

現場の「あんしん、あったか、あかるく元気！」1
 ~さらなる安全品質の向上を目指して~



ANA グループ総合安全推進室 グループ安全推進部
犬飼 明美

「安全優先の企業文化を浸透させていきます」

安全性の追求は全世界の航空会社に共通する課題です。ANAグループでは、グループ総合安全推進室を中心に安全性の向上を推進しています。安全を堅持し、お客様に安心してご利用いただくために、運航の現場で行われている取り組みを、グループ総合安全推進室のスタッフがご紹介いたします。

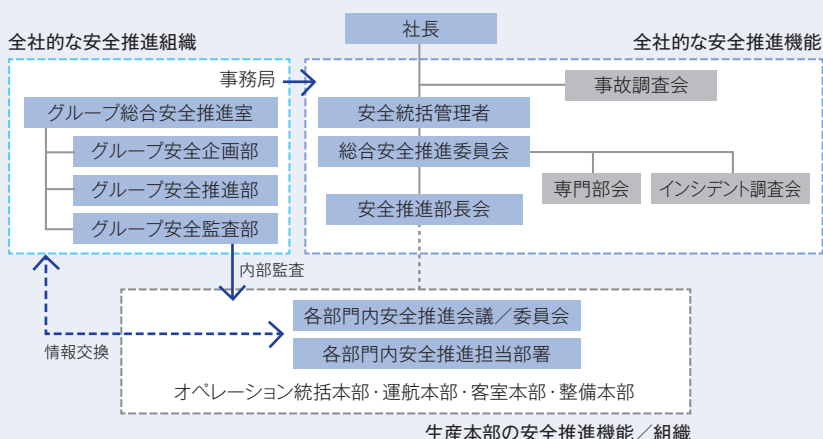
「グループ全体の安全を組織的に推進しています」

私が所属するグループ総合安全推進室は、ANAグループの運航の安全品質を全般的に把握し、全社的な安全推進を担当しています。グループ総合安全推進室は、グループ安全企画部、グループ安全推進部、グループ安全監査部の3部門で構成されています。これら3部門が、安全に関する仕組みづくりから、具体的な施策の立案と実行、教育・啓発活動、内部安全監査までのPDCAサイクルの各機能を担っています。

グループ総合安全推進室には、運航乗務員、客室乗務員、整備士、グランドハンドリングなど、さまざまな職種の出身者が所属しています。現場経験や知識が豊富なスタッフが、運航に関するあらゆる観点から情報を分析し、安全性向上のために必要な課題を抽出して、具体的な取り組みを各部門・グループ各社と協力して進めています。

安全性の追求は全世界の航空会社に共通する課題といえます。そのため、グループ総合安全推進室ではANAグループ以外の航空会社とも安全に関する情報交換や経験の共有を行い、最新の安全情報収集に努めています。

ANAの安全推進部門の機能図



「現場の確かな仕組みと誠実な行動が、さらに安全性を高めます」

ANAグループ安全理念に基づき、私たちは「確かなしくみ」で安全性を高め、「一人ひとりの責任ある誠実な行動」により安全品質の向上を目指しています。そのためANAグループでは、自社の安全管理体制が航空法や国際的な安全基準を満たしているかをチェックする、SAFER*と呼ばれる内部安全監査を実施しています。

私はグループ安全監査部の監査員も兼務しており、監査という機会を通して各部門で働くスタッフの声を直接ヒアリングしています。内部安全監査を行う際に私が重視していることは、それぞれの部門に安全を堅持する確かな仕組みが構築されているか、そしてその仕組みにもとづいて社員一人ひとりが責任を持って業務を遂行しているかどうかを把握することです。「私たちに何かできることはないか」と相手とともに考え、相手にストレスを与えないようコミュニケーションをとるように心がけています。同時に、客観的な立場で現場の課題を指摘することで、新たな改善につながると考えています。

* Safety Evaluation and Review program



「安全優先の企業文化の構築に、終わりはありません」

航空法の改正に伴い、航空会社には安全管理体制の構築が義務づけられています。その主旨に則り、ANAグループでは、経営トップから現場スタッフに至るまで各々が安全推進の役割を担っています。

また、各部門から報告される情報をもとに運航時のリスク評価を行い、リスクの重大性に応じた対策をとる仕組み(リスクマネジメント)を整備しています。


リスク対策は、「再発防止」と不安全要素を軽微なうちに見つけ出す「未然防止」という二つの対策に分けられます。ANAグループでは現在、特に未然防止に力を入れており、日々の運航現場で「ヒヤリとした事例」「ハツとした事例」を積極的に報告し、共有するようにしています。

人間は誰もミスを起こします。しかし、自分が起こしたミスは報告しにくいものです。そこで、社員一人ひとりの自主的な行動を促すために、起きたミスを個人の反省のみで終わらせることなく、水平展開するとともに原因を究明して適切な対策を迅速に講じる体制も構築しています。

また、チームとしての意識を向上させ、業務中に声をかけ合う、困ったら相談するといった、風通しの良い職場環境をつくることも非常に重要です。各職種・部門の垣根を越えたANAグループ全体のコミュニ

ケーションをさらに向上させていくことが安全運航を支えることにつながると考えています。

安全優先の企業文化の構築に終わりはありません。2007年に開設したANAグループ安全教育センター(ASEC:ANA Safety Education Center)も、過去の事故を風化させることなく、「絶対に事故は起こさない」という私たちの強い決意の表れでもあります。社員一人ひとりに、個々の業務の誠実な遂行が安全につながるということを意識してもらい、地道に改善を続けて、安全文化を定着させたいと思っています。

 ANAグループ安全教育センター見学
<http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/lounge/education/asec.html>



ANAグループ安全教育センター 館内