

Operations Control Center

～安全を基本にお客様にこだわった運航を追求～

フライトに必要なさまざまな情報と機能を1か所に集約し、1日900便を超えるANAのフライトをサポート。さらに台風や大雪などのイレギュラーにも迅速、かつ最良の判断で復旧作業を目指すOCC（オペレーション・コントロール・センター）について、岩谷執行役員にお話を伺いました。

——最初に、OCCというセクションの業務内容を教えてくださいませんか？

岩谷 現在、ANAのフライトはグループエアライン、貨物便を含めて1日あたり国内線が約830便、国際線が約100便運航しています。私たちに与えられた大事な任務はそれらすべてのフライトを常時モニターし、『安全性』『定時性』を支援することにあります。台風や大雪などの悪天候や、機材不具合などのイレギュラーに対し、

Interview

執行役員 オペレーション統括本部 副本部長 兼 OCC推進室長

岩谷 求（いわや もとむ）

●Profile:
1950年生まれ。1974年ANA入社。千歳空港支店運航課、航務本部業務部管理課、空港本部オペレーション管理部、空港本部航空保安室長を経て2007年4月より現職。



フライト中の飛行機の位置・就航地の映像、NHK、CNNなどのニュースまで、飛行に関連するあらゆる情報が巨大画面にリアルタイムに映し出されている

代替空港を速やかに指示したり、使用する航空機を変更するなど、安全で快適な空の旅をご提供できるよう24時間体制で運航をサポートしています。

——いわば、ANAの運航の中核ですね。

岩谷 飛行機の運航はパイロット、客室乗務員、機材、これに地上で支援する運航管理とダイヤ管理が融合することで、安全・快適で円滑なフライトが確保されます。これらの機能はかつて、別々の場所で業務にあたっていました。しかし、より安全で高品質なフライトサービスを提供するために、1999年7月、羽田空港の一角にOCCを設置し、ひとつの部屋で統括的にコントロールを行うことになりました。

——組織的にはどのようなスタッフで構成されていますか？

岩谷 大きく分けて、機材をつねに万全なコンディションに整え不具合を速やかに取り除く整備本部のMOC（メンテナンスオペレーションセンター）、パイロットの勤務調整を担当する運航本部のスケジュールコーディネーター、客室乗務員の勤務を現場と調整する客室本部

のオペレーション担当、これに飛行計画の作成を行う航務担当と機材運用の調整を担当するダイヤ管理部門を加えた5セクションから構成され、OD（オペレーションディレクター）が全体をとりまとめています。

——従来の組織運用と異なる点は何ですか？

岩谷 OCCの中に各セクションが集合したことで、リアルタイムに高度な情報交換が可能になりました。さらに、コミュニケーションがよくなり、同じ情報をタイムラグなく異なる部門が共有し、迅速的確に判断することで次へのアクションが確実に速まりました。それと同時に、お客様へ運航状況のご案内をより早く提供できるようになりました。

ANAオペレーションコントロールセンター組織図（2007年10月31日現在）

総勢300名のスタッフが1日3交代の勤務体制で、ANAのフライトを24時間見守っている



——フライトにおけるOCCの対応例を教えてくださいませんか。

岩谷 フライトは1日のうちにも刻々と変化していきます。イレギュラー発生の事態にも冷静沈着、かつ迅速に判断し、いかに元のダイヤに戻せるかに全力を投じるわけです。たとえば前便の遅れを回復するために次便に別機材を用意して運航する場合、パイロットや客室乗務員も別の代替クルーの確保が必要になります。ひとつのフライトの遅れが次のフライトの遅れへと、次々と玉突き状態にならないよう、事前に策を講じて影響を最小限にとどめていくわけです。

OCCコミットメント

4Jの徹底

準備 JUNBI 万端抜かりなく
情報 JOUHO 共有しっかりと
時間 JIKAN を意識した決断力
次回 JIKAI につなげる改善力

——影響が広域におよぶ台風などでは対応はさらに大変ですね。

岩谷 台風の進路にある空港に何時まで便を飛ばせるのか、欠航するとどれくらいのお客様が足止めされるのか、復旧は何時間後か、天候回復後の臨時便は何便をどのようなダイヤで設定できるか、その時の機材・パイロットの確保など、多岐にわたる要素をもとに迅速、かつ的確な判断を行うことが、ダイヤを立て直す中では重要になってきます。まずは気象予測をもとに入念なシミュレーションを行い、持ちうる情報・知識・経験を発揮しつつ、最善の事後対策、復旧対策をプログラムしていきます。

空港名	00	03	06	09	12	15	18	21
RJCW			WX-2	WX-3	WX-2		WX-2	
RJER			WX-2	WX-2	WX-2		WX-2	
RJED			WX-2	WX-2	WX-2		WX-2	
RJCM			WX-2	WX-2				
RJCN			WX-2	WX-2				
RJCK			WX-2	WX-3				
RJEC			WX-2	WX-2		WX-2	WX-2	
RJCO			WX-2	WX-2		WX-2	WX-2	
RJCC			WX-2	WX-2		WX-2	WX-2	
RJCH			WX-2	WX-3	WX-2	WX-2	WX-2	
RJSR			WX-2	WX-3	WX-2	WX-2	WX-2	
RJSK			WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	
RJSY			WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	
RJSN			WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	
RJSS			WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	
RJSF			WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	
RJNT			WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	WX-2	

就航している空港別の時系列予報告知板ボードに貼られた黄色のプレートは空港ごとの天候状況を示している



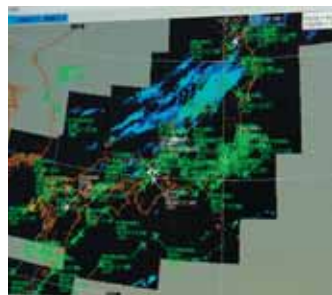
日本全国の天気情報を集め、解析する気象スタッフ



刻々と変化する情報を解析する『OCC』スタッフ



飛行計画書を作成する運航管理者



全世界を飛行中のANA便の現状がリアルタイムでモニタリングできる

——お客様の知らないところで、まさに1分1秒の闘いが繰り広げられているんですね。

岩谷 天候による影響はある程度事前に予測できます。でも本当に大変なのは、予測できないイレギュラーへの対応です。早急に危機管理レベルを最大に引き上げ、何が起きているのか、事態は悪くなっているのか、好転しているのか、速やかな判断をもとに最良、最短の打開策を講じていかなければなりません。

——さまざまな事態に対応できる能力はどのように伝承されているのでしょうか。

岩谷 航空機の運用では、1便の遅れがその後5～6便の機材変更に広がる場合があります。その遅れを取り戻すために、大型機から中型機に使用機材を変更するなどの対応を行うこともあります。その場合、ご予約のお客様をすべて収容できるか、パイロットや客室乗務員は確保できるかなど、運航上のひとつの判断には数多くの複雑な要素が関わってきます。かつては職人技的な判断に多くの部分が支えられていましたが、今は先輩たちの知識や技量がシステムの中でデータ化され、さらに新しいシステムへと受け継がれています。

——最も大切にされていることは何ですか？

岩谷 第一は『安全運航』ということ、そして次に『お客様の視点に立った運航』ということです。情報の収集と的確な判断、そこから得られた複合的な情報の現場への伝達。現場がどのような対応を行ったかなど、レポートから得られた新しい情報の分析と次の対応への情報提供。こうしたキャッチボールを限りなく続け、さらなるスピードアップを目指し、スタッフ一人ひとりが旺盛なチャレンジ精神をもって日々の業務に取り組んでいます。



リアルタイムの機材運用状況を示すスケジュールモニタリングシステム



——現組織になって早8年が経過しましたが、新たに始められたことは？

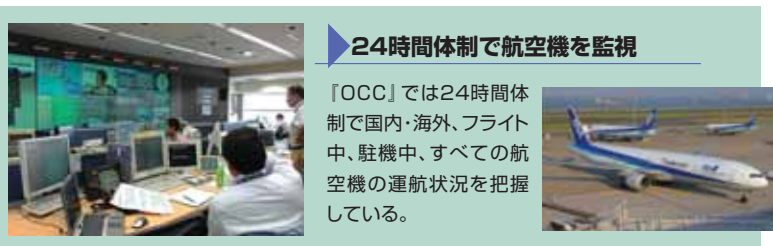
岩谷 情報の生成者であるという立場から、社内だけではなくお客様への積極的な情報提供に力を注いでいます。その一環として、『お客様視点推進チーム』というセクションを創設し、そのチームのスタッフが『インフォメーションコーディネーター』として、細かくタイムリーな運航情報をホームページや携帯サイトを通じていち早くお知らせしています。やむを得ず欠航となる場合や大幅な遅延が発生する場合でも、迅速な情報提供が他の交通機関へのご変更、あるいは旅行の延期や中止など、お客様の選択肢を広げることに役立つと考えています。

近年は悪天候により他空港への臨時着陸の場合でも、到着後の鉄道やバス、フェリーを含めた他の交通手段への振り替えの情報や、それを利用した時の到着時間などを提供し、お客様のご不便を最小限にとどめるよう努めています。

——最後に当面の動向について教えてください。

岩谷 まずは2010年、羽田空港拡張にともなってOCC機能の拡充を図るとともに、さらに迅速な情報提供に努めたいと思っています。国内線と国際線の乗り継ぎのウエイトが高まると予想されるため、乗り継ぎにおける運航判断のノウハウの蓄積と、第三のコアビジネス化を目指す貨物便運航のサポートシステムの構築といったところが当面の課題です。

——ありがとうございました。



24時間体制で航空機を監視

『OCC』では24時間体制で国内・海外、フライト中、駐機中、すべての航空機の運航状況を把握している。

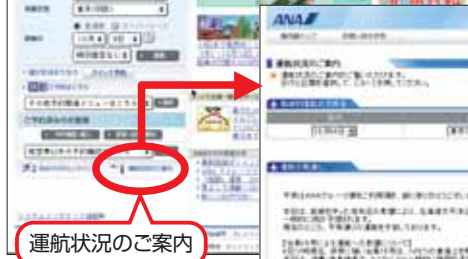


『インフォメーションコーディネーター』の付加機能強化

OD席の横に位置し、運航状況を『ANA SKY WEB』と『ANA SKY MOBILE』へ配信し、お客様への迅速・正確な情報提供に努めている。



ANA SKY WEB www.ana.co.jp



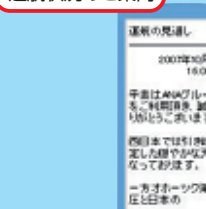
運航状況のご案内

国際線の運航状況もご覧いただけます。

ANA SKY MOBILE (携帯サイト)



運航状況のご案内



Voice of STAFF

イレギュラー発生時にもお客様への影響を最小に！

天候不良や機材故障などのイレギュラーに対しては、機材変更だけでなく、パイロット、客室乗務員、空港要件、お客様の代替手段まで、複雑な全体最適が求められます。長年にわたるノウハウ・データの蓄積に基づく決断が、時には「バッチリはまる」こともあります。大切なのはその技術そのものではなく、お客様への影響の最小化です。OCCの目的は「イレギュラー発生

時にはご不便はおかけしますが、何とかしてお客様を目的地へお届けすることです。各種情報を発信するタイミングも含め、お客様の利便性を最大限確保することが、われわれに課せられた使命です。



オペレーションコントロール部
ダイヤサポートチーム リーダー
千々岩 靖浩