

Business Continuity

事業継続の方針と体制

ANAグループの責任

ANAグループは、定期航空運送事業を主体とした公共性の高い輸送インフラとして、社会に対して大きな責任を担っています。公共交通機関として、すべてのステークホルダーの期待に応え続けることが経営理念の実現であると考えており、それは不測の事態においても変わりありません。

また、ANAグループは、国民保護法および武力攻撃事態対処法に基づき、指定公共交通機関として指定されています。パンデミック、政情不安、地震などの大規模災害など、外的要因による事業リスクにおいても、迅速かつ的確に対応し、被害を最小限に抑えつつ安全を確保したうえで航空運送事業を継続できるリスク管理が求められています。

ANAグループのBCP(事業継続計画)

ANAグループは、さまざまな事業リスクに対し、非常時における損害の極小化を図るために、ERM (Emergency Response Manual) やCMM (Crisis Management Manual) による「危機管理」体制を構築しています。(P47の「コーポレート・ガバナンス」をご参照ください)

一方で、首都圏直下型大地震や新型インフルエンザといった特定の事象に対しては、事業継続の観点から、有事の混乱した状況下での意思決定などを迅速に行い、お客様・社員の生命・健康を最優先に、適切な対応をとるため、CMMの下部に位置するマニュアルとしてBCP (Business Continuity Plan：事業継続計画) および新型インフルエンザ対応マニュアルを策定しています。これは、CMMの組織体系に基づく災害特別対応体制を取り、事業活動を早期に常態に戻すことを定めた個別のマニュアルとなっています。

◆ ANAグループのBCP：発生危機への対応

危機発生時には、CSR推進部を事務局として危機対応本部が設置され、ANAグループ全体の危機対応にあたります。また、状況に応じて航空機の運航維持対応に特化したオペレーション特別対応本部(SORC)が、オペレーション全体を統括するOD (Operation Director) により発動され、オペレーションの復旧活動が完了するまで対応します。

◆ ANAグループのBCP：バックアップ施設と備蓄品

危機発生時への対策の一つとして、ANAグループの経営資源が集中する羽田地区や本社のある汐留地区の事業所が使用不能になった場合に備え、2006年より災害対策用バックアップ施設の供用を開始しました。また、被災時における非常用の備蓄品を羽田地区、成田地区、汐留地区、中部空港地区、関西・伊丹空港地区に備蓄しています。



バックアップ施設



備蓄品

社会のインフラとして、 求められる責任と対策

東日本大震災を通じて

東日本大震災への対応

2011年3月に発生した東日本大震災においては、CMMおよびBCPに則った対応を行いました。まず、震災直後よりお客様とグループ全従業員の安否確認を実施し、続いて、CMMの規程に則り、危機対応本部を汐留地区に、事務局およびオペレーション特別対応本部（SORC）を羽田地区に設置。24時間体制で情報集約と臨時対応を行いました。また、震災についての専用Webサイトを社内イントラネット上に設置し、グループ内での情報共有を迅速に行いました。

これら一連の体制の中で速やかな意思決定が行



ANAグループ
東日本大震災 関連情報サイト

◆ 東北地方への臨時便設定状況（2011年5月31日現在）

路線	期間	路線	期間
羽田ー福島	3/13 ～ 4/10	中部ー山形	3/29 ～ 5/22
伊丹ー福島	3/12 ～ 3/31	羽田ー仙台	4/13 ～ 4/26
中部ー福島	3/13 ～ 3/31	伊丹ー仙台	4/21 ～ 5/31
千歳ー福島	3/13 ～ 3/24	千歳ー仙台	4/27 ～ 5/31
中部ー新潟	3/19	中部ー仙台	4/27 ～ 5/31
伊丹ー山形	3/29 ～ 5/22		

われ、震災発生の翌日より福島空港をはじめ、山形空港などから臨時発着便を順次設定し、旅客や救援物資の輸送を実施しました。ANAグループでは、この度の東日本大震災を踏まえ、首都圏における災害時の被害想定を見直すとともに非常時の通信手段の確保やバックアップ機能の多重化など、危機管理体制の強化に向けて引き続き取り組んでいきます。



ステークホルダーとの連携

第三者コメント

東日本大震災では、被災地に対していち早く自社製品を提供した食料品メーカーや医療品メーカーなどが高い評価を得ました。このように、大規模な災害が発生した場合、企業は自らの業務を復旧するだけでなく、CSRの観点からの対応も強く求められます。ANAグループが実施している、臨時便による旅客や救援物資の輸送手段の提供は、被災地支援の取り組みとして、今後も高く期待されることでしょう。

ANAグループの震災対応への取り組みは、これまで各地で発生した地震、水害、噴火などの経験によって、年々高度化しています。しかし、航空機の運航を羽田地区で集中管理しているため、発生が予見されている首都圏での震災に対しては、入念な準備を要します。

現在ANAグループでは、首都直下型地震を想定し連絡体制や対応体制のさらなる高度化を進めていますが、被災時に関係者間で綿密に連携をとるためには、体制を整備するだけでなく、訓練などによって定期的に不備を確認し、改善を行っていく必要があります。



有限責任 あずさ監査法人
ビジネス・アドバイザリー事業部
シニアマネジャー

澤田 智輝

■ プロフィール

一般財団法人日本情報経済社会推進協会BCMS技術専門部会委員。公認内部監査人（CIA）。公認情報システム監査人（CISA）。経済産業省システム監査技術者。