

ANAグループでは、経営に影響を及ぼすリスクを予防の観点から把握・管理するとともに、リスクの顕在化に対して迅速かつ適切に対応することにより、事業運営の安定性の向上を目指しています。

トータルリスクマネジメントの推進体制

ANAグループでは、経営に影響を及ぼすリスクを予防的な観点から把握・管理することを目的とした「リスク管理」と、実際にリスクが顕在化した場合に迅速かつ適切に対応する「危機管理」との、二つの側面から体制構築に取り組んでいます。

トータルリスクマネジメントに関する基本事項は「ANAグループ・トータルリスクマネジメント規程」で規定しています。推進体制としては、CSR推進会議のもとにリスクマネジメント委員会を設置し、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・立案しています。そして、ANA各事業所およびグループ会社に配置された「CSRプロモーションリーダー」が、リスクマネジメント活動の責任者としての任にあたっています。

■ リスク管理

事業活動の阻害要因を最小限に抑える観点から「リスクの洗い出し⇒分析⇒評価⇒管理（対策検討・実施）⇒モニタリング」というリスクマネジメントサイクルの構築に向け、「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」などの関連規程に基づき、リスク管理活動を推進しています。

■ 危機管理

万一の事態に備える危機管理に関しては、以下の2つのマニュアルに基づき対応する体制を構築しています。

- 「Emergency Response Manual」(ERM): ANAグループの航空機にかかわる事故およびハイジャックへの対応を定めています。
- 「Crisis Management Manual」(CMM): 上記以外の危機(システム障害、情報漏洩、不祥事、外部要因によるリスクなど)への対応を定めています。

いずれも、事象発生の場合において、速やかに危機対応体制を構築することをはじめ、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、将来の安全かつ安定的な事業運営の確保を目指しています。事故・ハイジャックについては、毎年定期的に実践的な演習・訓練を実施しています。あわせて、危機発生時の「安否確認」体制の構築をグループ全体で推進しています。

情報セキュリティ

1,700万人を超えるANAマイレージクラブ会員情報をはじめ、グループにおいては膨大な顧客に関する情報を保持しています。2007年度には「ANAプライバシーポリシー」「顧客個人情報保護規程」の見直しを実施し、社内手続きを徹底するとともに、ハンドブックや教育用の映像教材を作成し、全社員への啓蒙を実施することにより、適切に管理・運用できる体制を整備しています。

 ANAプライバシーポリシー
<http://www.ana.co.jp/share/privacy>



事業継続

首都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に対する負担を軽減し、お客様・社員の生命・健康を最優先に、迅速・適切な対応をとり、事業活動を早期に常態に戻すことを定めた個別の対応マニュアルを準備しています。

安全保障輸出管理体制の強化

国の安全保障輸出規制強化の動きに連動し、2006年7月に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）を経済産業省に届け出ました。2007年度には、外為法の改正に合わせて管理規程や規則などの改訂を行うとともに、米国再輸出規制に関する記載を追加しました。また、グループとしての責任者の配置、各部門の責任者の増員など、体制の強化を図りました。

2007年度に発生した事象と対応

機内にて配布した玩具に針が混入していた事象

2007年8月、機内でお子様向けに配布した玩具の刺繍部分に針が混入していたことがお客様からのご申告により発覚しました。直ちに機内搭載を中止し、事実を公表するとともに、お客様デスクを設置し、お問い合わせに対応しました。幸いにも怪我をされた事象は発生しませんでした。この事態を重くとらえ、事前の検針、および検品体制を強化して再発防止に努めることとしました。

運航乗務員が乗務予定時刻12時間以内に飲酒していた事象

運航乗務員が、社内規程で定めている「飛行機出発予定時刻12時間以内の飲酒禁止」に違反し、約9時間半前まで飲酒をしていた事象が発生しました。アルコール感知器による乗務前の検査では、当該機長からアルコールが検出されなかったため、そのまま乗務しており、その後の関係者からの証言などにより事態を特定するに至りました。安全運航を脅かしかねない事例であったことから、役員・所属長を含めて厳重な社内処分を行うとともに再発防止策を実施しました。

運航乗務員以外の運航関係者を操縦席に着席させた事象

運航乗務員が、2005年から2008年にかけての運航便および空輸便において運航乗務員以外の運航関係者を操縦席に着席させた事象が4件あったことが判明しました。いずれも同一機長による便で発生しており、本人へのヒアリングにより事実関係を確認しています。本件についても安全運航に対する意識の欠如が問われる事例でもあり、ANAグループ全体で責任者会議を開催し、安全運航を再確認するための訓練の実施、規程類の改訂などの対策を講じています。

コンピュータシステムのネットワーク障害が発生した事象

2007年5月27日に、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することとなりました。再発防止に向け、システムのバックアップ体制の強化はもとより、イレギュラー発生時のお客様へのご案内方法、係員の対応力向上を目的とした訓練の実施などの課題を関係部署にて抽出し、順次対策を講じています。