員のCSマインドを高め、顧客満足度を向上させるための取り組みを行っています。

■ 顧客満足度調査

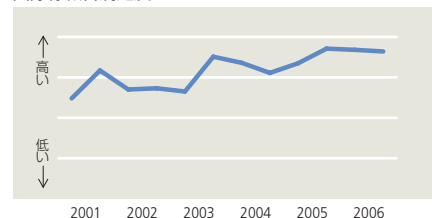
ANAグループは顧客満足度調査を年に2回実施し、お客様の満足度を定期的にモニターしています。お客様から評価していただいた結果は、CS推進室を中心に各部署で徹底的に分析を重ね、各種サービスの改善につなげています。

調査以来確実に顧客満足度は向上しており、ANAはこれからも、クオリティの向上を積み重ねることでお客様の心をつかみ、顧客満足度を追求し続け、真の価値創造企業を目指します。

国内線顧客満足度



国際線顧客満足度



バンコク支店カウンター



成田空港チェックインカウンター



スーパーシートプレミアム



CSアワード

お客様から頂いた手紙、電話や電子メールの中から、特に評価されたサービスや、良いサービスを行ったANAグループの従業員を、2カ月に1度表彰しています。表彰された事例を社内報に掲載して周知するなど、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。

授賞例紹介

「機内で体調不良になり、皆様にご心配をお掛けしました。ぜひ、そのお礼が伝えたいです」

2007年1月31日の662便の機内で突然気分が悪くなり倒れこんでしまいました。機長をはじめ皆様にお世話いただき感謝しております。当時のことはよく覚えていませんが、2つだけ覚えています。1つは多くの方が見守ってくださったこと。もう1つは客室乗務員の方が耳のそばで「心配ありませんよ。私たちがそばにいますから」と繰り返し励ま

してくださったことです。おかげ様で体調を回復し、今は普通の生活をしています。皆様一人ひとりにお礼を申し上げるべきですが、手紙で代えさせていただきます。(女性)

選考委員会からのコメント

662便にたまたま出張のため乗っていた村上さんが、急病発生から搬送までの間、①お客様が横になれるように座席を調整して、お客様が落ちないようにシートベルトをつないで安全確保に努めた②着陸態勢に入ってから着陸するまで、中腰でお客様をずっと支え続けた③客室乗務員が機内アナウンスで救急搬送が終るまで着席していただきたい旨、ほかのお客様に協力を求めたが、座席を立とうとしたお客様がいたため、そのお客様に着席をお願いした—といった数々の援助をしていた事実が分かり、表彰することにしました。



受賞者感想

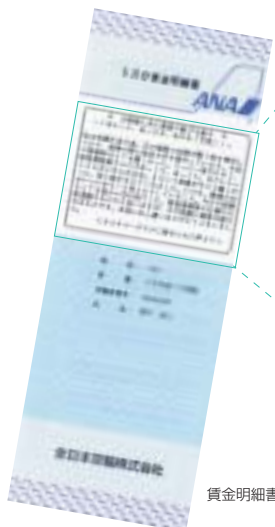
村上 和彦 整備本部 部品計画部

この賞は、私個人に対してだけでなく、その便のクルーの皆さんと一緒に頂いたものと思います。お客様と接する機会の少ない整備本部におりますので、接客現場の大変さを痛感しました。今後も安全な機材を提供して運航支援に寄与して、お客様に満足していただけるように業務を遂行したいと思います。

お客様のからの声を従業員に届ける－賃金明細書

ANAでは2004年10月より、従業員に毎月渡す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マインドの向上と、お客様の声をより身近なものとして徹底的にこたわり、顧客満足度の向上につなげるために、従業員の発案により始めました。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1つです。



賃金明細書

<お客様と共に最高の歓びを創る>

～「あんしん、あったか、あかるく元気！」～

私は体調不良のため、足の関節の状態が悪く杖を使用しており、搭乗の際に毎回お手を煩わしています。今回の搭乗時はとても嬉しかった。たった一言だけれど、客室乗務員さんの「ゆっくり、ゆっくり、まだいらっしゃらないから大丈夫」という言葉がすごく嬉しかった。安心感を与えてくれました。いつも、最後の方がいいのかな？と考えたりしていました。今日の搭乗も、とても温かい空の旅でした。客室乗務員の仕事は大変過酷なものだと思いますが、その笑顔に乗客は癒されるものです。本当にお心遣いありがとうございました。

<カスタマーデスクに寄せられた声より>

CS活動

ANAグループは、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ために、CS*活動に力を入れています。

*Customer Satisfaction=顧客満足

■ ANAグループのブランドビジョン—お客様と共に最高の喜びを創る

ANAグループは、「お客様と共に最高の喜びを創る」をブランドビジョンとして掲げています。お客様の満足していただく姿や、「ありがとう」の一言が、私たち自身の喜びや、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、ブランドの構築とブランド価値の向上につながるものと考えています。

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と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・イントラネットの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！

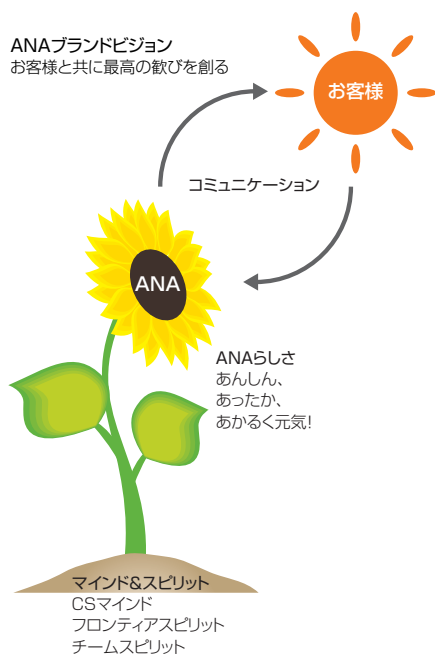
ANAグループは、他社に決してまねのできない強みや個性、つまり「ANAらしさ」をしっかりと確立してお客様から選ばれる会社になることが、厳しい競争を勝ち抜くための条件であると考えています。

2004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&スピリッツを「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、ANAグループ全体で推進しています。

ANAブランドコンセプト



CS推進室 カスタマーデスク 石井 友美(左) 山口 麻衣(右)





■ 仲間の仕事を褒める – 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」を推進しています。この制度は、仲間の仕事を褒めることを通じて、他人の仕事に関心を持つと同時に、お互いの仕事に誇りを持つという風土

づくりに役立っています。

ANAグループ内で 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、仲間からの感謝とお客様の喜びが自らの喜びであることをグループ内で共有しています。



Good Job Card

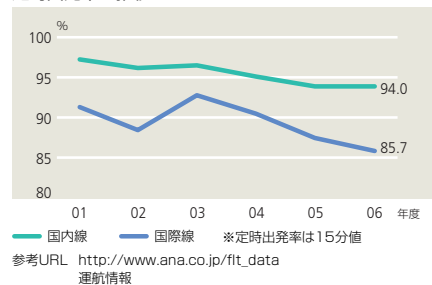
■ 運航品質の向上 – 一定時性への取り組み

定刻に出発して予定した時間に到着する一定時性は、航空輸送サービスの重要な品質の一つです。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中心に一定時性の向上に取り組んでいます。そして、各空港の従業員からの改善提案に基づき、安全性

を損なうことのないように厳重な管理の下で改善策を実行しています。

2006年度の定時出発率は国内線は94.0%、国際線は85.7%でした。一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。

定時出発率の推移



■ 機内の品質管理を徹底

ANAグループでは、機内の品質を評価分析し品質管理を徹底しています。機内品質の点検者・推進者に任命された110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、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た評価基準に基づき点検し、機内品質の管理を徹底しています。



1,500人のCS革命 – 福岡空港のCS活動

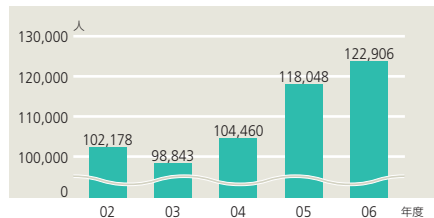
福岡空港ではANAグループの従業員1,500人がCS活動に取り組んでいます。2006年度は「『1,500人のCS革命』～私たちCS Fukuokaは全員参加型のCS活動を目指し、お客様の視点に立ったサービスを創造します」を活動テーマに掲げました。「シームレスなサービスを目指して」というテーマで職種を超えてANAグループの従業員が話し合い、理想の福岡空港を実現するための方策について、活動を具体化しました。強い連携の下、福岡空港のANAグループは、CSの向上を目指しています。

多様なお客様への配慮

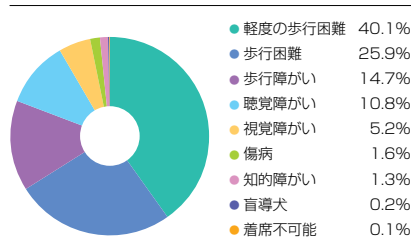
ANAグループは、おからだの不自由なお客様に安心して快適な空の旅を楽しんでいただけるように、お客様の声を参考に、施設やサービスにさまざまな工夫をしています。



おからだの不自由なお客様の搭乗者数の推移



2006年度に搭乗されたおからだの不自由なお客様の内訳



新型空港車いす



ANAスカイアシストデスク

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、相談窓口として「ANAスカイアシストデスク」を設置して電話でご相談をお受けしています。ご予約から降機まで安心してご利用いただけるように、知識と経験が豊富な係員がご案内しています。2006年度に搭乗されたおからだの不自由なお客様は、2005年度より4.1%増加して122,906人になりました。

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



CS推進室 スカイアシストデスク 野原 優香

空港・機内でのバリアフリーの推進

ANAグループは、おからだの不自由なお客様にご利用いただくために空港と機内のバリアフリーを推進しています。

1998年に耳の不自由なお客様のために「筆談ボード」を国内8空港に配備したのを皮切りに、99年には国内線全機に機内用車いすを搭載しました。さらに交通バリアフリー法施行後は、機内に可動式ひじ掛け、車いすを使用するお客様用の化粧室を設置し、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を進めてきました。2007年4月からはお客様からのご要望を反映した新型空港車いすを国内50空港に導入を開始しています。また、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開設して、空港・機内のバリアフリーについて紹介しています。

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

新型車いすの開発をお手伝いしました



松下電工株式会社
 エイジフリー事業推進部
 市場開発グループ
 市場開発担当課長
 廣岡 克己 氏

松下電工で蓄積したノウハウを生かして、空港施設内や航空機内でも簡単に安心してご利用いただける車いすの開発に取り組んできました。

空港で使用される車いすには、搭乗時にボーディングブリッジなどのスロープになっている通路での使用や航空機内の通路での使用、機内座席シートへの移動時の配慮など、さまざまな性能が要求されます。開発に当たっては、ANAグループの皆さんからの意見や実際に車いすを使用されているお客様からのご要望をお伺いしながら、空港や機内での安全性・操作性評価を行ってきました。

自分自身が航空機を利用する際に、車いすについて係員の方から「使いやすいと助かります」という声を聞いたり、実際にお客様が使用されている光景を見ると、車いすがより快適な空の旅をサポートしていることを実感し、喜びを感じます。



■ 手話バッチを着用して乗務

耳の不自由なお客様に快適な空の旅を楽しんでいただけるように、勉強会を開催して手話を身につける活動を行っています。客室乗務員のうち約400人が手話技能検定4級以上の資格を取得し、手話バッジを着用して乗務しています。



手話バッジ



手話を練習中のIAU旅客課のスタッフ

国際空港事業 (IAU) での手話活動

「耳の不自由なお客様にも快適に飛行機をご利用いただき、手荷物をお預けいただきたい」という旅客課CS委員の提案から、朝礼時に手話の練習を始めました。2006年9月から10月にかけてグループミーティングで勉強会を行い、手話検定6級を団体受検して64名が合格しました。現在、5級と6級の合格者が「ANA手話勉強中バッジ」を、4級以上合格者が「手話できますバッジ」を胸に着用して接客しています。

■ ANAらくのりサービス

ANAグループは、お手伝いを必要とするお客様向けに、「ANAらくのりサービス」を提供しています。ご高齢のお客様を対象にした「シニアらくのり」、赤ちゃんや小さなお子様連れのお客様、妊婦のお客様をサポートする「ファミリーらくのり」、お子様だけのご旅行を出発空港から到着空港までお手伝いする「キッズらくのり」、大切なペットと安心してご旅行をしていただける「ペットらくのり」を、空港内の「らくのりカウンター」でバッジを着けた係員がお手伝いしています。

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



■ サービス介助士がお手伝い

ご高齢のお客様や、お手伝いの必要なお客様に、安心して空の旅を楽しんでいただけるように、一部の空港ではサービス介助士の資格を持った係員がバッジを着用して接客しています。



介助士バッジ

■ AEDを全機に搭載

ANAグループの全航空機には、心筋梗塞などが原因で心室細動が起こった場合に電気ショックで治療するAED*を搭載しています。客室乗務員全員にAED講習を実施して、いざという時に対応できるように備えています。

*Automated External Defibrillator=自動体外式除細動器



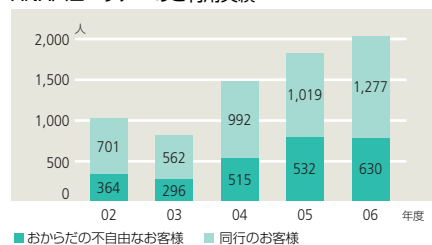
AED

■ ユニバーサル・ツーリズムの取り組み

ANAセールスでは、ご高齢のお客様やおからだの不自由なお客様にも海外旅行パッケージ商品「ANAハローツアー」を安心してご利用していただくために、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、2006年度は630人の方にご利用いただきました。

*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

ANAハローツアーのご利用実績



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。

■ 社会貢献活動

赤い羽根共同募金に協力して45年

ANAグループは、1962年から「赤い羽根共同募金」に協力しています。2006年10月1日、共同募金運動の中央伝達式でお預かりした、各地の知事、市町村長、共同募金会長、募金活動のボランティアの皆様へのメッセージを、ANAグループの客室乗務員とグランドスタッフが赤い羽根とともに全国39カ所に伝達しました。また、表参道ヒルズ(東京)の前では、ANAボランティアグループ「すずらんクラブ」を中心にしたボランティア42名が街頭募金を行いました。

「しあわせの花 すずらん」をプレゼント

2006年6月9日、ANAグループの客室乗務員と各空港の地上スタッフが、日本赤十字社医療センターをはじめとした全国52カ所の病院を訪問し、入院患者の皆さんに、すずらんでつくった、押し花のしおり19,000枚をお届けしました。

この押し花のしおりは北海道の千歳空港近郊に咲くすずらんを、全国各地のANAグループの従業員が、一つ一つに心を込めて押し花のしおりにしたものです。すずらんのプレゼントは、1956年から50年以上も続けているもので、毎年ご好評を頂いています。

カンボジアへの中古パソコン寄贈

ANAコミュニケーションズは、使わなくなったパソコンを、プロンペンをはじめとしたカンボジア各地の教育施設に寄贈しています。長年使用してきたパソコンが古くなり、入れ替えが必要だったため大変喜ばれ、これまでに寄贈した200台の中古パソコンは、カンボジアで活躍しています。



すずらんクラブとボランティアの皆さん



すずらんの押し花のしおり



すずらんの押し花のしおりをプレゼント



寄贈した中古パソコンでコンピュータスキルを習得する子供たち



2006年度に行ったANAグループの主な社会貢献活動

	社会貢献活動の内容	活動例
社会とのかかわり	各種の社会貢献活動への協力や航空運送の事業特性を生かした活動を行っています。	・災害時の輸送協力(国内・海外) ・盲導犬輸送(国内) ・赤い羽根共同募金(国内) ・しあわせの花 すずらんプレゼント(国内)
地域とのかかわり	各地の祭りやスポーツイベントへの協賛・参加を通じて、地域とのかかわりを大切にしていきます。	各地の祭りへの参加 ・支笏湖氷濤まつり(北海道) ・さっぽろ雪まつり(北海道) ・諫早のんのご祭り(長崎) ・ワシントン桜まつり(米国・ワシントン) スポーツイベントへの参加 ・北京国際マラソン(中国・北京) ・大連国際マラソン(中国・大連) ・ANAケーブルカー・チェイス(米国・サンフランシスコ) その他の社会貢献活動 ・知多半島多屋海岸清掃(愛知) ・ハワイ・フードバンク・チャリティイベント(米国・ハワイ) ・能登半島地震義援金(石川)
若い世代への支援	さまざまな機会を通じて、次世代を担う若者や子供たちを支援する取り組みを行っています。	・航空教室(国内・海外各地) ・空港・整備工場見学(国内・海外各空港) ・職場体験学習(国内) ・企業研修招待(国内) ・子供野球教室(米国・ロサンゼルス) ・こどもの城コンサート(欧州8都市) ・中古パソコン寄贈(カンボジア) ・麻田'sメモリアルフライト(宮城)
芸術・文化活動	芸術・文化活動を支援しています。	・歴史シンポジウム(岡山) ・日本映画祭(米国・ニューヨーク)

麻田'sメモリアルフライト、子供たちの夢を乗せてテイクオフ！

43年前の遊覧飛行

1958年4月9日、1羽の伝書バトが仙台空港の近くにあった国立玉浦療養所に迷い込みました。この療養所には子供たちを含め患者さんが200人ほど入院していました。当時は「養護学校」という施設はなく、大人の患者さんが子供たちに勉強を教えていたため、「ベッドスクール」(西多賀養護学校の前進)と呼ばれていました。

このベッドスクールでは、ハトを飼っていましたが、ある朝、見なれぬハトが迷い込んでいるのを飼育係が見つめました。足輪を頼りに調べると、当時盛んだったハトレースの最中に迷いこんだハトで、持ち主が東京にいる



ことが分かりました。子供たちは、何とかハトを東京まで届けたいと思い、仙台空港の空港長に相談しました。そして、ハトを東京まで運ぶという大役を引き受けたのがANAの麻田正機長でした。1958年4月12日、ハトを乗せたダグラスDC3型機が仙台空港から羽田空港に向かいました。

この出来事をきっかけにベッドスクールの子供たちと麻田機長の交流が始まりました。麻田機長は、毎年6月になると、すずらんを届けるなど、療養をしながら勉強に励む子供たちを励まし続けました。子供たちとの交流を重ねるうちに、麻田機長は子供たちを飛行機に乗せてあげたいと思うようになり、何度も何度も会社をお願いして、1963年4月29日に遊覧飛行が実現しました。その4年後、麻田機長は病気のため亡くなりました。

麻田機長の思いをもう一度

そして2006年4月21日午前11時、43年前の麻田正機長の思いと西多賀養護学校の生徒の皆さんを乗せた飛行機が仙台空港を離陸しました。26人の生徒の皆さんは、仙台から山形上空を高度3,600メートルで旋回する



50分間の空の旅を楽しみました。雲の間から見える家や車、山頂に残る雪を見るうちに、当初は緊張気味だった生徒の皆さんの表情も次第に笑顔に変わっていきました。

この日、もう1便のチャーター便が西多賀養護学校で運航しました。チェックインから搭乗、機内サービスなど、実際とほぼ同様の疑似フライトを演出し、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フライトを楽しんでいただこうとの思いからでした。

難題を多く抱えたメモリアルフライトでしたが、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や関係者の皆さんの協力の下、実現することができました。時代が変わっても麻田機長の思いが今も変わらずANAグループに生き続けていることを実感した1日でした。

次世代への支援

次世代を担う若者や子供たちの育成にかかわることは、ANAグループの願いです。ANAグループ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。



■ 航空教室

ANAグループは、安全運航についてお客様にご理解いただくために、CS活動の一環として航空教室を国内および海外で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のご要請をいただけるように、ホームページでご案内しており、専用のアドレスでお問い合わせいただけます。

URL <http://www.ana.co.jp/anafan/kids/index.html#school>
専用アドレス pilotkokukyoshitu@ana.co.jp



航空教室

■ 航空ビジネスに関する大学講義

ANAグループでは、航空ビジネスや観光、航空業界を取り巻く環境、またホスピタリティといったテーマで全国の大学で講義を行っています。2006年4月の東海大学の航空操縦士養成コースに続き、2007年2月には早稲田大学理工学術院と教育や共同研究分野での協力で提携しました。

また、京都ノートルダム女子大学ではANAの全面協力の下、エアライン・プロ

グラムを開設し、本格的な産学連携プログラムを展開します。



大学で講義するANAスタッフ

■ アジアの国の人づくりを支援－岡崎嘉平太国際奨学財団

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、アジアの国の人づくりを目的に1990年に創設されました。同財団は、中国、フィリピン、ベトナム、マレーシア、インドネシア、タイ、ミャンマーから毎年数名の留学生を招聘して、日本の大学院（博士課程）に進学する支援を行っています。

これまで76名の奨学生を支援し、卒業生は母国で教鞭をとったり、政府機関や企業に就職したり、また日本で研究を

続けたりして、母国の発展と日本との友好に努めています。



記念植樹するアジアからの留学生の皆さん

取引先との関係

ANAグループは、ANAグループ行動基準に基づき、独占禁止法などの関係法規を遵守して、公正な取引を行っています。また、取引先の皆様との協力により、新たな価値の創造に取り組んでいます。

■ 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は、航空機をはじめとして、ジェット燃料、機内用品から事務用品まで、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グループ購買取引行動指針

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に努めます。
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。

■ ボーイング787型機を開発するワーキング・トゥギャザー・チームに参画

ワーキング・トゥギャザー・チーム(WTT※)はボーイング787型機を21世紀で最も効率的で魅力的な航空機にする目的で、ボーイング社、エンジンメーカー、関連ベンダーと航空会社が課題解決のために1つのチームに結集して行う開発活動です。

2004年4月に世界で最初にボーイング787型機を50機発注したANAは、

ローンチカスタマー（最初に発注した航空会社）としてボーイング787型機的设计・開発段階から参画し、深く関与してきました。

ANAは航空機的设计に意見を直接反映できる絶好の機会として、①高水準な信頼性の実現②客室快適性・競争力の確保③運航支援性の充実④コスト低減⑤環境に配慮した设计——を重点項目に置きWTT活動に取り組みました。その結果、日本の航空会社特有の短距離運航を考慮した経済设计の目標値が設定されるなど、多くの成果を上げることができました。

※ Working Together Team = WTT



ボーイング787型機の初号機にひときわ大きく塗装されたANAのロゴマーク

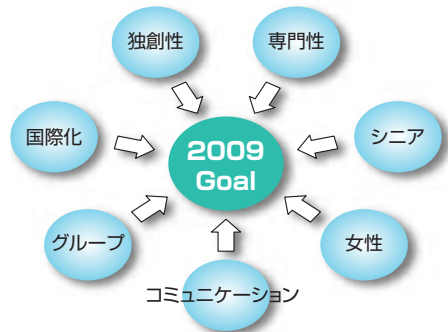
挑戦する人材の創造

ANAグループは、強いANAグループをつくるために「挑戦する人材の創造」をANAグループ人事理念を掲げ、人材づくりに取り組んでいます。

ANAグループ人事理念

「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します」というANAグループ経営理念の行動指針を具現化するために、2002年にANAグループ人事理念を制定しました。ANAグループ人事理念では、「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」にあるという考えを強調しています。また、「国際化」「女性」「シニア」を含む7つのキーワードを人材方針に掲げ、従業員価値の増大を図っています。

人材方針の7つのキーワード



ANAグループ人事理念

―挑戦する人材の創造―

- 一人ひとり自らの「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。

社員価値増大、多様性の尊重に向けて

社内大学設立に向けた

人材変身大学準備室の設置

TEAM ANAの「人づくり」を使命とした企業内大学を立ち上げます。まずは2007年度中に、未来のANAグループを担うコア層をターゲットにした学部を立ち上げ、ANAグループ全体の「学ぶ・実践する」力を強化していきます。

いきいき推進室の設置

女性、シニア、外国人をはじめとするダイバーシティ*を積極的に推し進め、ANAグループの全従業員がいきいきと働くことができる環境と、制度の充実、個々の独創性を尊重する風土や人事政策を推進するために、2007年4月に「いきいき推進室」を設置しました。

*人種、性別、年齢、信仰などにこだわらずに多様な人材を生かし、最大限の能力を発揮させるという考え方

働きやすい職場環境づくり

ANAでは充実した育児・介護制度、海外留学制度を設け、働く従業員を支援しています。2007年4月より育児日（月に3日間の休暇）や短時間勤務制度の利用可能範囲を小学校就学前まで拡大しました。2006年度は育児休職制度を247人、介護休職制度を8人、海外留学制度を16名が利用しています。また、仕事と育児の両立をサポートする経済



いきいき推進室の宮坂純子室長(左)と魚田夏紀主席部員(右)



的支援メニューも拡充し、育児を行う従業員のための環境整備に努めています。

女性の活躍を推進

ANAには客室乗務員、空港の旅客係員を中心に6,000名を超える女性従業員が働いており、全従業員の約50%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進めており、2007年度の新卒総合職事務職の採用では女性が38%を占めています。国内の航空業界初の女性役員を誕生させるなど、女性管理職比率の拡大を進めています。

シニアの活用

従業員の高いスキルやノウハウを60歳を超えても活用するために、雇用延長制度を導入しています。最長65歳まで就労できる環境を整備し、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、2006年度は106名の従業員が就労しました。

国際化の推進

ANAでは「人材の国際化」を推進しています。外国人スタッフの積極的な採用、日本人スタッフの海外での業務研修、スターアライアンスメンバーとの合同セミナー、海外雇用社員の日本での短期間就労など、グローバルな人材育成を行っています。

障がい者雇用を拡大

航空業界初の特例子会社としてANAウイングフェローズを1993年に設立し、障がい者の活躍の場を拡大するとともに、羽田空港内にバリアフリーの事務所スペースを設け、働きやすい環境を整

備して来ました。2007年度の障がい者雇用率は1.83%となり、法定雇用率1.8%を達成しています。

人権尊重に関する取り組み

「社会とともに歩み続ける企業として、社会に存在するさまざまな人権問題の解決に取り組む」を基本方針に、グループを挙げて人権啓発活動を推進しています。ANA人事部人権啓発室に専任の担当者を配置し、人権啓蒙活動の企画立案を行い、各事業所の人権啓発推進委員の活動を支援しています。

インターンシップ制度を導入

インターンシップ制度を導入し、学生の皆さんに空港サービスの職場体験、実践を通して、「働く」イメージづくりの場を提供しています。

活躍する女性従業員のコメント



国際空港事業 ラインハンドリング部 ハンドリング五課 大岡 紀子

主にPBB*の装着脱や到着時の翼端監視、マーシャリング業務を担当しています。どのような天候や状況でも安全に定刻に航空機を出発させることを第一に、あこがれの仕事ができる喜びを忘れずに働いています。腕を磨き、資格取得にも積極的に挑戦したいです。

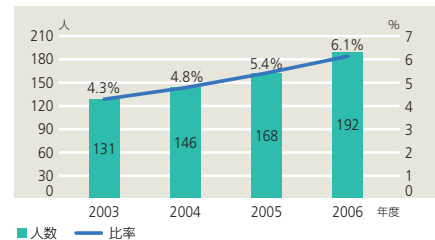
*Passenger Boarding Bridge=搭乗橋



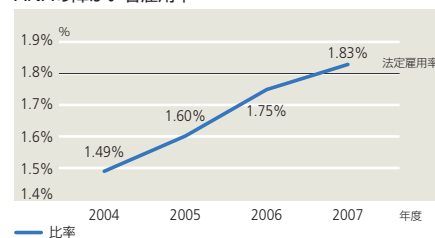
ワールド・エアポートサービス 業務部 運送サービス課 山辺 真名

機内のスクリーンに映し出された「マーシャラー」の姿に感銘を受け入社しました。基本的業務の習得とさまざまな訓練を経て、1番機を誘導したときの感動と達成感は忘れられません。お客様に夢と感動が届けられるグランドハンドラーを目指します。

ANAの女性管理職の推移



ANAの障がい者雇用率



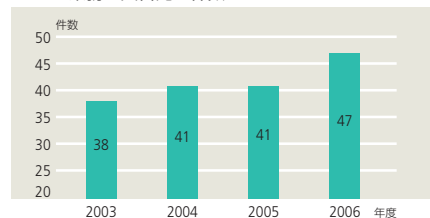
安全で働きやすい職場環境づくり

ANAグループは、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実現のために、積極的に取り組んでいます。

■ 安全衛生への取り組み

「社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、全国の事業所に設置した安全衛生委員会を中心に、各事業所で自主的な活動を展開しています。

ANAの業務上災害発生件数



ANAグループ労働安全衛生方針

ANAグループは、労働安全衛生の維持向上で社員価値の増大を実現します。

1. 労働災害の発生防止と社員の心とからだの健康の保持増進を促進します。
2. 施策の展開とマネジメントシステム(PDCAサイクル)の運用で改善を図ります。
3. 法令や規定を遵守し、労働安全衛生活動の周知を通じて社員の意識を喚起します。

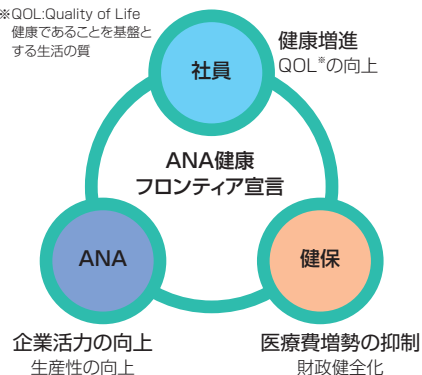
■ ANA健康フロンティア宣言

2006年に健康と活力に満ちた企業を目指して「ANA健康フロンティア宣言」を発表しました。生活習慣病予防とメンタルヘルス対策については、従業員自身の意識改革やそれに伴う行動の変容が重要であるため、ヨガを交えたセミナーやウォークラリー、健康講話を各地で開催するなど、社員の健康増進のためのきっかけづくりを含め、精力的に取り組んでいます。

また、従業員の健康管理を充実するため、定期健康診断を確実に実施しています。社会的に問題になっている過労死の防止のためにも、労働時間管理

と医療スタッフとの連携を強化して、メンタルヘルス対策の重要性についてグループ内の認識を一致させる取り組みを行っています。

※QOL:Quality of Life
健康であることを基盤とする生活の質



■ ANA WELFARE PLAN—ゆとりと充実をもたらす福利厚生制度

入社からセカンドライフに至るまで、生きがい、働きがいを感じられるように、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」というカテゴリーで、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グループは、従業員と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。

■ 経営トップとのダイレクトーク

ANAグループは、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。経営環境やANAグループが目指すものを、経営トップが自分の言葉で直接語り、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で経営と現場の距離を縮めています。

2006年度は12地区を対象に延べ40回実施し、450件を超える意見が出されました。



ダイレクトーク

■ 社員満足度調査

ANAグループは、従業員価値の向上や発揮度合いを測定するために、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。2007年5月に「労使合同ES推進プロジェクト」を立ち上げ、この調査結

果を基に労使でも話し合っています。明るく、いきいきと働き、「あんしん、あったか、あかるく元気!」をお客様に、より実感していただけるよう、課題解決に向けて積極的に取り組んでいます。

■ ANAバーチャルハリウッド

ANAバーチャルハリウッドは、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を充実させ

ることを目的に2004年にスタートしました。2006年度は22名のディレクター(提案者)が、それぞれのアイデアを実現するために活動しました。

■ ANAグループコミュニティサイトー放談室

放談室はANAグループイントラネット内に開設している、従業員が日ごろ感じていることを自由に匿名で書き込むことができ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

案から最近のトレンド分析まで、内容は多岐にわたっています。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。

■ 労使関係

ANAグループの事業はさまざまな職種の従業員の協働作業により成り立っており、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。



運航本部 乗員室 ボーイング767乗員部
機長

小林 明

環境への取り組み

現場の創意工夫で地球温暖化防止策を実行する

ANAグループのCO₂排出量の98%は航空機からのものです。ANAグループは燃料を効率的に使用しCO₂の排出を抑制するために、運航の現場でさまざまな取り組みを行っています。運航の最前線で地球温暖化防止策を実行する運航乗務員と整備士の中から、ボーイング767型機に乗務する小林明機長と関西空港で航空機の整備業務を担う壬生昭人一等航空整備士に聞きました。

どのような点に注意して仕事をしていますか。

小林:「安全運航の堅持」。この点を最大の使命として乗務していることは言うまでもありません。私たち運航乗務員のバイブルともいべきオペレーション・マニュアルには、基本方針として「飛行の実施に当たっては、運航の安全を第一とし、最良の運航効率を上げ、かつ定時運航に努めるとともに、快適な飛行を行うことができるように積極的に業務を遂行する」と書かれています。毎日のフライトでは、安全運航の堅持はもちろんのこと、気象条件や空港の混雑など運航条件が異なる中で、より質の高い運航を提供するように努力しています。

壬生: 私は関西空港で航空機の点検作業や不具合の修復作業を担当しています。安全を守るために、航空機を最良の状態にして運航乗務員の皆さんに引き渡す

ことが、私たち整備士の仕事ですから、もちろん安全面に注意しています。整備作業を進める中で、判断が正しいか、規程類を遵守しているか、といった点に最も気を使って仕事をしています。

運航の現場で取り組んでいる地球温暖化防止策を紹介していただけませんか。

小林: ANAグループが排出しているCO₂の98%が航空機からのものですから、私たち運航乗務員の役割は非常に大きいと感じています。エンジンスタートして地上走行、離陸、巡航高度を飛行して、着陸、ブロックイン。この出発から到着までの一連の流れの中で航空燃料を消費します。運航本部は2003年度から、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や速度を考慮した飛行計画を立てたり、燃料を効率的に使用できる空港ごとの降下・進入要領を運航乗務員に周知するなど、さまざまな工夫や運航方法で燃料消費量を削減するEFP*¹推進プロジェクトに取り組んでいます。私もそのメンバーとして活動しています。

日々の運航の場面では、便の遅れを防ぐためにスピードを上げて飛行時間の短縮を図ることがありますが、スピードアップによる時間短縮効果と燃料消費量の関係を調べたところ、時間短縮効果はわずかであるにもかかわらず、燃料消費量が大幅に増えていることが分かり



関西空港支店 整備部
一等航空整備士

みぶ あせと
壬生 昭人

ました。このプロジェクトでは、実際のデータを運航乗務員に公表して、定時運航を目指すことはもちろんですが、条件によってはスピードを上げて時間短縮の効果は少なく、燃料を浪費してしまう場合があることを周知しています。

※1 Efficient Fuel Program

整備の現場ではどのような地球温暖化防止策を行っていますか。

壬生：特に力を入れているのが、2003年度から取り組んでいるエンジンの水洗です。航空機が上空を飛行中は、きれいな空気の中を飛行するのでエンジン

は汚れません。ところが、エンジンスタートして地上走行中、あるいは離陸して地上の近くを飛行しているときは汚れた空気を吸ってしまって、エンジンが真っ黒になってしまいます。細かいほこりがコンプレッサー（圧縮器）に付着するため、エンジンの効率が悪くなり、燃料を余分に消費してしまい、環境に悪影響を与える結果を引き起こしています。付着物を水洗して落とし、エンジンの性能を回復して燃費を向上させ、CO₂を削減するために実施しています。

どの程度の効果があるのですか。

小林：気象条件や航空管制による制約は受けませんが、例えばボーイング767型機でフライトする場合、巡航高度を1ランク^{※2}上げると、燃料消費量が1~2パーセント減少します。また、効率的な飛行ルートを選択すると飛行時間も短くなり、燃料も削減できます。

壬生：水洗して付着物が落ちたエンジンの燃費は1%程度改善されます。水洗したエンジンも使用するにつれて付着物について燃費が悪化していきますので、2007年度は水洗の回数を増やし、対象のエンジンも増やしています。

※2 1ランクは2,000フィート=約610メートル

苦労する点を教えていただけますか。

壬生：水洗作業は以前は大掛かりな設備が必要で、格納庫の中でしかできませんでした。そのため、整備士が空港の駐機場で洗浄作業ができるキットを施行錯誤しながら製作して、2006年5月に完成させました。このキットは成田、羽田、中部、関西、福岡、沖縄の各空港に配備されています。作業手順の見直しもあって、今では2時間あれば洗浄作業ができるの

で、航空機の運航間でも可能で、作業効率が大幅に上がりました。ANAグループでは、航空機のエンジンを3カ月に1回、水洗することにしています。

小林：刻々と変化する気象条件を読み取り、安全性、効率性、定時性、快適性のバランスを考慮して運航に当たっていますが、自然は気まぐれで、時には牙をむく存在ですので、決してあなどってはならないと肝に銘じています。

これまでも、私たち運航乗務員は、燃料の効率的な使用について意識して乗務してきたという自負があります。EFPプロジェクトで得られたデータを開示して、燃料削減効果を運航乗務員全員に周知していますので、さらにCO₂を削減していこうという意識高揚につながっていると思います。

どのような点を改善すれば、燃料消費の効率化は進むと思いますか。

壬生：最新型のエンジンを搭載した航空機に更新することが、現時点で燃費を上げる最良の方策だと思います。ボーイング747型機には4発のエンジンがありますが、後継機のボーイング777型機は2発のエンジンで飛行できます。エンジンの性能が上がって、燃費が向上すれば、環境への負担が減っていきます。2008年5月に導入するボーイング787型機には大変期待しています。

小林：燃料を余分に消費してしまう要因として、空港や航空路の混雑があります。出発時の離陸順番待ちや、上空での迂回や待機を指示されるケースなどが、空港や時間帯により日常化しています。特に羽田空港や成田空港では多発していますので、空港や管制施設などのインフラの整備は、環境への影響を軽減するためにも、早く充実してほしいですね。

ANAグループは1998年に、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、その実践に取り組んでいます。

■ 環境についての考え方

ANAグループ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。私たちは、社会から選ばれ、存続が望まれる企業となるために、社会に対する責任を果たしながら、企業価値の増大を目指しま

す。そして、私たち一人ひとりは、環境保全に対する高い意識を持ち、地球環境にかかる負荷を削減し、持続可能な社会の形成に貢献するために、努力を惜しまず行動していきます。

環境理念 『地球環境への基本的な取り組み』

基本方針

私たちは、限りある資源と地球環境を大切に、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かかわっていきます。

環境マネジメント



■ 環境・社会問題への取り組み体制

ANAグループでは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年代に入って、環境問題が世界共通の課題となったことから、社内の組織を柔軟に対応させ、グローバルな対策を講じることに主眼を置いた体制を整備しました。そして、従来からの環境問題にとどまらず、社会に対する責任を果たし、ステークホルダーの皆様から、より一

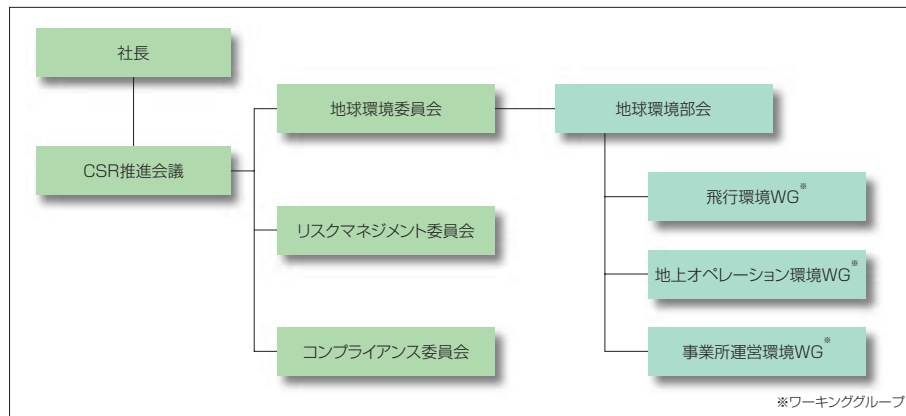
層の信頼獲得を目指して、2007年4月に「環境・社会貢献部」から「CSR推進室 環境・社会貢献部」に組織改編しました。

この間、1993年5月には、国内の航空会社としては初めて、「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 アライアンス正式加盟に先立ち、同年5月に「スター アライアンス環境宣言」に署名しました。



スター アライアンス環境宣言

環境マネジメント推進体制



環境への取り組みの推移

時期	委員会組織	推進組織	実施項目
1973年11月		空港部	1978年「環境対策ハンドブック」を発行。従業員のバイブルとなり、現在でも参考資料として使われている
1974年2月	環境対策委員会		「総合評価」「飛行騒音対策」「地上騒音・大気汚染対策」「工場環境対策」の各専門委員会を設置
1990年7月		環境保全推進室	1993年「環境報告書」第1号を発行。1998年 環境理念発表
1999年6月	地球環境委員会		「地球環境」「飛行環境」「地上環境」の各専門委員会に改編
		地球環境保全推進部	2003年「ANAエコロジープラン(2003~2007)」を策定 2003年「私の青空」国際環境絵本コンクール、植林活動を開始
2004年4月		環境・社会貢献部	環境保全活動の一環として、2004年「チーム美らサンゴ」を結成し、サンゴ植え付け活動のプロジェクトを開始
2007年4月		CSR推進室 環境・社会貢献部	

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、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。進捗状況を公表することを約束しており、今回は4回目の報告となります。



ANAグループ エコロジープラン 2006年度の実績

	項目	目標
	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
環境経営の推進	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
	グループ企業	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	航空機の排出ガス基準適合	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は100%、その他の事務用品は80%のグリーン購入を行う
	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
「私の青空」 環境社会貢献活動の推進	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



2006年度の実績	参考ページ
ANAグループの1事業所当たり、平均7つの環境法令が該当し、全体では383件の法律との接点があります。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。	62
「エコライフフェア2006」などの環境イベントに出展したほか、機内誌「翼の王国」で環境関連の特集記事を隔月で掲載しました。ANAのホームページを通じて、ご質問・ご意見をお伺いしています。	63
環境データの定期的集計、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、ISO14001規格の要求事項に沿って進めています。	63
2006年度の集計範囲は、ANA、エアーニッポン、エアージャパン、エアーニッポンネットワーク、エアーセントラル、エアーネクストの航空運送事業6社です。	63
グループ内イントラネットでe-ラーニングを通じた環境啓発に努めたほか、植林、サンゴの植え付けなどの各種環境保全活動にグループ社員が多数参画しました。	64
燃料節減運航方式やエンジン定期水洗の拡大を図り、ANAグループの提供座席距離当たりCO ₂ 排出量を1990年度比12%近くまで低減しました。	65~69
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ています。地上エネルギーの4分の3を占める電力消費量は、2002年度から1.8%減少して133百万kWhになりました。	68
2005年度にボーイング747-100SR型機と同-200B型機が退役し、以降、ANAグループの航空機はすべて、ICAO排出基準値をクリアしたジェットエンジンを搭載しています。	70
低公害・低排出ガスの割合は基準年度となる2002年度の7.4%から、2006年度は14.9%に増加し、2002年度の2倍となりました。	71
2003年度にYS-11型機が退役した時点で、ANAグループの特定フロン保有はゼロとなっています。また航空機のハロン消火器については、定期点検時に100%回収できる装置を2004年に導入し、規制物質のゼロエミッション体制を確立しています。	71
ANAグループの航空機は全機、ICAO騒音基準 チャプター4に適合し、目標を達成しました。	72
航空機エンジン部品・修理用アルミ端材は金属素材に、貨物防水・防塵用ビニールシートは固形燃料・ごみ袋に、使用済み航空券半券はトイレトペーパーに、機内誌は再生紙材料に、それぞれリサイクルしました。また客室乗務員の制服もリサイクルして活用しています。	73
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度比7%アップの70%となりました。また、事務用品のグリーン購入比率は75%、コピー用紙のグリーン購入比率は97%を達成しました。	73
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品の使用や開発に努めました。使用種類は前年度より1種類多い32物質となりましたが、取り扱い総量は20%少ない21.5トンとなりました。	74
第4回「私の青空」国際環境絵本コンクールを実施し、国内と海外10カ国から569人のご応募がありました。大賞受賞作品を10万部出版し、航空機内や支店などで配布したほか、教育機関などに贈呈しました。	76
5カ所でANAの森づくりを行ない、地元住民、企業、大学などからも多数の参加がありました。サンゴの植え付けを8回行い、延べ224名のダイバーが参加しました。	75

ボーイング787型機の導入

ANAは、ボーイング767型機の後継機としてボーイング787型機を50機、世界に先駆けて発注しました。そしてローンチカスタマー*として設計・開発段階から参画しました。ボーイング787型機は2007年7月にロールアウトを終え、2008年にANAの初号機が就航する予定です。

*最初に発注した航空会社



2007年7月、ロールアウトしたボーイング787型機

■ 選定理由

羽田空港再拡張を展望した次世代中型機として、ボーイング767-300型機、同-300ER型機の後継機種であり、①国内仕様では300席確保できること②国内線・国際線兼用運航が可能であり、ボーイング767-300型機をしの

ぐ信頼性、経済性、快適性が確保できること③羽田空港再拡張とボーイング767-300型機の更新時期までに就航可能なことなどがボーイング787型機の主な選定理由です。

■ ボーイング787型機の特長

日本企業の開発分担率がアップ

ボーイング787型機は、日本企業（三菱重工、川崎重工、富士重工）が機体の35%を製造し、東レが主要構造部分に使用される炭素繊維複合材料を提供する、日本企業の開発分担率がアップした準国産ともいえる航空機です。

先進複合材料を多用し軽量化を実現、機内の居住性も向上

全長56.7m、全幅60.1m、全高16.9m。主翼・胴体を含む主要構造の大部分に先進複合材料を採用して軽量化を実現しました。中型機でありながら大型機並みの航続性能を備え、飛行速度は現在の最速民間旅客機に匹敵するマッハ0.85に達します。貨物搭載スペースも約15%増加しています。そして、快適な湿度に保たれた機内、広い座席と通路、大きな窓、それに世界で初めて航空機用トイレにウォシュレットを装着するなど、斬新な機内環境で、より快適な空の旅を提供します。

運航の安全性と効率性が向上

コックピットの窓が従来の6枚から4枚になりコックピットからの視界が向上しています。また、前方を目視したまま計器情報を確認できるヘッドアップディスプレイ（HUD）や、垂直状況表示装置（VSD）、電子チェックリストなどの最新機器を装備しています。エレクトロニック・フライット・バック（EFB）も装備しており、電子化された運航マニュアルの閲覧や空港での地上滑走時の自機の位置の表示も可能です。操縦環境の充実により運航乗務員の負担軽減が図られ、安全性と効率性の向上を期待しています。



ボーイング787型機(イメージ) ©ボーイング社



視界が広く、最新鋭の機器を装備したフライトデッキ



大きくなった窓



©ボーイング社

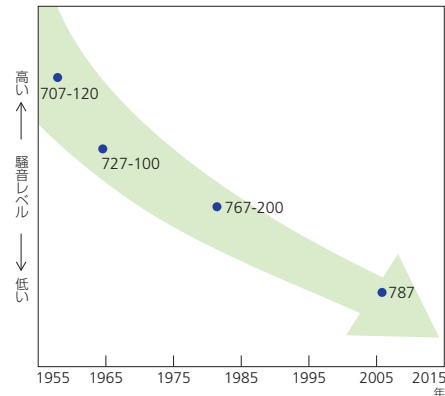


広い客室(イメージ)

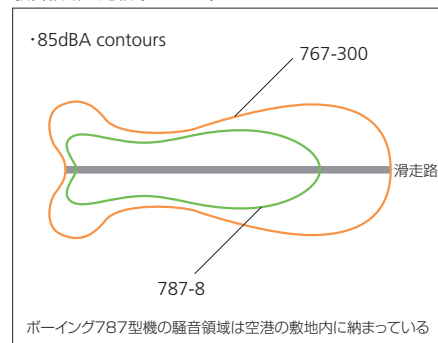


ウォッシュレットを装備したトイレ

騒音低減の流れ(イメージ)



騒音領域の比較(イメージ)



ボーイング787-8型機と 同-3型機を導入

ANAが導入するのは、ボーイング787-8型機(787-8)と同-3型機(787-3)です。787-8は基本型で航続距離は14,800~15,700km、787-3は短距離型で航続距離は5,550~6,500kmです。

ボーイング767型機より燃費が 約20%向上

先進のテクノロジーにより、燃料効率はボーイング767型機と比較して約20%向上しています。ロールスロイス社製の高性能エンジン「トレント1000」を採用し、排出ガスはCO₂を約20%、NOxを約15%削減可能です。空力特性は、機体空気抵抗の最小化を追求しています。

騒音を大幅に削減

ボーイング787型機は、ほぼ同じサイズのボーイング767-300型機よりも、離陸時で約40%少なく、騒音を大幅に削減します。

ANAの運航形態に適した設計

ANA特有の短距離多頻度運航という運航形態に合致した設計がされています。

また、客室内の水滴落下や冬季雷による損傷など、日本特有の気象条件から発生する問題を抑制する工夫が施されています。

整備コストの削減を期待

ANA特有の短距離多頻度運航を考慮した整備プログラムが開発されており、効果的で経済性の高い整備作業が可能です。また、ANAの要望により、複合材に使用可能な耐久性の高いペイント塗料が開発され、再塗装回数を減少できます。ANAの運航形態に適した推力制御方式も開発され、エンジン部品の劣化が抑制され、整備コストの削減が期待されます。



ロールスロイス社製の高性能エンジン「トレント1000」

環境経営の推進

ANAグループは、企業の「社会的責任」とその責任範囲の拡大に充分に対応するために、2002年度から環境法令を遵守する体制づくりを進めています。環境コミュニケーションに注力するとともに環境会計も整備し、ANAグループを挙げて環境経営に積極的に取り組んでいます。

■ 環境法令とコンプライアンス

環境関係の法令の適用を受ける事業所

ANAグループは環境関係の23の法令の適用を受け、のべ383の事業所が適用対象となっています。2006年度に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。

使用済み自動車などの適正処分の全国ネットワーク

ANAグループは全国で約3,000台の車両を使用しています。その多くは特殊な車両のため、処分には運搬手段や処分能力などの点で種々の困難が伴います。これら使用済み自動車などの処分を漏れなく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

車リサイクル法に対応できるように、全国ネットワークをつくりました。

これは、北海道、東北・関東、北陸、関西・中部、中国、四国、九州の各地域ごとに十分な能力と信用がある運搬業者と処分工場を選定し、そこを拠点として地域内の空港で使用済みとなった自動車などを適正かつ効率的に処分する仕組みです。

2006年度はグループ会社のエアニッポンが所有していた車両もANAに移管されたため、石垣島や宮古島などの離島空港から出される使用済み自動車についても一元的に処分できるように海運会社を選定し、沖縄地区の処分拠点工場(うるま市)を選定しました。

使用済み自動車などの処分
全国ネットワーク



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 特定家庭用機器商品化法(家電リサイクル法)	56
2 廃棄物の処理及び清掃に関する法律	56
3 自動車リサイクル法	21
4 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)	45
5 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(フロン回収破壊法)	47
6 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
7 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(PRTR法)	18
8 エネルギーの使用の合理化に関する法律(省エネ法)	13
9 大気汚染防止法	14
10 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	21
11 水質汚濁防止法	17
12 下水道法	7
13 浄化槽法	6
14 騒音規制法	8
15 振動規制法	7
16 悪臭防止法	6
17 工場立地法	1
18 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
19 毒物及び劇物取締法	20
20 容器包装等リサイクル法	8
21 建設資材リサイクル法	2
22 建築物における衛生的環境の確保に関する法律	7
23 食品リサイクル法	-
合計	383



■ 環境コミュニケーション

環境社会貢献活動を社内外に情報発信

社会から信頼を得るためには、環境社会貢献活動の推進とともに活動事例を積極的に社内外に情報発信することが重要です。

サンゴの植え付け、森づくり、国際環境絵本コンクールなどのANAグループの環境社会貢献活動は、機内誌「翼の王国」や、インターネット番組「チャンネルJ」で紹介しています。サンゴの植え付け活動や航空機のエンジン洗浄は、テレビ番組でも取り上げられました。1999年にANAのホームページに環境ページを開設して以来、さまざまなご意見・ご質問を承っています。

エコライフ・フェア

代々木公園（東京）で毎年開催されている「エコライフ・フェア」にも出展しています。ANAグループの環境活動をDVDの上映やパネル展示で紹介したほか、航空機の軽量化のために開発した軽量シートやリサイクル利用されている制服も展示しました。このほかのエコロジー関連の展示会にも積極的に参加して、ご来場いただいた一人ひとりのお客様との対話を通じて、ANAグループの環境活動への理解を深めていただくように努めています。



「エコライフフェア2007」のANAブース

■ 啓蒙活動

ANAグループは従業員に対して、環境に関する啓蒙活動を行っています。「ANAグループ環境研修」を集合教育で毎年実施し、また従業員が自分のペースで学習できるように、社内イントラネットを活

用したe-ラーニングでも環境教育プログラムを設定しています。ANAグループ内でも環境に対する関心は高く、積極的に省エネに努めている職場も増えています。

■ 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、2001年度から環境会計を導入しています。2002年度からANAの国内全部門を集計対象にするとともに、省エネ航空機の導入、駐機中の地上固定電源使用について、エアートップン、エアージャパンも集計対象としました。さらに、2004年度からはエアートップンネットワークを、2005年

度からはエアートップンを、そして2006年度からはエアートップナルを集計対象に加えました。

2006年度の環境保全に要したコストは、前年度より8%増加して、22,446百万円となりました。低燃費省エネ型飛行機の購入・リース費用を中心とした地球環境保全コストと管理活動コストが増加したことが主な原因です。

2006年度 環境会計集計結果

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	768	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	13,691	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	604	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	129	グリーン購入コスト、環境物品等提供のための追加コスト、容器包装環境負荷低減等
管理活動コスト	6,977	EMS関連コスト、環境情報開示・環境広告費、環境負荷監視コスト、環境教育コスト、事業所および周辺の緑化・美化等、その他の環境管理活動費
研究開発コスト	247	環境保全に資する製品等の研究開発、製造段階の環境負荷抑制研究開発、物流・販売段階の環境負荷抑制
社会活動コスト	30	事業所および周辺の緑化・美化等、環境保全全体への支援・寄付等、地域住民の環境活動支援・情報提供等
環境損傷対応コスト	-	自然修復のためのコスト、環境保全に関する損害賠償等、環境損傷対応引当金繰入額・保険料
合計	22,446	

●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)、エアートップン、エアージャパン、エアートップンネットワーク、エアートップナル

●対象期間: 2006年度(2006.4.1~2007.3.31)

●その他: 環境省が定めた環境会計ガイドラインに準拠

■ ISO14001 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月に整備本部機体メンテナンスセンター成田整備部(当時)がISO14001の認証を取得しました。ANAケータリング

サービスも2007年8月に、ISO14001の認証を取得しました。



ISO14001 認定証

■ ANAグループの環境経営の取り組み

世界に先駆けe-flight就航

ANAグループは2006年10月から12月まで、「空の上から大切な地球環境について考える」をテーマにした e-flightを世界のエアラインに先駆け、23便の定期便として運航しました。

機内では、「ANA Earth Friendly Project」をプロデュースする作家のC.W. ニコル氏からのメッセージをスカイビジョンで紹介しました。また、ナチュラル ミネラル ウォーターをお客様にお配りするとともに、非木材の紙コップや自然にやさしいレインフォレストアライアンス認証のコーヒーをお楽しみいただきました。スーパーシートプレミアムでは、特別栽培農産物を食材にした軽食やオーガニック野菜から作った茶菓をお楽しみいただきました。



e-flightのロゴ



非木材のコップでレインフォレストアライアンス認証のコーヒーをサービス

不要資源の再利用で産業廃棄物を削減

ANAエアロサプライシステムズは、航空機部品や整備用工具の在庫管理、出納業務、航空機資材の領収検査業務などを行うグループ会社です。同社では、部品の梱包時にエアパッチを大量に使用していましたが、段ボールなどをウエーブクッションに加工して代用品とし、不要資源の再利用を可能としました。産業廃棄物の削減に貢献しています。



段ボールをウエーブクッションに加工

ごみを適正に処分し、電気・水道の使用量を削減

全日空整備は2005年度に「地球環境チーム」を新設して、環境問題に関する活動を始めました。まず、ゴミの抑制、再使用、再生利用の3Rから取り組みを開始し、可燃ごみ、廃プラ、廃液が大量に発生する同社では、ごみの分別や処分の仕方が適正に行われているかどうかをチェックする社内パトロールを実施して、成果を上げてきました。

2006年度には「eco-eco活動」として、電気・水道使用量を前年度から10%削減を目標に取り組みました。蛍光灯を高効率のタイプに順次変更し、高効率反射板も併用しました。そして、事務所をリニューアルした時に窓のサッシを二重化して、断熱効果を高めて空調エネルギーの効率化を図り、電気使用量を11%削減しました。また、節水コマやターゲットマークを設置するなどして、水道使用量の34%を削減しました。



管理が行き届いたゴミ集積場



徹底したゴミの分別



ANAグループは、2006年度に819万トン※のCO₂を排出しました。その98%は航空燃料の消費によるものです。ANAはエコロジープランで、2007年度の提供座席・距離（座席キロ）当たりのCO₂排出量を1990年度比で12%低減することを目標にしています。2006年度は目標まであと少しのところまで低減することができました。新鋭機への更新やエンジンの洗浄などの燃料消費削減策を通じて、2007年度の目標達成に向け努力しています。

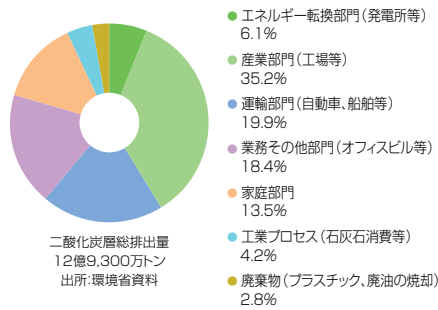
※地上エネルギー込み

■ 航空機と地球温暖化

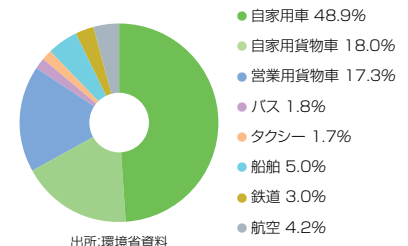
ANAグループが温室効果ガスを排出する事業活動には、「航空機の運航」「航空機・装備品の地上整備および事務所活動」などがあります。航空機のエンジンは化石燃料を使用しており、燃焼によって、二酸化炭素(CO₂)、窒素酸化物(NOx)、水蒸気(H₂O)などの温室効果ガスを排出します。

2005年度に日本全体で排出された温室効果ガスの95%を占めるCO₂を部門別に見ると、運輸部門は全産業部門の約20%を占め、その内、日本の国内航空輸送は運輸部門のCO₂排出量の4.2%を占めています。

日本のCO₂排出量の部門別内訳(2005年度)

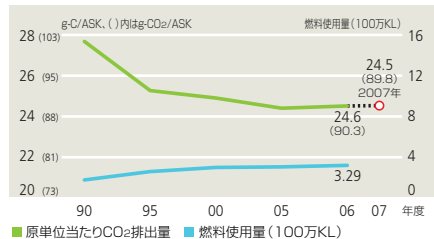


国内運輸部門のCO₂排出内訳(2005年度)



■ 航空燃料によるCO₂排出量の低減

ANA グループ 提供座席・距離（座席キロ）当たりCO₂排出量の推移



航空会社は、現状では化石燃料以外に適切な代替燃料がないため、CO₂排出量を抑制する方法として、燃料消費効率の向上を図らなければなりません。

「ANAグループ エコロジープラン」では「2007年度の座席キロ当たりCO₂排出量を1990年度と比べ12%削減する」という目標を掲げ、その達成に向けて活動しています。

2006年度にANAグループの航空機

が排出したCO₂は811万トンで、事業規模の拡大により前年度に比べ4.4%増加しましたが、単位生産量（座席キロ）当たりのCO₂排出量は、24.6g-C (90.3g-CO₂)となり、基準年である1990年度に比べて12%近くまで低減しました。

1990年度以降、航空需要の増大につれて提供座席数は大きく増加していますが、提供座席キロ当たりのCO₂排出量は減少しています。

貨物専用機のATK(有効トンキロ)当たりのCO₂排出量

ANAグループは、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当たりのCO₂排出量は、次のとおりです。

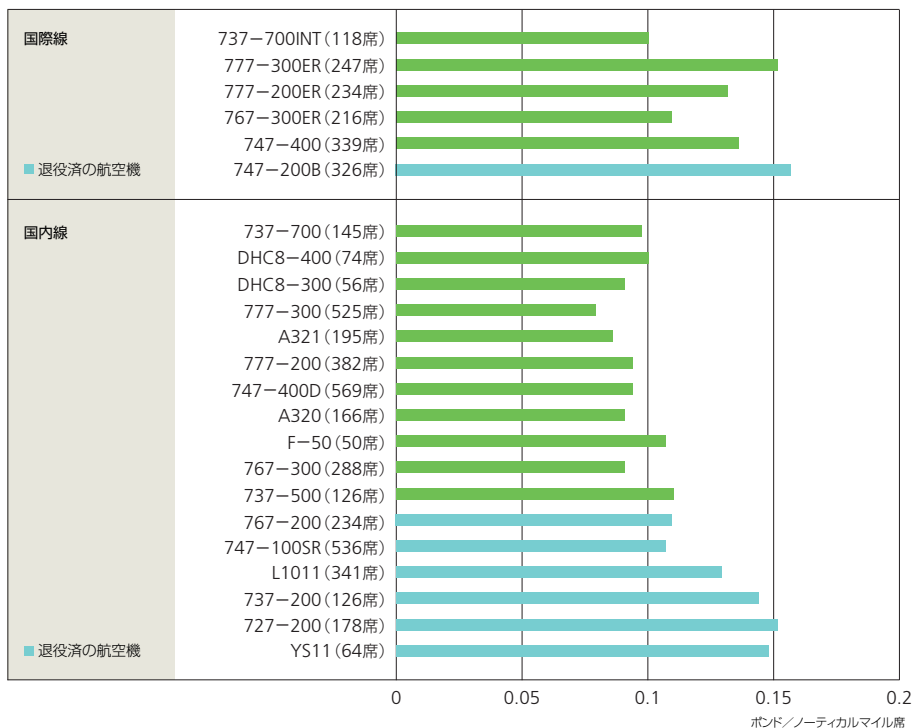
航空機の型式	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度
767-300F	479	446	439	439	413

(g-CO₂/トンキロ)

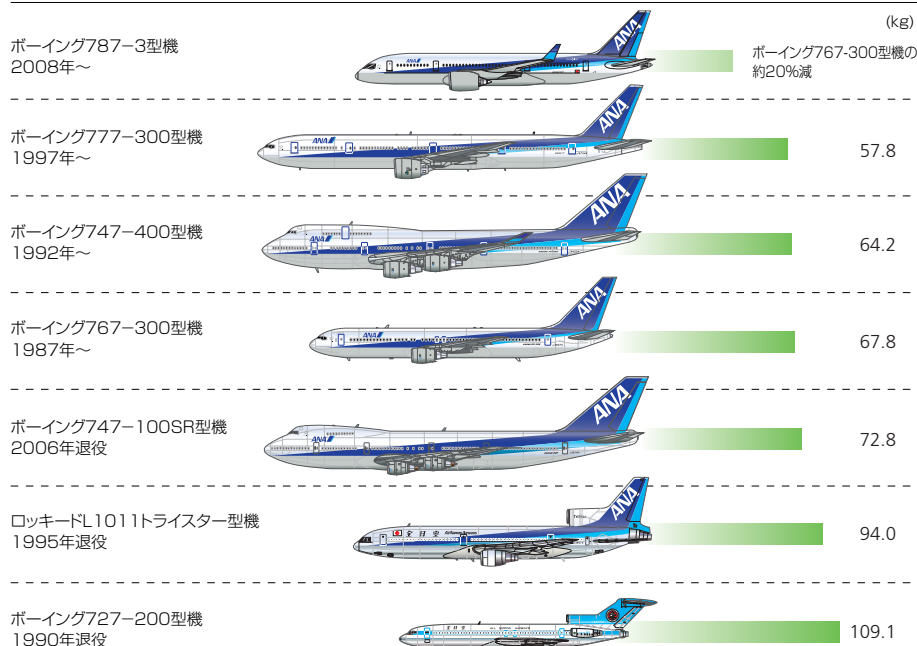
■ 省燃費型の航空機導入の歴史

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を採用し、②翼型などを改善して空気抵抗を減少させ、③複合材料などにより重量を軽減した—燃料効率の良い新鋭機を導入することです。ANAが2004年7月に、世界で最初に50機発注したボーイング787型機は、まさにこれらの条件を満たす最新鋭機です。在来機のボーイング767-300型機に比べ、燃料消費率が約20%向上しています。機種別の燃料消費率は右のとおりです。

機種別燃料消費率



東京—札幌間の1座席当たりのCO₂排出量比較





■ 運用面での環境負荷低減努力

燃料消費の節減は航空会社にとって、環境への負荷低減に直結する最重要項目です。ANAグループは、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、数々の燃料節減策を実施してきました。最近の主な燃料節減策・増加抑制策をご紹介します。

EFP推進プロジェクト

ANAグループは、2003年度よりEFP^{※1}推進プロジェクトを開始しました。これは、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・速度を選択した飛行計画を立てたり、燃料を効率的に使用できる空港ごとの降下・進入ポイントを運航乗務員に周知するなど、種々の工夫や運航方法により燃料の削減を進めるプロジェクトです。

毎月、削減結果をモニターしており、地上での削減対策などを加味した2006年度の削減効果は、前年度より5,200キロリットル増となりました。この量は、東京ー大阪間をボーイング777-200型機で330往復する燃料に相当します。2007年度は種々の施策により、さらなる削減に取り組んでいます。

※1 Efficient Fuel Program

着陸後に一部のエンジンを停止した地上走行

ANAグループでは1994年以降、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。この運用で実際にエンジンを停止するかどうかは、空港、気象条件、自走路状況、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。

コンプレッサー部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グループでは燃費改善のため、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、使用燃料の削減を行う運用を2003年度から開始しました。

2005年度の4.5倍の頻度で行った2006年度の燃料削減効果は、水洗作業を行わなかった場合と比較して17,000キロリットルでした。この量は、東京ー大阪間をボーイング777-200型機で1,070往復する燃料に相当します。



エンジン水洗

地上電源装置の優先使用

ANAは1990年以来、環境対策としてAPU^{※2}の使用削減に取り組んできました。APUは航空燃料で作動するため、地上電源装置(GPU)と比べてエネルギー効率が悪く、GPUを優先使用して燃料削減に努めています。2006年度のGPU優先使用による燃料削減効果は、GPUを使用しなかった場合と比べ36,000キロリットルでした。この量は、東京ー大阪間をボーイング777-200型機で2,250往復する燃料に相当します。

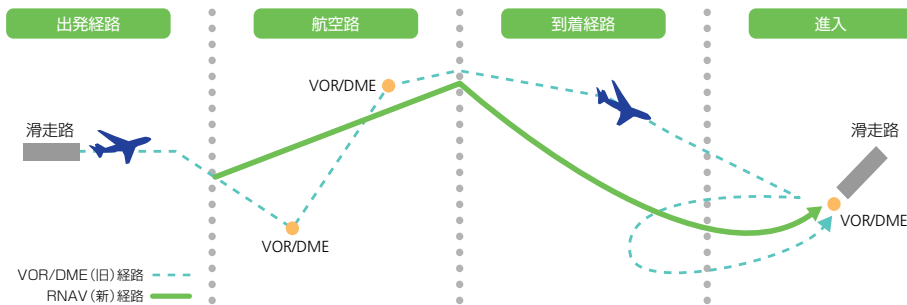
※2 航空機に電気とエンジンスタートや空調のための高圧ガスを供給する、航空機に搭載されている小型ガスタービン補助動力装置



乗務前のブリーフィング

■ 運用面での環境負荷低減努力

RNAV経路と従来経路のイメージ



広域航法の運用

ANAグループは、2002年6月から広域航法 (RNAV) の正式運用を開始しました。RNAVは、DMEなどの航空保安無線施設や衛星・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。RNAVの経路は従来に比べて距離や時間が短縮され、消費燃料やエンジン排気ガスが減少するとともに、深夜帯などでの空港周辺の騒音軽減にも寄与しています。ANAグループは、国内外で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グループは、燃料節減、騒音問題、訓練空域狭隘などの改善のため、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、初めて導入されました。機器の性能向上と運航乗務員の養成・審査の規制緩和が進み、現在では、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が使用されています。

2006年度の運航乗務員の訓練・審査と整備士の養成・審査のためのシミュレーターの総使用時間は55,277時間で、実機を使用した場合と比較して燃料で34万キロリットルの削減効果があり、CO₂換算で74万トンの排出抑制となりました。この量は、2006年度にANAグループが全運航で使用した燃料の10.5%に相当し、ボーイング777-200型機で東京-大阪間を約22,000往復する燃料に相当

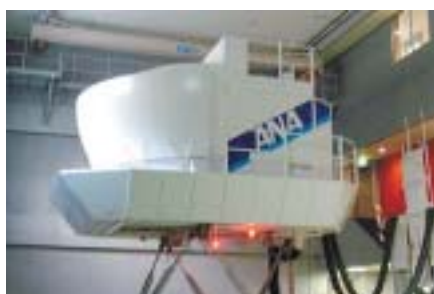
します。ANAグループはこれからもシミュレーターの効果的な使用拡大に努めます。

航空機以外の地上エネルギーの削減

ANAは環境省が進める地球温暖化対策の国民運動「チームマイナス6%」にいち早く参加しています。夏場は冷房温度を高め、冬場は暖房を低く抑えるように設定し、階段利用を励行してエレベーターの利用を抑えるなどの施策に取り組みました。

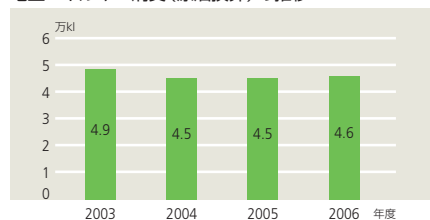
地上エネルギーの消費量はANAグループのエネルギー消費量の2%に過ぎませんが、2006年度は原油に換算すると46,000キロリットルになり、この消費量は、首都圏の大手私鉄1社の年間消費エネルギーの約半分に相当します。その内訳は、電力が75%を占め、残りは自動車燃料、施設用の重油、ガス、熱供給などです。

2006年4月に改正省エネ法が施行され、従来の運用面ではエネルギーの削減が困難である経済産業省指定の消費エネルギー原油換算3,000キロリットルの1種事業場、同1,500キロリットルの2種事業場の省エネ診断を実施し、年平均1%削減に向け、今後10年にわたる省エネ設備工事計画を策定しました。

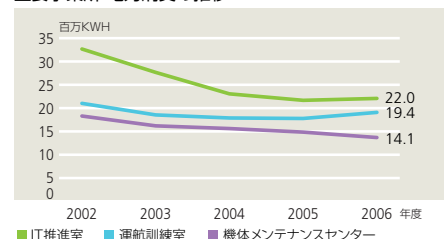


シミュレーター

地上エネルギー消費 (原油換算) の推移



主要事業所 電力消費の推移





軽量化の推進

軽量型コンテナの導入

ANAグループは2006年10月より、国際線用軽量型コンテナを200台導入しました。このコンテナは、底盤および骨格を除く外壁部分をケブラー®**素材に、開閉部分をキャンバス素材にそれぞれ変更して、従来のコンテナと比較して28キロの軽量化を実現しました。

軽量型コンテナは成田-サンフランシスコ線を中心に主に欧米路線で使用しており、ボーイング777-300型機の場合、1機当たり最大で1,232キロの軽量化が可能です。この場合、成田-サンフランシスコ線の片道で約495リットル、ドラム缶で約2.5本分の燃料が削減でき、CO₂に換算すると1,220キロの排出量が削減可能です。ANAグループでは、この軽量型コンテナを2007年9月現在、600台保有しています。



従来型コンテナとの素材・重量比較

	軽量型コンテナ	従来型コンテナ
素材	ケブラー® 70% キャンバス 5% アルミニウム25%	アルミニウム 100%
コンテナ自重	71キログラム	99キログラム

**ケブラー®は米国デュボン社の登録商標です。

ANAケータリングサービスの軽量化への取り組み

ANAケータリングサービスでは、飲料の消費量を精査して機内搭載水量を設定したり、素材変更による食器の軽量化を行うなどの取り組みを進めています。

2007年6月より、日本初のボーイング777-300ER型機の機内搭載水量を削減し、食器類の搭載適正量の見直しを行いました。また、ボーイング777-300ER型機の長距離路線用の搭載方法を変更し、ハーフサイズカート2台分、重さにして80キロの搭載物品の取り卸しを実施しました。

さらに軽量食器への転換を推進しており、2007年9月に成田-ムンバイ線に就航したボーイング737-700ER型機「ANA BusinessJet」には軽量食器のみを搭載しています。また2007年6月より、ハードリカーのミニチュアボトル化や小型化を進めて、カート1台当たり平均300グラム軽減しました。



軽量食器



ANA BusinessJet

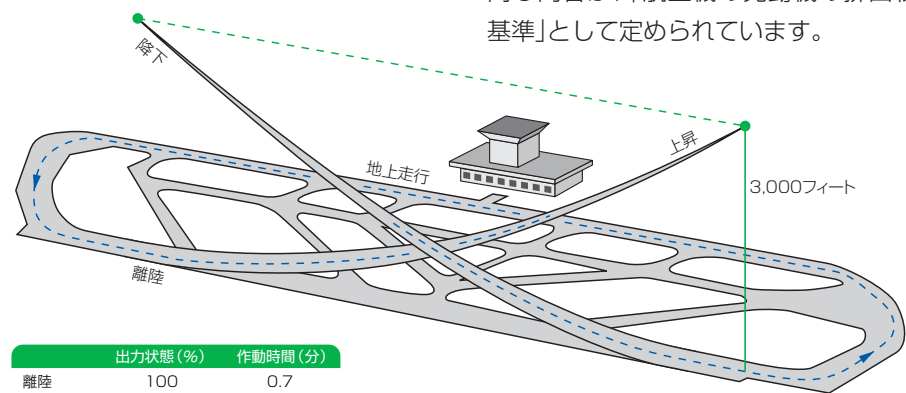
ANAグループの事業による大気汚染の主な原因は、航空機からの排気ガスと地上車両からの排気ガスです。国際基準、国内法を遵守するとともに、排気ガスの少ない航空機の導入や低公害車両への更新を進めています。

■ 大気汚染と航空のかかわり

航空機からの排出ガスについては、国際民間航空機関 (ICAO) の排出基準として、ICAO付属書 16に、航空機の離着陸を模擬したLTOサイクルでエンジンを

運転した際に排出される、NOx (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量を示して規制されています。国内の航空法施行規則の付属書第3にも同じ内容が、「航空機の発動機の排出物基準」として定められています。

ICAO離着陸サイクル



	出力状態 (%)	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。

■ 排気ガスの少ない航空機の導入

ANAグループは航空機からの有害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います。ANAグループが保有する航空機のエンジンは、すべてICAOの排出基準をクリアしています。

エンジンからの排出ガス量 (2006年度)

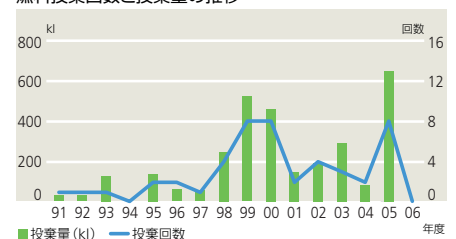
	ANAグループ全体	ANA単体
NOx (窒素酸化物)	6.5	5.6
HC (炭化水素)	1.1	1.0
CO (一酸化炭素)	6.0	5.1

■ 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る時には、安全のために重量を減らす必要があります。その場合は、やむをえず燃料を投棄しますが、空港により投棄場所や高度が指定されており、市街地を避けて洋上などで投棄します。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。なお2006年度の燃料投棄実績はゼロでした。

燃料投棄回数と投棄量の推移





■ 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、これらのオゾン層破壊物質について、代替品の使用促進や、取り扱い上の改善などを進めてきた結果、航空機の装備品、管理する建物などで特定フロンの保有はありません。

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、客室に搭載されているハロン消火器は定期的に取り卸され、委託会社でボンベなどの整備を行います。その際、ほぼ100%回収できる装置を導入して、整備点検時の大気へ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浄剤

航空機の整備作業時に洗浄剤として使用されていた特定フロンやトリクロ

ロエタンは、1994年に使用を全廃し、現在では代替洗浄剤に転換しています。

GSE*車両エアコンの 冷媒フロンへの対応

車両の更新時に、代替フロン使用車両への切り替えを積極的に進めています。ANAグループの各車輛整備会社は、フロン製品引取り業の登録資格を持って業務を行っています。

*Ground Service Equipment=地上支援機材

建造物に設置している

ハロン消火器への対応

ANAの建物の変電室、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おり、建物の新設や改修時には、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。また、緊急時以外の不用意な放出を避けるように消火器の取り扱い管理を徹底しています。

車両の排気ガス(NOx, SPM*) 対策の促進

ANAグループが国内で使用する一般車両と空港内の各種自走車両(けん引車、電源車、整備車両、フォークリフトなど)は2006年3月末現在で3,072台あります。

それらの車両の低公害車両への更新を進めており、低公害車両は459台で全体の約15%を占め、ANAエコロジープラン2003~2007で掲げた目標の14.5%(2003年3月末の2倍)を達成しました。低公害車両の内訳はバッテリー車、天然ガス車、ハイブリッド車などが17.5%、低燃費で低排出ガスの認定を受けた低排出ガス車が82.5%です。2007年度は、函館、新潟、広島、大分、関西の各空港で13台を燃料利用のフォークリフトからバッテリーフォークリフトに変更します。

*Suspended Particle Matter=浮遊粒子状物質

電池を動力源とするバッテリーフォークリフトに転換

— 新関西エアポートサービス

関西国際空港でグランドハンドリングを行う新関西エアポートサービスでは、環境対策の一環として、貨物取扱業務で使用するフォークリフトをディーゼルエンジンからバッテリーを動力源とするバッテリーフォークリフトへの転換を進めています。

2006年度にはディーゼルフォークリフトのうち4台をバッテリーフォークリフトに転換し、48台のフォークリフトのうち14台がバッテリーフォークリフトになりました。こうした環境にやさしい車両の導入を機に、バッテリーフォークリフトやバッテリーけん引車を優先して稼働させ、CO₂排出量を2005年度に比べて2.4トン削減しました。



バッテリーフォークリフト

ANAグループは、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騒音基準で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は付属書16に亜音速ジェット機の騒音基準を定めています。騒音基準にはチャプター2基準、チャプター3基準と2006年1月1日以降の新型式機から適用されている、より厳しいチャプ

ター4基準があります。ANAグループでは、2006年3月末までにチャプター3基準適合機の退役を終え、保有する全機がチャプター4基準に適合しています。

■ 飛行方式の改善

空港近辺まで高々度を維持した後、連続降下をして地上に与える騒音の影響

を少なくするなど、いろいろな工夫を凝らした飛行方式で運航しています。

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 デレイドフラップ進入方式	フラップと脚を下げる操作を遅くし、機体の空気抵抗を減らして、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トし、機体の空気抵抗を減らして、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)で旋回などにより、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い、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。

■ 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ために、消音効果の高い施設を活用しています。①伊丹空港での大型防音壁を備えたエンジン試運転場の活用②成田空港で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)の活用③エンジン整備後のエンジン工場テスト場での試運転項目を充実して、機体に取り付けたときの試運転時間を短縮—などの工夫をしています。



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グループは、廃棄物の3R*を推進しています。そして、有害物質の使用・排出削減、グリーン購入を進め、地球環境への負荷低減に努めています。

※リデュース(ごみを出さない)、リユース(再利用する)、リサイクル(再資源化する)

■ SKiPサービスによるチケットレス化の実現

チケットレス化により、年間180トン使用している航空券用紙の削減を進めています。航空券の購入決済情報を集積回路(IC)チップ内蔵の携帯電話や専用カードに記録し、記録した情報を空港の読み取り端末にかざすだけで搭乗できる「SKiP(スキップ)サービス」を2006年10月から開始しました。SKiPサービスの利用率の向上により、お客様

の利便性の向上と省資源化を同時に進めています。なお、国内線では2007年末までに「eチケット(電子航空券)」に全面移行します。



■ リサイクルの促進

客室乗務員や地上係員の使用済制服は元の繊維の状態に戻して、自動車の吸音材として再利用しています。さらに、エコノミークラスのメニューカードを閲覧できる料理写真パネルに変更したり、航空機タイヤのリモルド(修理)によるリユースに取り組んでいます。

2007年度から、機内誌「翼の王国」を社用封筒の原料の一部としてリサイクルしたり、一部の使用済み「翼の王国」は、新しい「翼の王国」の原料として再利用する計画です。

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(年間5万トンを利用)

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	23.4トン(1,159万円)/年度
貨物防水・防塵用ビニールシート(羽田)	固形燃料、ごみ袋	
使用済み航空券半券(全国)	トイレトペーパー	
機内誌、時刻表	再生紙材料	

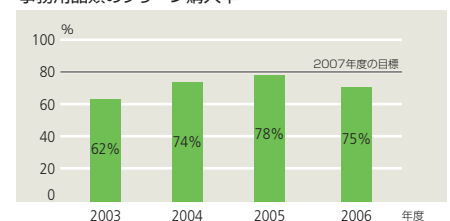


客室乗務員の制服

■ グリーン購入の推進

ANAは事務用品をはじめとする間接品の電子購買を進め、グリーン購買の実績把握と促進に役立てています。2006年度は、事務用品類のグリーン購入率は75%、コピー用紙のグリーン購入率は97%を達成しました。

事務用品類のグリーン購入率



化学物質の使用削減

ANAグループは、航空機の整備、ペイント、水洗、除雪などに化学物質を使用しています。これらの化学物質を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}が指定する物質を含んだ製品を航空機整備の分野を中心に約2,000品目使用していますが、それぞれの使用量は一般製造業に比べて格段に少ないという特徴があります。そのためANAでは当該物質の正確な把握と確実な法定届出を行うように、購入品目と数量、成分、および出

庫量に関連付けてデータベース化し、一元的に管理するとともに、グループ会社の情報も集約できるように連携を強化しています。

2006年度のANAグループの使用実績は、32物質で、取扱い総量^{*2}は2005年度より約20%少ない21.5トンでした。代替品に切替えたこと、溶剤の定期交換年ではなかったことなどが減少要因として挙げられます。今後も環境への負荷を考慮した適切な作業の実施と、指定有害物質を含まない代替材料や技術研究など、改善を進めていきます。

^{*1} 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

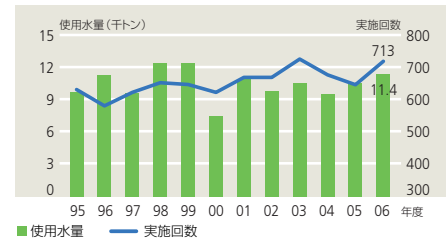
ANAグループで使用した500キログラム以上の第一種指定化学物質 (2006年度)

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	トルエン	ペイントなどの希釈剤	108-88-3	
4	トリブチルホスフェート	飛行機の作動油	126-73-8	
5	キシレン	ペイントなどの希釈剤	1330-20-7	
6	フェノール	ペイント剥離剤	108-95-2	取扱量は1トン以下

■ 航空機の水洗と排水処理

羽田空港と成田空港では、夜間に航空機の水洗を実施しています。2006年度のANAグループの水洗使用水量と実施回数は機材数の増加に伴い増加しました。作業後の水は空港内の排水処理施設で適正に処理した後、排水しています。

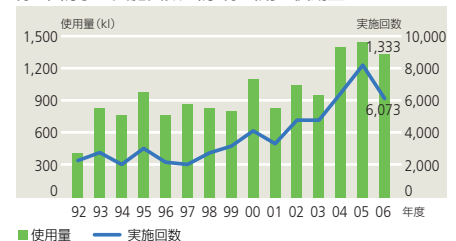
ANAグループの水洗使用水量と実施回数



■ 防・除雪氷剤の使用削減

航空機は安全のために、翼や動翼、胴体などに雪氷が付着したままでは離陸できません。大量のお湯または圧縮空気で除雪し、続いて防氷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転換するとともに、使用量を減らすための機材開発と作業改善に努めています。

除雪・防氷の実施回数と防・除雪剤の使用量



環境社会貢献活動

ANAグループは「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はじめとした、各種の取り組みを行っています。



チェンマイ(タイ)での植樹



らんこしの森

「私の青空」ANAの森(国内)

森の名称	最寄空港・国名	初回活動	所在地
1 天城湯ヶ島の森	羽田空港	2004.4.17	静岡県伊豆市
2 大野町きじひきの森	函館空港	2004.5.16	北海道函館市
3 らんこしの森	新千歳空港	2004.7.03	北海道千歳市
4 北郷町花立の森	宮崎空港	2004.10.31	宮崎県南那珂郡
5 オイスカの森	松山空港	2005.3.27	愛媛県松山市
6 高野山ゲンジの森	関西空港	2005.4.10	和歌山県伊都郡
7 阿知須の森	山口宇部空港	2005.5.28	山口県吉敷郡
8 標茶町湿原の森	たんちよう釧路空港	2005.5.29	北海道川上郡
9 信州の森	羽田空港	2005.7.16	長野県上水内郡
10 アサヒの森	広島空港	2005.8.20	広島県三次市
11 仁淀川の森	高知龍馬空港	2005.10.22	高知県吾川郡
12 北郷町蜂の巣の森	宮崎空港	2005.10.30	宮崎県南那珂郡
13 糸原海岸の森	大分空港	2006.5.13	大分県国東市
14 八百津の森	中部空港	2006.10.21	岐阜県加茂郡
15 霧島の森	鹿児島空港	2006.10.28	鹿児島県霧島市
16 梶原の森	高知龍馬空港	2006.11.11	高知県高岡郡
17 桜島オイスカの森	鹿児島空港	2007.3.03	鹿児島県鹿児島市

(海外)

1 ミャンマーニャンウーの森	ミャンマー	2005.8.01	ニャウー行政区ナツリン村
2 ブーケット・オイスカの森	タイ	2005.11.21	サラン地区バンビー村
3 チェンマイ・オイスカの森	タイ	2006.8.24	ムーバン・サハコーン第2小学校
4 チャイナット・オイスカの森	タイ	2007.8.27	チャイナット県

■ 森づくり

2006年度は6カ所で森づくりを実施しました

地球温暖化の最も大きな要因の1つである二酸化炭素(CO₂)を吸収して酸素に「浄化」してくれる森。かつての無計画な伐採や災害などで失われてしまった森の再生や、まだ樹木が植えられていない土地に植林を行い、「森を少しずつ増やして地球環境の改善に役立てたい」というのが、私たちの願いです。

ANAグループは、「私の青空」と称したANAグループの航空機が就航してい

る国内50空港の空港周辺の森づくり活動を、2004年から10カ年計画で進めています。2006年度は、糸原海岸の森、八百津の森、霧島の森、梶原の森、桜島オイスカの森で、森づくりを行いました。また、チェンマイ(タイ)でも植樹を実施しました。

日本の森を少しずつ増やしていきます

温室効果ガス排出量を6%削減するという京都議定書で日本の公約した目標を実現するためには、その3.8%分は国内の手入れが行き届いた森林で賄う必要があります。1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人分を、それぞれ吸収しているという通知を林野庁から受けています。

1本の苗木が育って森になるには時間がかかります。間伐や下草刈りなど人間の手の介在も必要です。ANAグループは、各地方自治体、地元森林組合などのご協力とアドバイスを受けながら、日本の森を少しずつ増やしていきます。

森づくりや日本の環境再生についても学べます

「私の青空」では、森づくりのイベントだけではなく、京都大学フィールド科学教育研究センターから講師をお招きし、「青空塾」を開催しています。森林浴をしながら、講師の先生の森づくりの興味深いお話を聞いて、森づくりや日本の環境再生について学ぶことができます。

ANAグループは今後も森づくりを継続して行い、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ながら、「次世代に引き継ぐ」ために、森を見守っていきます。

■ 沖縄サンゴ植え付け活動

チーム美らサンゴ

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、沖縄の美ら海を復活させようと、ANAグループは沖縄県内外の13の企業とともに、2004年に「チーム美らサンゴ」を結成しました。

チーム美らサンゴは、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、春と秋に年4回、沖縄の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。2006年には200名以上の方が参加し、

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ました。植えたばかりのサンゴは、魚たちの格好の餌となっていました。防護ネットを取り付け、生存率が90%程度に達しました。

また、1人でも多くの人にこの活動を知ってもらうために、年に1回、サンゴフォーラムを開催しています。7月16日に作家のC.W.ニコル氏や立教大学の阿部治先生をお招きして、サンゴの保全について解説していただき、沖縄の自然の大切さを伝えました。

チーム美らサンゴHP
<http://www.tyurasango.com>



サンゴの植え付け



サンゴフォーラム

■ 国際環境絵本コンクール

第4回「私の青空」

国際環境絵本コンクール

「私の青空」国際環境絵本コンクールは、次世代を担う子供たちに「環境、自然、生き物、資源を大切に作る心」を伝えるとともに「家族や友人同士で環境について話し合う」機会を提供することを目的に、2003年にスタートしました。

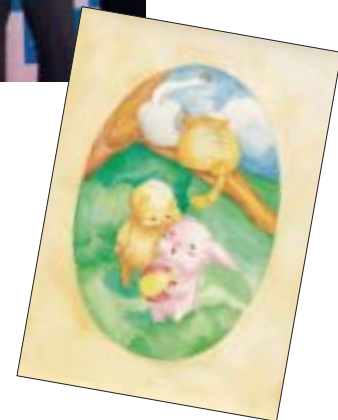
第4回を迎えたこのコンクールにも、国内の30都道府県と海外10カ国から、年齢も6歳から66歳まで、幅広い層の皆さんから多数のご応募を頂きました。作家のC.W.ニコル氏が委員長を務める審査委員会で選考の結果、大賞には渡辺望さん(新潟県在住)の作品「大切なこと "Precious things"」が選ばれました。澤田航平さん(グアム在住)の「ウミガメの涙」とジェーン・ヴェリシス・カレンさん(英国在住)の「THE LITTLE STAR AND THE WISE OLD MOUSE」の2点が審査委員長特別賞に、そのほか37



第4回「私の青空」国際絵本コンクール表彰式

点が入賞や佳作に選ばれ、それぞれに賞状、賞金、記念品などが贈られました。

大賞作品は10万部(和英併記)印刷して、ANAグループの航空機内に搭載するとともに、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などにもお届けしました。



大賞作品
 「大切なこと "Precious things"」



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え、環境リーディング・エアラインとしてあらゆる機会を通じて、積極的に活動しています。



環境問題についてのIATAコミュニケーションキャンペーン

■ 京都議定書と航空業界

京都議定書は、国内航空にかかわる温室効果ガスの排出量を国別の算出データに含めていますが、国際航空に関しては除外しています。その代わりに、航空業界と海運業界については業界独自の対応が要請されています。航空業界ではICAO^{※1}で、京都議定書が要請する枠組みづくりのために、真摯な議論が行われています。このほか、航空会社が加盟する国際団体であるIATA^{※2}、アジア・太

平洋地域の民間航空国際機関であるAAPA^{※3}などの国際会議が近年活発に開かれ、最近では従来からのテーマであるSafety（安全）、Security（保安）とならび、Environment（環境）が会議の主要課題を占めるまでに至っています。

※1 ICAO：International Civil Aviation Organization＝国際民間航空機関

※2 IATA：International Air Transport Association＝国際航空輸送協会

※3 AAPA：Association of Asia Pacific Airlines＝アジア太平洋地域航空協会

■ 排出権取引をめぐる議論

EU理事会は2006年12月、EUの排出権取引制度（EU-ETS）に航空を組み込む指令書案を公表しました。気候変動は地球全体の問題であり、グローバルな組織であるICAOで対応するのが本筋で、地域機関のEU案には自ずと限界があります。一方でICAOは、京都議定書めぐって議論の絶えない途上国の問題などに対しても、少しでも多くの国の理解が得られる仕組みづくりを目指していく必要があります。

をまとめました。市場原理を活用した環境対策として、排出権取引が最も有効であることは航空業界としての一致した見解であり、排出権取引制度の早期構築が期待されています。

2007年2月、ICAOの航空環境保全会議（CAEP）は排出権取引ガイダンス



2007年2月に開催された第7回ICAO航空環境保全会議（CAEP）

■ 航空業界とANAの取組み

航空業界は世界のGDPの8%を支え、3兆米ドルの売り上げと2,900万人の雇用を創出する、世界経済に大きく貢献している産業の一つです。世界のCO₂総排出量の2%を占める航空業界は、地球温暖化の懸念材料としてターゲットにされますが、IPCC^{※4}特別報告書では2050年での航空業界CO₂のシェアは5%にとどまると試算されています。

ANAは輸送機関としての使命を果たすとともに、環境負荷低減策や排出権取引をはじめとした政策提言に積極的に貢献し、世界の「環境リーディング・エアライン」として、積極的なカーボン・マネジメントを実践していきます。

※4 IPCC：Intergovernmental Panel on Climate Change＝気候変動に関する政府間パネル

環境

ANAグループ環境データ

環境に関する2006年度のデータをまとめました。ANAグループが環境や社会に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(2006年度実績 ^{*1})			単位	ANA単体	ANAグループ合計	ANAグループ前年比	
オンノ層破壊	ハロン・フロン(航空機)	全排出量	kg	0	0	—	
水資源	水資源の消費(建物での合計)量		万ton	40.0	48.4	102%	
		上水道	万ton	36.2	44.1		
		中水	万ton	3.8	5.0		
		中水の利用率		9%	10%		
自然生態系破壊	水質汚濁	廃水処理(建物での使用)量	万ton	4.7	5.4	158%	
		工業用排水処理量	万ton	1.9	2.7		
		厨房廃水処理量	万ton	2.8	2.8		
		航空機 防除水液の使用量	kl	1,333	1,333	90%	
	有害物質	PCB保管量	ton	4.2	4.4	100%	
地球温暖化	森林破壊	紙の使用量	ton	6,192	11,370	110%	
		コピー紙総量(購入量)	ton	308	480		
		コピー紙再生紙使用率		97%	85%		
		機内誌・ポスター・パンフレット類総量	ton	5,711	10,890		
	エネルギー	エネルギー消費(原油換算)総計		原油万kl	268	316	104%
			航空機エネルギー(原油換算)消費	原油万kl	264	312	
			地上エネルギー(原油換算)消費 ^{*2}	原油万kl	3.9	4.8	
			航空機 燃料消費	万kl	278.5	329.1	104%
			消費量(提供座席キロ当たり)	l/100ASK	3.62	3.66	
			地上施設 電力消費	万kWh	12,435	14,088	
			自動車 燃料消費	万kl	0.2	0.4	
			施設用 燃料消費	万kl	0.3	0.4	
			ガス 使用合計	万m ³	35.9	67.3	
			供給熱	万MJ	3.4	3.5	
	大気汚染	全保有数	航空機	機	152	211	110%
			自動車	台	1,457	3,072	110%
			低公害車保有台数	台	210	459	
			低公害車保有割合		14%	15%	
		CO ₂ (二酸化炭素)総排出量	航空機(総排出量)	万ton-CO ₂	693	819	104%
			航空機排出量(提供座席キロ当たり)	g-C/ASK	24.4	24.6	101%
			地上設備・自動車(総排出量)	万ton-CO ₂	6.4	8.3	106%
		NO _x (窒素酸化物)	(航空機のLTOサイクルでの排出量)	万ton-NO _x	0.52	0.64	105%
		HC(炭化水素)	(航空機のLTO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LTOサイクルでの排出量)	万ton-CO	0.51	0.60	103%	
上空燃料投棄	総投棄量	kl	0	0	—		
	回数	回	0	0	—		
廃棄物	廃棄物総排出量		万ton	2.17	2.24	102%	
		機内ごみ・し尿ごみ合計	万ton	1.90	1.90	107%	
		(地上)全廃棄物合計	万ton	0.27	0.34	82%	
		一般廃棄物排出量合計	万ton	0.17	0.19		
		産業廃棄物排出量合計	万ton	0.10	0.15		

^{*1} 上記のデータは、2006年度の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。
^{*2} 駐機中の航空機への地上からの電力供給を含む。

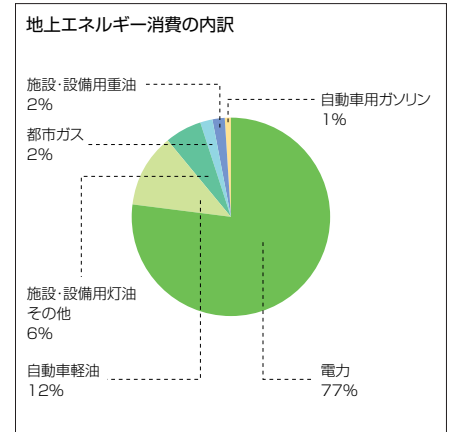
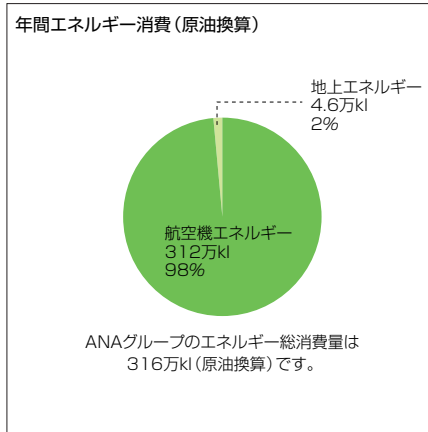


■ エネルギー消費とCO₂排出量

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%が航空機の燃料によるものです。

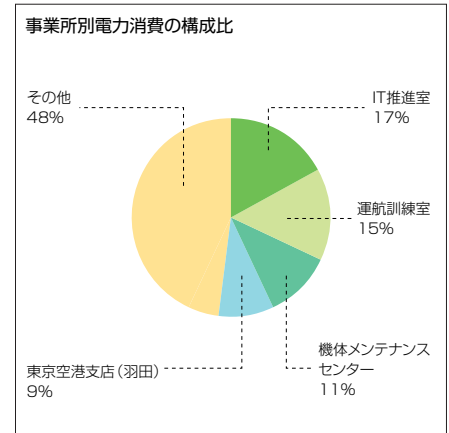
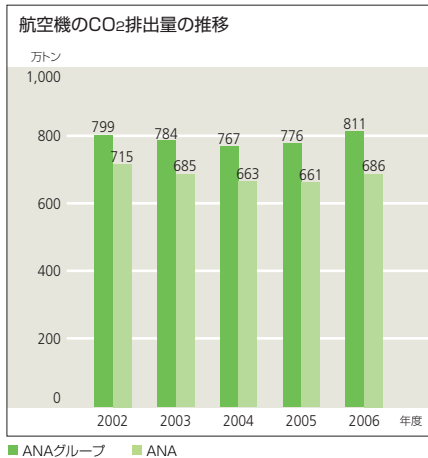
一方、地上で使用するエネルギーは全体の2%に過ぎませんが、原油に換算すると年間で4.6万キロリットルに相当する大きな量になります。中でも電力消費は1億4千万kWhで、その4分の3を占め、これは首都圏の大手私鉄1社の年間総電力消費量の約半分に相当します。



推移

航空機のエネルギー消費

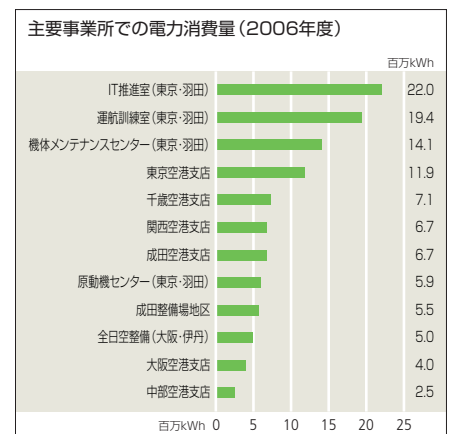
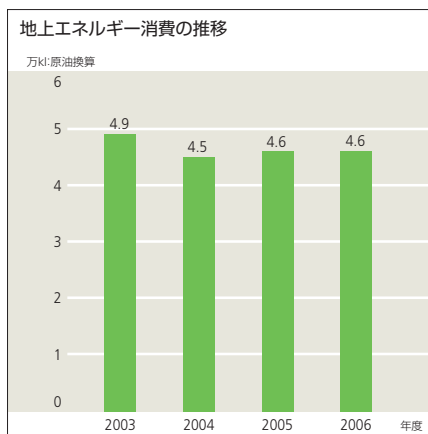
エネルギー消費のほとんどを占める航空機燃料の使用量は、ANAグループの国内線・国際線の運航便合計で2005年度より4%増加しました。また、CO₂排出量も同じく4%増加しました。



地上でのエネルギー消費

地上でのエネルギー消費^{※1}は、原油換算で2005年度とほぼ同じ4.6万キロリットルでした。

地上でのエネルギー消費量の約8割を占める電力消費は、2005年度より500万kWh増え、4%増加しました。なお、IT推進室、運航訓練室、機体メンテナンスセンター、東京空港支店(羽田)の4つの大規模事業所の電力消費量は、ANAグループ全体の電力消費量の52%を占めています。



※1 駐機中の航空機への地上からの電力供給を除くANAグループ事業所で使用したエネルギー

ANAグループ環境データ

■ 廃棄物の排出量

概況

ANAグループ全体で22,400トンの廃棄物を排出しました。その内、トイレからの汚水、機内ごみといった航空機からのごみが82%を占めています。残りは地上の施設から出るごみです。

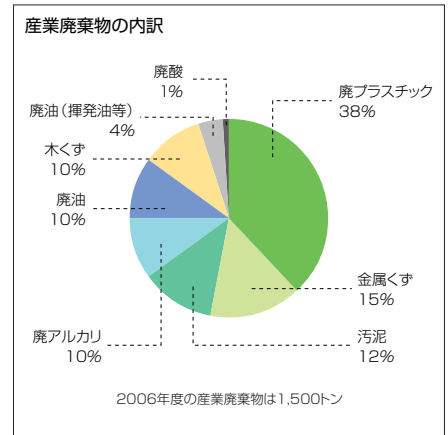
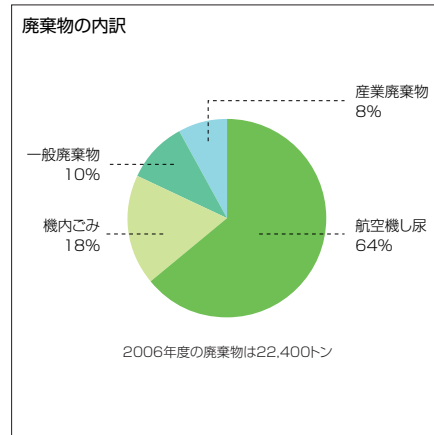
産業廃棄物では廃プラスチックが

38%を占めています。機内ごみ、廃棄プラスチックの削減が、排出量削減を促進する上での課題となっています。

推移

排出量は2005年度より300トン増え、2%増加しました。一般廃棄物や産

業廃棄物などの地上系廃棄物は減少しましたが、航空機し尿などの航空機廃棄物が増加したことが原因です。



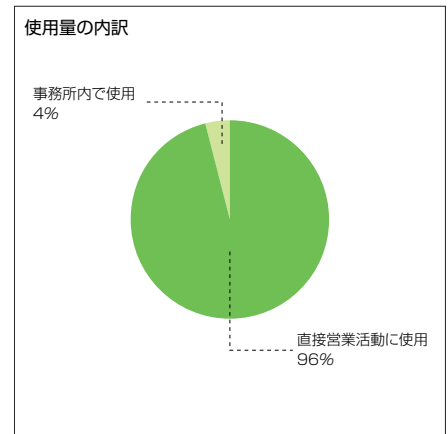
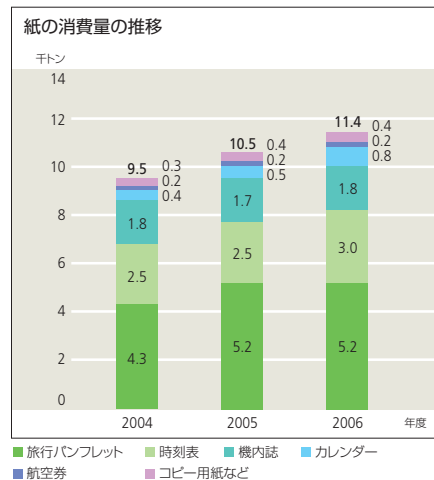
■ 紙の消費量

概況

ANAグループ全体で11,370トン消費しました。その96%が、時刻表、パンフレット、ポスター、機内誌など、航空会社の営業活動に使用するものです。一方、事務所で使用するコピー用紙などが4%ありますが、重量で480トンあり、無視できない量となっています。ただし、その75%は再生紙を使用しています。

推移

2006年度は10%増加して11,370トンになりました。時刻表や機内誌の数量増加が主な原因です。





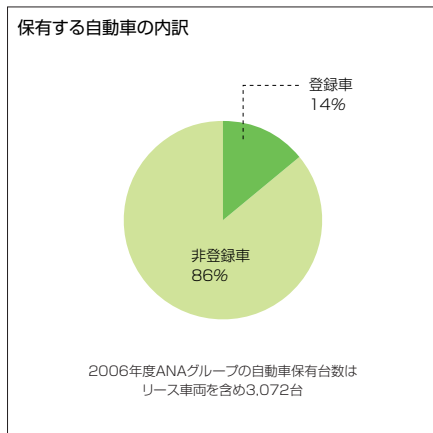
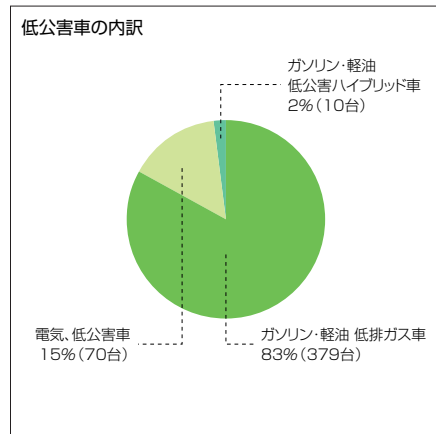
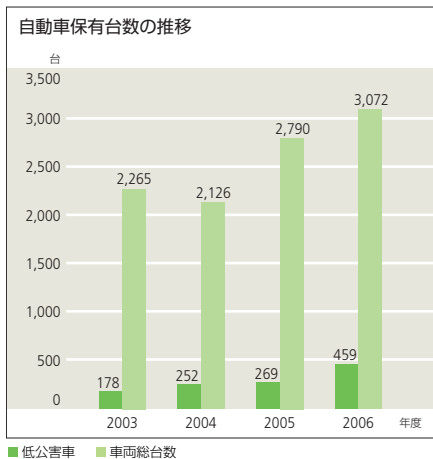
■ 自動車保有状況

概況

ANAグループ全体でリース車両を含め、3,072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。このうち86%が空港内制限地区のみで使用する地上作業用車両(非登録車)です。

推移

新たに全地方空港のグランドハンドリング会社5社の車両を加算したため、2005年度より282台増加しました。低公害車は190台増加して459台となり、保有率は15%となりました。



■ FTSE4Good Indexの対象銘柄に採用

ANAは、環境保全に向けた積極的な行動、ステークホルダーとの建設的な関係構築、人権擁護に対する取り組み、増収増産防止といった社会的責任に関するFTSE4Good Index*の基準を満たした事業会社として、2006年9月にFTSE4Good Indexの対象銘柄に採用されました。

*国際的な社会的責任投資（SRI: Socially Responsible Investment）の2大指標の1つ。FTSE社（英国Financial Times社とロンドン証券取引所の合併会社）が世界中の企業を対象に行う、業績・財務面を超えた企業のパフォーマンスを評価する指標



FTSE4Good認定証

■ 先進的なサステナブル経営戦略がAAAの評価に

環境・社会的側面から世界の2千社を超える企業の格付を行っているイノベスト社(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、AAAの評価を受けたのは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

■ 環境報告優秀賞を受賞

2007年3月、財団法人地球・人間環境フォーラムと環境省が、優れた環境コミュニケーションを行った企業・団体を表彰する第10回環境コミュニケーション大賞で、「ANAグループCSRレポート2006」が環境報告書部門で環境報告優秀賞に選ばれました。



ANAグループCSRレポート2006



第10回環境コミュニケーション大賞表彰式

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	4,5
2. 組織のプロフィール		
2.1	報告組織の名称	13
2.2	主なブランド、製品またはサービス	12
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	12,13
2.4	本社所在地	13
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	14,15
2.6	所有形態の性質および法的型式	13
2.7	参入市場（地理的内訳、参入セクター、顧客／受益者の種類を含む）	14, 15
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）	13
2.10	報告期間に受賞した賞	32,33,37,82
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）	3
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）	3
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	3
【GRI内容索引】		
3.12	報告書内の標準的開示の場所を示す表	83
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）	18,19
4.2	最高統治機関の長が執行委員を兼ねているかどうかを示す（兼ねている場合は、組織の経営における役割と、兼ねている理由も示す）	19
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人数を明記	18
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	37,53
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	2,16,17,18,19,26 34,42,49,50,52,56
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	18,19,23
【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	20,21
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	57,77
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

項目	指標	掲載ページ
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	65,78
【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	78,79
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	78,79
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	59,65,66,67,68,69
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	58,59,65,66,67,68,69
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	58,59,79
【水】		
EN8	水源からの総取水量	78
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	78
【生物多様性】		
EN12	保護地域および保護地域外で生物多様性の価値が高い地域での生物多様性に対する活動、製品およびサービスの著しい影響の説明	75,76
EN13	保護された、あるいは復元された生息環境	75,76
【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	58,59,65,66,78,79
EN18	温室効果ガスの削減についての発案と実際の削減量	58,59,65,66,78,79
EN19	オン／層破壊物質の排出量	70
EN20	NOx、SOxおよびその他の重大な排気物質の量	70,71
EN22	廃棄物の種類別総量と廃棄方法	78,80
EN23	重大な漏出の総件数および漏出量	70
【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	56~81
【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	57
【総合】		
EN30	種類別の環境保護目的の総支出	63
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	52
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	52
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	52
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	50
9. 社会パフォーマンス指標		
S05	公共政策開発への参加およびロビー活動	77
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	38,39,40



全日本空輸株式会社

〒105-7133 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

CSR全般について

CSR推進室 リスクマネジメント部

E-mail: csr@ana.co.jp

環境活動について

CSR推進室 環境・社会貢献部

E-mail: kankyou@ana.co.jp

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



本文はFSC紙を使用しています。



本文は再生紙を使用しています。



有害な廃液が出ない水なし印刷方式で印刷しています。



環境へのやさしさに配慮して植物油100%のインクを使用しています。



表紙は管理が適正と認められISOなどの認証を受けた素材や、楳林による木材を50%以上使用している用紙です。



表紙には塩素 (Cl₂) を使わずに漂白したパルプを50%使用しています。

Printed in Japan