

ANA グループ 安全報告書

(2019 年度)



- ・ 全日本空輸株式会社
- ・ 株式会社エアージャパン
- ・ ANAウイングス株式会社

本安全報告書は、航空法第 111 条の 6 に基づき作成した、ANA グループ航空会社 3 社としての報告書です。

編集方針

ANAグループでは、航空法第111条の6に基づき、2006年より安全報告書を作成しています。この安全報告書を通じて、ANAグループの安全に対する姿勢や取り組みを多くの方にご理解いただけるように紹介しています。

一部、専門的な用語（[青字で表示](#)）を使用していますが、巻末に用語集を掲載しておりますので、ご参照ください。

報告対象組織

ANAブランドで運航しているグループ航空会社（全日本空輸・エアージャパン・ANAウイングス）全体にかかる安全に関する取り組みを中心に、一部については航空会社ごとの独自の活動についても紹介しています。

報告対象期間

2019年4月1日から2020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

この報告書は、平成18年9月26日制定（国空航第530-3号・国空機第661-3号）航空局長文書『航空法第111条の6に基づく安全報告書の公表について』に基づいて作成しています。

発行

2020年 7月

目 次

「2019 年度 ANA グループ安全報告書」発行にあたって	3
1. 安全の方針	5
2. 2019 年度の安全の状況	
(1) 航空事故・トラブル等の発生状況	6
(2) 国の命令・指示等	7
(3) 航空事故	9
(4) 重大インシデント	10
(5) 安全上のトラブル	11
(6) イレギュラー運航	16
3. 安全に関する目標	
(1) 2019 年度 安全目標の達成状況	17
(2) 2019 年度 安全施策の実施状況	18
(3) 2020 年度 安全目標	19
(4) 2020 年度 安全施策	19
4. 安全管理システム	
(1) ANA グループの安全管理システム	20
(2) グループ航空会社の安全に関わる組織	
・全日本空輸	23
・エアージャパン	26
・ANA ウイングス	28
(3) 業務の管理の委託に関する情報	31
(4) 日常運航に直接携わるスタッフの訓練・審査	
・運航乗務員に対する定期訓練および審査の内容	33
・客室乗務員に対する定期訓練および審査の内容	33
・整備従事者に対する定期訓練および審査の内容	34
・運航管理者に対する定期訓練および審査の内容	35
(5) 安全に関する教育・啓発活動等の取り組み	36
5. 輸送実績 等	
(1) 使用している航空機の情報	39
(2) 輸送実績	41
《巻末》用語集	47

「2019 年度 ANA グループ安全報告書」発行にあたって

平素より ANA グループをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

2019 年度は、2018-22 年度 ANA ブランド中期安全推進計画に基づき、2020 年度に予定していた生産量の拡大に向けて「安全と品質、サービスの総仕上げの年」と位置付け、置かれた環境や目指すべき方向性の見直しを図り、安全面において世界におけるリーディングエアラインとしての社会的責任を果たすべく、グループ一丸となって取り組んで参りました。

しかしながら、お客様の生命や財産をお預かりする航空運送事業者として、飲酒に関わる問題でお客様をはじめとした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ことを、改めて深くお詫び申し上げます。飲酒問題は安全問題としてグループ社員全体で再発防止活動を徹底し、二度と発生させない環境作りを行って参ります。

ANA グループでは、1971 年の零石事故以降、お客様の尊い命を失う航空事故は起こしておりません。しかしながら今日の安全が明日の安全を保証するものではありません。これまで作り上げてきた人と仕組みを磨き上げ、世界最高水準の安全性を追求・提供して参ります。

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大により未曾有の航空運送事業への影響を受けておりますが、「安全は経営の基盤であり、社会への責務である」という安全理念のもと、航空機の運航をはじめとする、グループにおけるすべての事業活動において、いかなる状況にあっても安全を最優先する文化を堅持し、お客様から信頼される企業となるよう努力して参ります。

本報告書は、ANA グループにおける安全への取り組みを紹介しております。是非ご一読いただくとともに、ご意見やご感想をお聞かせいただければ幸いです。

全日本空輸株式会社 安全統括管理者
代表取締役 副社長執行役員 清水 信三

株式会社エアージャパン 安全統括管理者
常務取締役 久場 広一郎

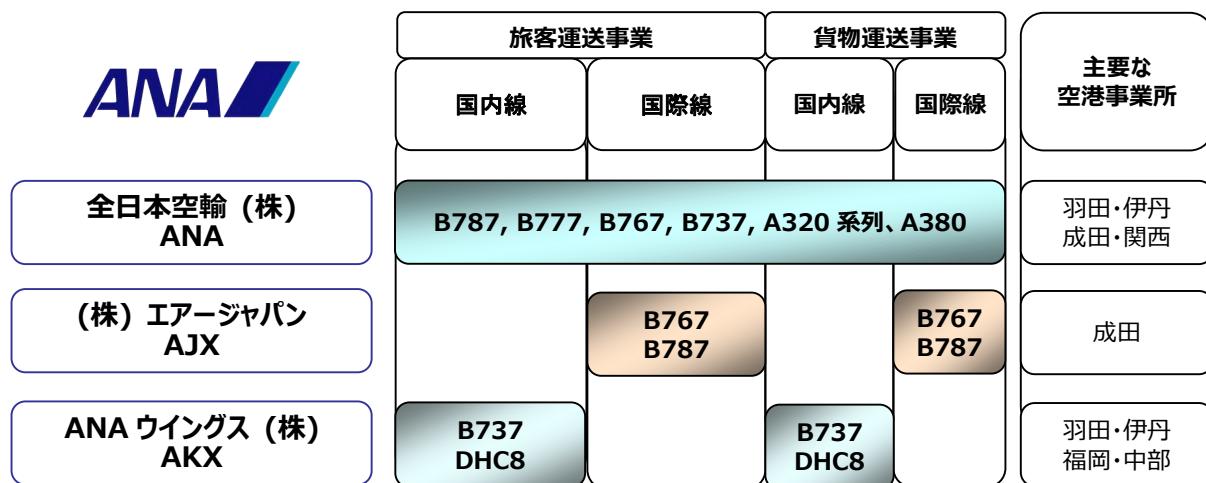
ANA ウイングス株式会社 安全統括管理者
取締役副社長 小林 明

«本安全報告書で使用する ANA グループ航空会社の名称及び略称»

- ・ 全日本空輸株式会社 : ANA
- ・ 株式会社エアージャパン : AJX
- ・ ANA ウイングス株式会社 : AKX

«ANA グループ航空会社の事業領域、使用機材及び主要な空港事業所»

(2020 年 3 月 31 日現在)



A380 : エアバス A380

A320 系列 : エアバス A320、A321

B777 : ボーイング 777

B787 : ボーイング 787

B767 : ボーイング 767

B737 : ボーイング 737

DHC8 : ボンバルディア DHC8-400

1. 安全の方針

1. 安全の方針

航空法により、航空会社に対して [SMS（安全マネジメントシステム）](#) を構築し、その内容を航空会社ごとに「安全管理規程」に定めて、国土交通大臣に届け出ることが義務付けられています。

ANA グループでは、各社の安全管理規程に以下の方針を定めています。

- (1) 安全は、定時・快適など他の品質要素に優先すること。
- (2) 安全は、航空輸送事業の原点であること。
- (3) 会社は、日本国および運航する国の関連法令等を遵守すること。

ANA グループ安全理念

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
確かなしき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

ANA グループ安全行動指針

- #### ANA グループ安全行動指針
- ① 規定・ルールを遵守し、基本に忠実に業務を行います。
 - ② プロフェッショナルとして、
健康に留意し常に安全を最優先します。
 - ③ 疑問や気づきを声に出し、
他者の意見を真摯に受けとめます。
 - ④ 情報はすみやかに伝え、共有します。
 - ⑤ 未然・再発防止のために
自ら改善に取り組み続けます。
 - ⑥ 社内外の教訓から学び、気づきの能力を磨きます。

ANA グループでは、グループ共通の「ANA グループ安全理念」を掲げ、安全を経営の基盤と位置付けて事業運営を行っています。

「ANA グループ安全理念」を実践するためにグループ社員として取るべき具体的な行動を示した「ANA グループ安全行動指針」を 2010 年度に作成しています。

安全行動指針をグループ社員に浸透・定着させ、一人ひとりが行動で体現することが安全理念に繋がると考えています。

各種発行物、掲示、カードの携帯などにより周知を図るとともに、様々な教育・啓発の機会を活用して浸透・定着を図っています。

2. 2019 年度の安全の状況

2. 2019 年度の安全の状況

(1) 航空事故・トラブル等の発生状況

ANA グループにおける、2019 年度に発生した航空事故やトラブルの発生状況は、下表のとおりです。

詳細については、9~16 ページをご覧ください。

【航空局への義務報告事象の発生件数】 () 内は 1,000 便あたりの発生件数

種類	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
航空事故	0 (0.000)	0 (0.000)	1 (0.003)	2 (0.006)
重大インシデント	2 (0.006)	0 (0.000)	0 (0.000)	2 (0.006)
安全上のトラブル	283 (0.787)	339 (0.939)	294 (0.833)	720 (2.063)
イレギュラー運航	57 (0.159)	65 (0.180)	50 (0.142)	51 (0.146)
運航便数	359,556	360,893	352,949	349,028

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、衝突または火災」、「航空機による人の死傷（重傷以上）または物件の損壊」、「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」、「他の航空機との接触」、「航行中の航空機の損傷」等の事態が該当し、国土交通省が認定します。

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、滑走路からの逸脱、非常脱出等が該当し、国土交通省が認定します。

安全上のトラブル（義務報告）とは？

航空法第111条の4に定められている「航空機の正常な運航に安全上の支障を及ぼす事態」（以下、「安全上のトラブル」という）であり、航空事故等を防止する手段として、航空事故や重大インシデントに至らなかった事案に関する情報についても航空関係者で共有し、予防安全対策に活用していくことを目的に、国に報告することが義務付けられています。これらのトラブルが積み重なった場合には事故を誘発することにもなりかねないものの、個々のトラブルは航空機の安全な運航にほとんど影響はなく、直ちに航空事故につながるものではありません。なお、2019年1月31日改正の「航空法第111条の4に基づく安全上の支障を及ぼす事態の報告要領細則」により、報告対象の範囲が変更となっています。

イレギュラー運航とは？

イレギュラー運航とは、航空機の多重システムの一部のみの不具合が発生した場合等に、乗員がマニュアルに従い措置した上で、万全を期して引き返し等を行った結果、目的地等の予定が変更されるものです。一般的には、直ちに運航の安全に影響を及ぼすような異常事態ではありません。

2. 2019 年度の安全の状況

(2) 国の命令・指示 等

2019 年度、ANA は以下のアルコールに係る不適切事象を発生させたことにより、国土交通省より書面による行政処分を受けました。

概要		行政処分
ANA 福岡 2019/11/7	機長が規定時間を超え多量飲酒し検知	2020/05/01 事業改善命令

※ 航空運送事業者に対する不利益処分等の種類

行政による不利益処分には、軽微なものから順に、事業改善命令（法第 112 条）、事業の全部又は一部の停止命令（法第 119 条）及び事業許可の取消し（同条）があります。これらに至らないものは行政指導とされ、軽微なものから順に、口頭指導、厳重注意及び業務改善勧告があります。

不利益処分等の種類			
↑ 重 → 軽	不利益処分	事業許可取り消し	国土交通大臣
		事業停止命令	国土交通大臣
		事業改善命令	国土交通大臣
	行政指導	業務改善勧告	航空局長
		厳重注意	航空局安全部長
		口頭指導	航空局安全部航空事業安全室長

一連のアルコール問題に対する主な再発防止策は以下の通りです。

1) 運航乗務員に対する主な再発防止策

① 安全管理体制の強化

● 経営のリーダーシップ

ANA 安全統括管理者を責任者とする ANA グループアルコール対策委員会が、アルコール問題においてリーダーシップを発揮し、再発防止策の立案、実施、進捗および効果の確認を行います。

● 社外専門家によるアドバイス

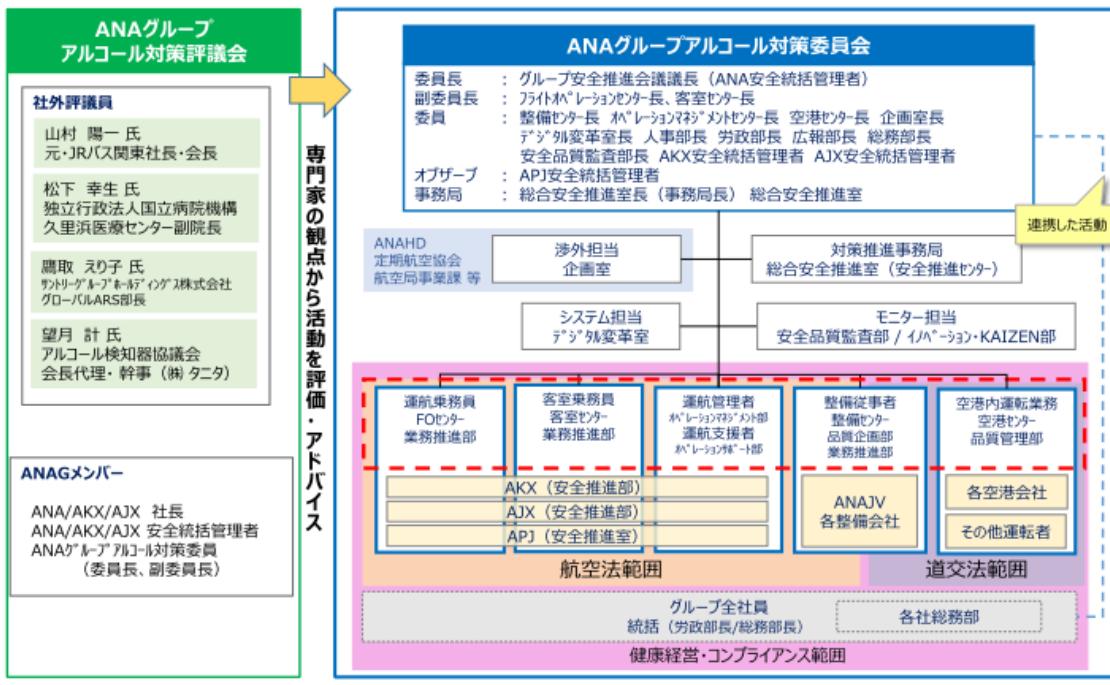
ANA グループとして講じているアルコール対策について、ANA グループアルコール対策評議会において、社外専門家の見地からの評価並びにアドバイスを頂き、活動の透明性確保と持続的な改善につなげます。

● 組織的な未然防止活動

アルコール検査を失念しかけた事例やヒヤリハット事例などを活用して未然防止へつなげます。

2. 2019 年度の安全の状況

ANA グループアルコール対策（体制図）



アルコール検査の厳格化

● 厳しい検査基準

国による新基準に基づき、呼気中のアルコール濃度の基準を見直し、検査器が少しでもアルコールを検知したら乗務停止とする、厳しい検査基準で運用しています。

● 高精度の検知器

国内外全ての空港に検知精度の高いストロー式検査器を配備し運用しています。

● 確かな検査

運航乗務員以外の第三者が必ず検査に立会うことで、定められた手順通りに検査を実施し、全ての検査結果を記録し保管します。

● 航空業界共通の検査体制

定期航空協会の取り組みとして、現在、業界共通の「アルコール検査体制」の開発を進めています。業界が一丸となって、より厳格かつ確実な航空業界共通のアルコール検査システムを構築し、同時に検査実施に際し各従事者や対応組織が負担の少ない方法で実施できるよう ANA は開発のリーダーシップを果たしています。

② 飲酒意識改革

● 教育プログラムの強化

アルコール教育体系（パイロット養成時 / 毎年繰り返し）の抜本的な見直しや再徹底など教育プログラムを強化しています。

● 現場の草の根活動

個別面談、班会、管理職集会等を通じたディスカッションを通じ、職場に意識改革を根付かせるとともに、家族へ手紙やパンフレットを送付するなどの草の根活動を展開しています。

2. 2019 年度の安全の状況

- 自己管理の組織的な支援

グループ内の全運航乗務員にアルコール検査器を個人貸与しました。また、社内外にアルコール相談窓口を設置する等、自己管理を支援する仕組みを充実させています。

2) 運航乗務員以外の従事者に対するアルコール対策

- ① アルコールチェックの導入

- 客室乗務員、運航管理者、運航支援者、整備従事者に対するアルコールチェックを実施しています。
- 空港構内の車両運転者に対して運転業務前のアルコールチェックを実施しています。

- ② 意識改革

- 客室乗務員、運航管理者、運航支援者、整備従事者に対する飲酒教育を実施しています。
- 全社員に対して適正飲酒に係る教育、啓発を実施しています。
- ANA グループ全体で適正飲酒に関する啓発活動を継続します。

(3) 航空事故

2019 年度は、ANA グループに関わる航空事故が 2 件発生致しました。

1) 事象概要

- ① ANA運航 963便(羽田-北京) 北京空港着陸30分前頃強い揺れにより、お客様2名が負傷

2019年8月15日、当該機（B787-8型機）は、着陸30分前頃、シートベルト着用サインを点灯して間もなく強い揺れに遭遇し、お客様2名が負傷され、1名は足の甲の骨折、1名は腰椎の骨折と診断されました。その他、客室乗務員2名が負傷（軽傷）しました。本事案は航空局より航空事故と認定されました。

- ② AJX運航 947便(成田-成都) 成都空港に向か降下中に突然の揺れがあり、お客様1名が負傷

2019年11月13日、当該機（B767-300型機）が成都空港へ向か降下中に突然の揺れがあり、お客様1名が負傷し受診をされました。結果、足の甲の骨折と診断されました。本事案は航空局より航空事故と認定されました。

2) 対応状況

上記①項事案については、運輸安全委員会において調査継続中であり、ANAとして原因究明に全面的に協力するとともに、ANAでは社内航空事故調査会を設置して再発防止策を講じて参ります。

上記②項事案については、運輸安全委員会において調査は実施しないこととなりましたが、AJXでは社内航空事故調査会を設置して再発防止策を検討中でございます。

2. 2019 年度の安全の状況

(4) 重大インシデント

2019 年度は、ANA グループに関わる重大インシデントは 2 件発生しました。

1) ANA 運航 171 便（サンノゼ-成田） 空調系統の不具合により、緊急事態を宣言し降下

① 概要

当該機（B787-8 型機）は、2019 年 6 月 1 日、巡航中 2 つある空調系統の双方が相次いで不作動となったために、緊急事態を宣言し高度約 3,000m まで降下しました。その後、当該機は同宣言を取り消したうえで飛行を継続し、成田国際空港に着陸しました。

尚、お客様に怪我等はございませんでした。

② 対応状況

メーカーと連携し、技術的な再発防止対策を速やかに実施しました。尚、運輸安全委員会において調査継続中ですので、その調査に全面的に協力しつつ、必要に応じ更なる再発防止策を講じて参ります。

2) ANA 運航 115 便（バンクーバー-羽田）他社便が着陸進入中に当該便が横断許可を受け、同滑走路に進入

① 概要

2019 年 6 月 15 日、他社便が管制官からの着陸許可を得て東京国際空港 A 滑走路に進入中に、ANA115 便（B787-9 型機）が同滑走路の横断許可を受けて同滑走路に進入しました。他社便は、ANA115 便が同滑走路を横断した後に同滑走路に着陸しました。

尚、現在のところ ANA グループ側の問題点は指摘されていません。

② 対応状況

運輸安全委員会において原因究明などの調査継続中でございます。

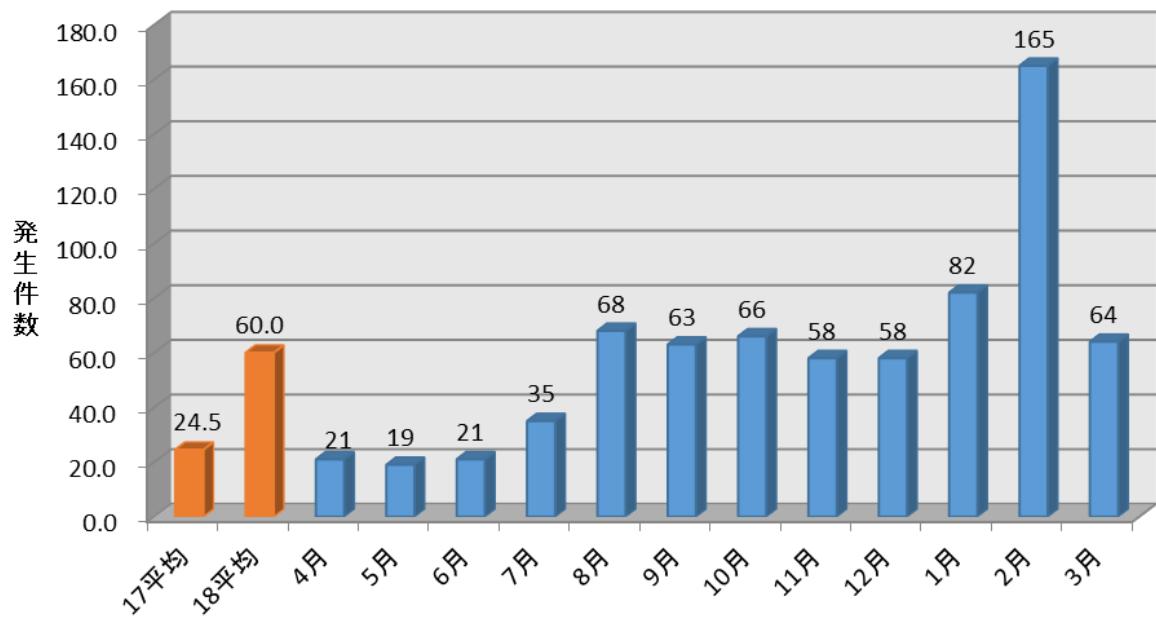
2. 2019 年度の安全の状況

(5) 安全上のトラブル

2019年度ANAグループでは、「安全上のトラブル」が720件（2018年度294件）発生し、1000便あたりの発生数は2.06件（2018年度0.83件）でした。2018年度対比で426件の増加となっていますが、一か所の運航規程付属書への記載ミスが合計260便の飛行に関係したことと、危険物を成分とする空間除菌製品をお客様が誤って機内に持ち込む事例が147件発生したことが主たる増加要因です。いずれも運航の安全に影響ありませんでした。

詳細については、14 ページ«安全上のトラブルの概要»をご覧ください。

2019年度 安全上のトラブル(月別推移)

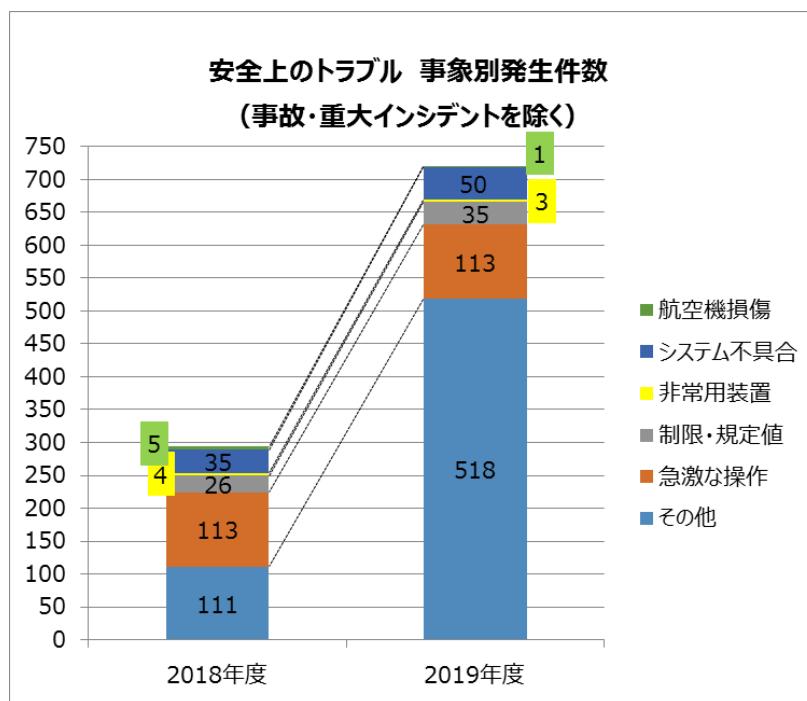


2. 2019 年度の安全の状況

【航空会社別発生状況】

	2019年度				2018 年度
	ANA	AJX	AKX	計	
①航空機構造の損傷(鳥衝突・被雷を除く)	0	0	1	1	5
②システムの不具合	23	1	26	50	35
(内訳)	エンジン・プロペラ等	18	1	12	31
	与圧系統	0	0	2	2
	通信・通話	0	0	0	0
	操縦系統	0	0	1	1
	燃料系統	0	0	0	0
	油圧系統	0	0	0	0
	表示・警報	0	0	8	8
	着陸装置・ブレーキ・タイヤ	2	0	3	5
	航法・エアデータ システム	0	0	0	0
	酸素供給機能	3	0	0	3
	視界	0	0	0	0
	防火系統	0	0	0	0
③非常用装置等の不具合	1	1	1	3	4
④制限・規定値を超えた運航	27	4	4	35	26
⑤警報に基づく回避操作など	64	4	45	113	113
(内訳)	航空機衝突防止装置作動	50	3	18	71
	対地接近防止装置作動	12	0	27	39
	その他の回避操作/非常宣言	0	1	0	1
	非常用装置・器具の使用	2	0	0	2
⑥その他	453	13	52	518	111
合 計	568	23	129	720	294
1000便あたりの発生数	2.84	1.29	0.98	2.06	0.83

※ 事故・重大インシデントに認定された事象は含まれていません。

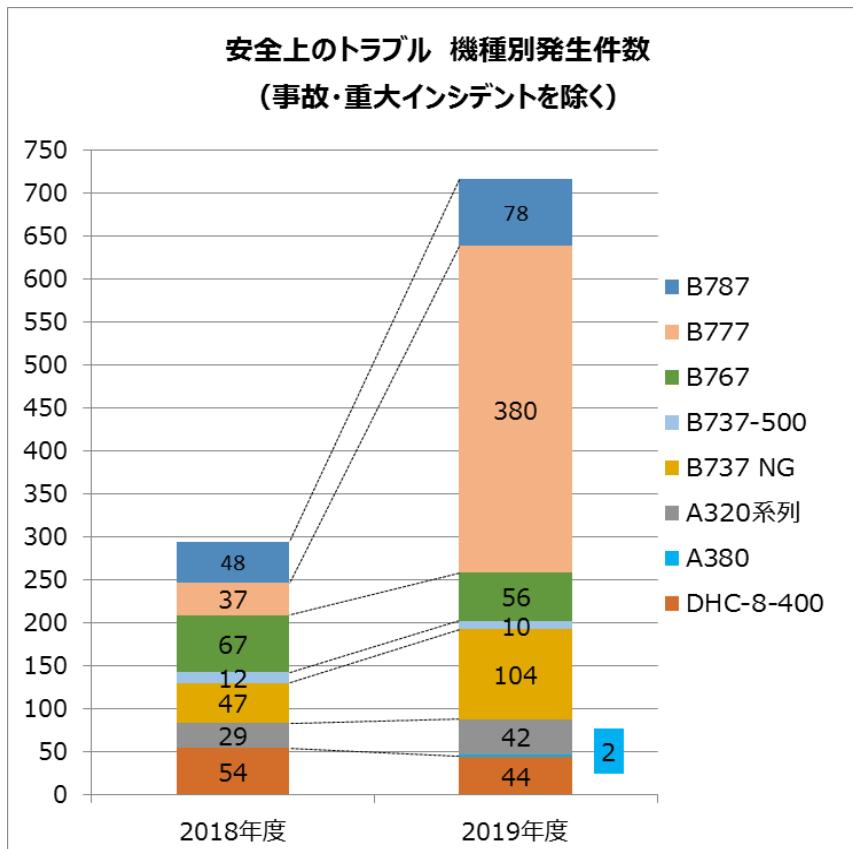


2. 2019 年度の安全の状況

【機種別発生状況】

	B787	B777	B767	B737-500	B737 NG	A320 系列	A380	DHC-8-400	その他	計
①航空機構造の損傷 (鳥衝突・被雷を除く)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
②システムの不具合	7	3	8	2	16	3	0	11	0	50
(内訳)	エンジン・プロペラ等	3	3	8	1	14	2	0	0	31
	与圧系統	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	通信・通話	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	操縦系統	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	燃料系統	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	油圧系統	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	表示・警報	0	0	0	1	2	0	0	5	0
	着陸装置・ブレーキ・タイヤ	1	0	0	0	0	1	0	3	0
	航法・エアデータ システム	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	酸素供給機能	3	0	0	0	0	0	0	0	3
	視界	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	防火系統	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③非常用装置等の不具合	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3
④制限・規定値を超えた運航	6	5	7	0	8	7	0	2	0	35
⑤警報に基づく回避操作など	12	14	13	1	34	21	0	18	0	113
(内訳)	航空機衝突防止装置作動	9	14	10	1	21	14	0	2	0
	対地接近防止装置作動	1	0	2	0	13	7	0	16	0
	その他の回避操作/非常宣言	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	非常用装置・器具の使用	1	0	1	0	0	0	0	0	2
⑥その他	53	358	28	7	45	10	2	11	4	518
合 計	78	380	57	10	105	41	2	43	4	720
1000便あたりの発生数	1.54	7.29	1.32	0.98	1.07	1.06	2.51	0.78	-	2.06

※ 事故・重大インシデントに認定された事象は含まれていません。



2. 2019 年度の安全の状況

«安全上のトラブルの概要»

2019 年度、ANA グループにおいては、『安全上のトラブル』としての航空局への報告事象が 720 件ありました。2018 年度の 294 件から大幅に増加していますが、下記の【その他】の項目に記載されていることが、主たる増加要因ですが、運航の安全に影響ありませんでした。
事象別の概要は以下のとおりです。

【システムの不具合】

・TCAS（航空機衝突防止装置）の故障事例が 6 件発生しました。

・着陸時に逆推力装置が作動しなかった事例が 20 件発生しました。

不具合と機材に集中傾向はなく、その他の事例を含め、原因となった部品の交換等の整備処置及び動作確認を実施しました。

【制限・規定値を超えた運航】

フラップ（高揚力装置）使用時の速度等の規定値を超過した事例が 3 件、指示された経路や高度を逸脱した事例が 19 件発生しましたが、いずれのケースも一時的なものであり、適切に対応しており、運航の安全に影響を与えるものではありませんでした。

【警報に基づく回避操作】

TCAS の警報により回避した事例が 71 件、GPWS(対地接近警報装置)の警報により回避した事例が 39 件発生しました。いずれのケースも予め設定されたシステム上の基準に従って装備機器から警報が発せられ、航空機はその指示に従うことで適切な回避ができており、深刻な事態につながるものはありませんでした。（＊1）

【その他】

報告が 2018 年度の 111 件から 518 件と大きく増えましたが、一か所の運航規程付属書への記載ミスが合計 260 便の飛行に関係したこと、また、お客様が新型コロナウイルス対策のため携帯していたクレベリン（＊）を機内で発見した事象（危険物輸送）の 147 件が含まれています。

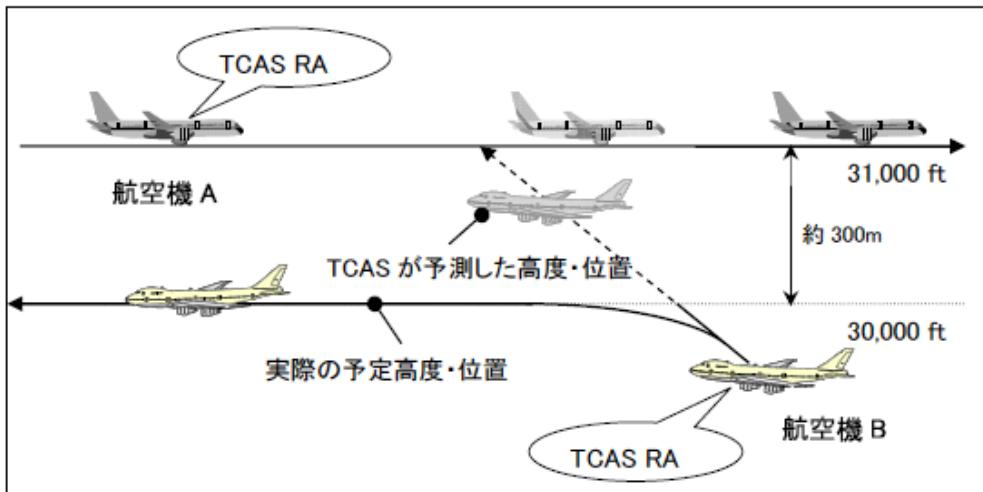
機体整備作業中(定時整備)に一次構造部材の損傷（経年劣化等）が 10 件、適切に整備処置を実施しました。

（＊クレベリンは、新型コロナウイルス等の感染症予防策として使用されている空間除菌製品ですが、一部の商品は腐食性物質として危険物の対象となります。）

発生したすべての「安全上のトラブル」に対して、担当部署において原因を分析の上、必要な改善・再発防止策を進めています。

2. 2019 年度の安全の状況

(*1) TCAS RA と GPWS の作動について



航空機 A が高度 31,000 フィートを巡航中、航空機 B は高度 30,000 フィートで水平飛行に移行する予定で上昇していたところ、TCAS 装置は航空機 B が水平飛行に移る予定であることを認識できないことから、航空機 B がそのまま上昇を続けて航空機 A と B が接近してしまう可能性を排除するため、安全上回避指示を行いました。

TCAS（航空機衝突防止装置）は、航空機同士の空中における衝突を防止するために、周囲を飛行する航空機の情報を感知し、必要により運航乗務員に危険を知らせるとともに回避指示を自動的に発する装置で、管制機関の指示に従って正常運航している場合であっても、TCAS RA（回避指示）は相手機の上昇率や位置関係によって作動することがあります。これらは、機器の指示に従って運航乗務員が適切な操作を行うことにより、安全上の問題が生じない設計となっており、いずれのケースでも、機器の指示に従った適切な操作が行われています。

また、GPWS（対地接近警報装置）は、航空機が地表や海面に接近した場合に運航乗務員に警報を発する装置ですが、危険がない場合でも地形等により作動することがあります。これらは、機器の指示に従って運航乗務員が適切な操作を行うことにより、安全上の問題が生じない設計となっており、いずれのケースでも、機器の指示に従った適切な操作が行われています。

「安全上のトラブル」のすべての事象概要と処置内容については、ANA ホームページ
(ANA SKY WEB)『安全への取組み』ページの「運航の実績」欄に記載している
「安全上のトラブル」に掲載しています。

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

2. 2019 年度の安全の状況

(6) イレギュラー運航

2019 年度の ANA グループにおけるイレギュラー運航は、51 件発生しました。2018 年度の 50 件とほぼ同レベルでした。

イレギュラー運航の発生原因のほとんどは機材の故障によるものですが、特定の事象が多発する傾向はみられませんでした。個々の事象については、原因の調査・分析を行い、適切な再発防止処置を施しています。

ANA グループでは、今後も更なる機材品質向上を目指し、お客様に安心してご搭乗いただくために様々な取り組みを行っていきます。

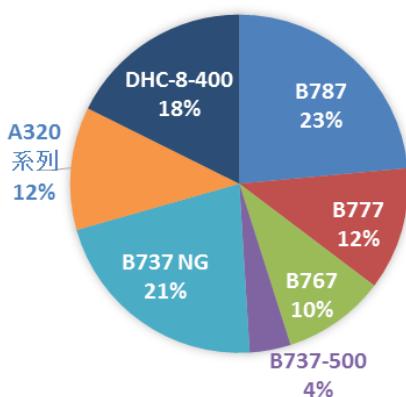
事象の概要は、国土交通省のホームページ内「航空安全に関する統計、報告等」に掲載されています。

http://www.mlit.go.jp/koku/15_bf_000191.html

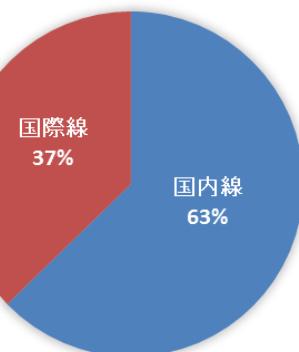
【イレギュラー運航発生件数】

	2019年度								2018 年度
	B787	B777	B767	B737- 500	B737 NG	A320 系列	DHC-8- 400	計	
国内線	3	3	3	2	10	2	9	32	23
国際線	9	3	2	0	1	4	—	19	27
合 計	12	6	5	2	11	6	9	51	50

2019年度 イレギュラー運航件数（機種別）



2019年度 イレギュラー運航件数（内際別）



3. 安全に関する目標

3. 安全に関する目標**(1) 2019 年度 安全目標の達成状況**

安全に関する数値目標と実績は、以下のとおりです。

① 航空事故・重大インシデント発生件数

目標：0 件

実績：4 件

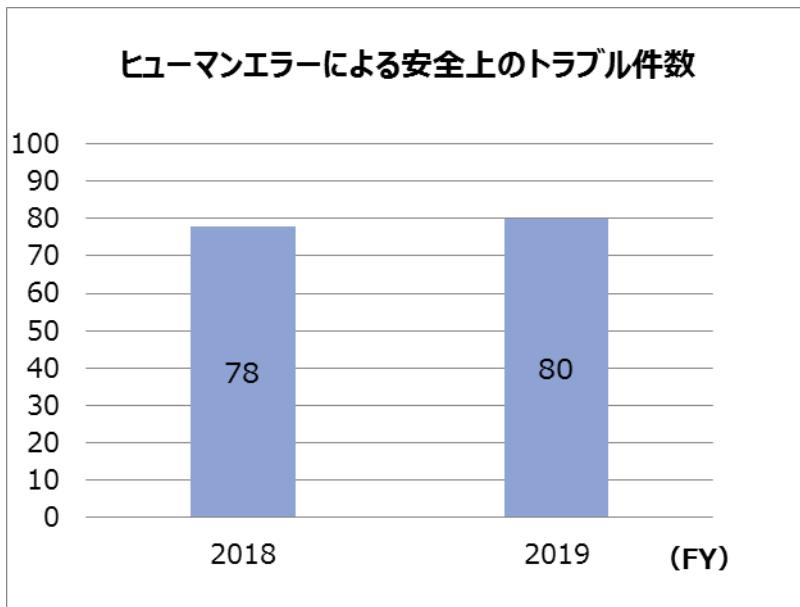
(p9、10 2.(3) 航空事故、2.(4) 重大インシデント参照)

② ヒューマンエラーに起因する安全上のトラブル件数

目標：58 件以下

実績：80 件発生。

個々の事象については、航空機の安全な運航には影響はなく、直ちに航空事故や重大インシデントにつながるものではありませんが、一つ一つの事象に対し、発生原因を詳細に分析し、再発防止策を講じています。



3. 安全に関する目標

(2) 2019 年度 安全施策の実施状況

2019 年度は、2018-22 年度 ANA ブランド中期安全推進計画に基づき、「安全と品質、サービスの総仕上げの年」と位置付け、置かれた環境や目指すべき方向性の見直しを図り、安全面において世界におけるリーディングエアラインとしての社会的責任を果たすべく、グループ一丸となって取り組みました。

【仕組みの施策】

- 環境の充実
- リスクマネジメントの充実
- 安全保証の充実

«環境の充実の実施状況»

- ・ 法令、IATA 基準等に常時適合したグループ運営を図りました。
- ・ コードシェア会社との連携促進を通じた国内リーディングエアライングループの実現を図りました。
- ・ ナレッジ・手法の部門間および会社横断的水平展開による未然防止型リスクマネジメント体制の構築を図りました。

«リスクマネジメントの充実の実施状況»

- ・ 安全情報の充実およびプロセスの標準化による未然防止型・未来予測型リスクマネジメントの充実を図りました。
- ・ 対策のシンプル化による効率的なリスク低減を図りました。

«安全保証の充実の実施状況»

- ・ SPI(Safety Performance Indicator、KPI の安全版)による安全の見える化を図りました。
- ・ 変更管理に強い仕組みづくりを構築しました。
- ・ 監査、検査から見える潜在的リスクへの対応を図りました。

【文化の施策】

- 安全文化の醸成

«安全文化の醸成の実施状況»

- ・ 各部（門）の安全推進人財が牽引するANA グループ安全推進体制の構築を図りました。
- ・ 安全教育を通じた現場における「安全行動の体現」を図りました。

3. 安全に関する目標

(3) 2020 年度 安全目標

ANA グループでは、2020 年度の安全に関する数値目標を、以下のとおり設定しています。

- ①航空事故・重大インシデント発生：0 件
- ②ヒューマンエラーによる事態報告(航空法 111 条の 4 による義務報告事象)に対する発生から最終再発防止策提出日まで 90 日以内の達成率：50%以上
- ③ANA グループ安全教育センター(ASEC)受講者数：7,000 人

(4) 2020 年度 安全施策

2020 年度は、2020-2022 ANA グループ中期安全推進活動計画のビジョン「世界一流の安全の仕組みと文化を持ったリーディングエアラインになり お客様のあんしんを生み出す」に基づき、ビジョン達成に向け、現状との差分を埋める具体的な施策を展開し、安全面において世界におけるリーディングエアラインとしての社会的責任を果たすべく、グループ一丸となって取り組みます。

2020年度 安全施策

■安全の方針と目標

- ・ 法令と[IOSA](#)などの国際基準への常時適合した体制の確立を図ります。
- ・ コードシェア会社との連携促進を通じた国内リーディングエアライングループの実現を図ります。
- ・ [IATA](#)や[STAR ALLIANCE](#)などの国際組織への参画などを通し、合理的な基準や業界標準づくりを牽引します。

■安全リスクマネジメントの進化

- ・ 安全情報の充実およびプロセスの標準化による未然防止型・未来予測型リスクマネジメントの充実を図ります。
- ・ 複数のハザードを起点に有効な対策を設定し、維持管理することで継続的なリスク低減を図ります。
- ・ リスクマネジメント業務管理のカイゼンを図っていきます。

■安全保証の充実

- ・ 1人ひとりが安全を高めるこだわりを持った仕事の実践と継続的モニタリングの構築を図ります。
- ・ SPI(Safety Performance Indicator)により安全の状態を「見える化」し、安全性向上を図ります。
- ・ 新たな監査手法への取り組みと[SMS](#)の進化に向けた取り組みを図ります。

■安全の推進

- ・ 各部（門）の安全推進コア人財への継続的教育による安全基盤強化を図ります。
- ・ 安全教育を充実と安全行動をモニターするサイクルにより「安全行動の体現」を図ります。

4. 安全管理システム

4. 安全管理システム**(1) ANA グループの安全管理システム**1) 安全管理システム

ANA グループの航空会社 3 社では、それぞれに安全管理システム（組織・仕組み・機能・役割 等）を有しており、これらは各社の安全管理規程の中に定められています。

安全管理規程では、

『“[安全マネジメントシステム\(SMS\)](#)”とは、運航・整備・空港・貨物など航空輸送に関するあらゆる分野で、トップから作業者まで組織全体で、安全方針や安全情報を広く共有し、系統的にハザードを特定し、リスクの評価を行い、適切な対策を講じ、講じた対策の効果を評価していく活動を継続的に行い、安全性を高めていくためのシステム（仕組み）である。』

としており、経営トップから現場までが一丸となって、PDCA サイクルの考え方を取り入れ、継続的な活動を行うことを輸送の安全を確保するための事業の根幹としています。

ANA グループでは、「ANA グループ安全理念」に基づき、事業年度毎に安全目標を設定し、目標を実現するための施策とその達成度ならびに期限を定め、各職場の業務に反映しています。これらにより安全に関する重要な課題を解決し、安全の維持向上を図っています。

ANA グループの安全目標は、安全推進体制の強化を行う最高審議機関であるグループ総合安全推進会議において審議・承認され、事業計画や活動計画の中で明確化しています。

2) 安全管理システムにおける役割① 社長

運航の安全に関する最終責任を有します。とりわけ、安全にかかわる役割としては、「安全は経営の最優先事項である」旨を含め安全方針を明示するとともに、[SMS](#)が有効に機能するよう、安全の推進に必要な経営資源の確保と配分を行います。

② 安全統括管理者

航空法第 103 条の 2 に基づき、各航空会社は「安全統括管理者」を選任しています。安全統括管理者は、経営の立場から [SMS](#) の継続的改善を推進するとともに、安全施策・安全投資の決定など安全に関する重要な経営判断に直接関与することで、会社の安全に関する取り組みを継続的に管理します。

4. 安全管理システム

グループ航空会社では、各社の安全推進委員会委員長（ANA は総合安全推進会議議長）を「安全統括管理者」としています。

グループ航空会社の「安全統括管理者」（2019 年 4 月～2020 年 3 月）

航空会社	安全統括管理者	
全日本空輸株式会社	代表取締役 専務執行役員	清水 信三
株式会社エアージャパン	専務取締役	黒澤 和博
ANA ウイングス株式会社	常務取締役	木原 真理子

グループ航空会社の「安全統括管理者」（2020 年 4 月以降）

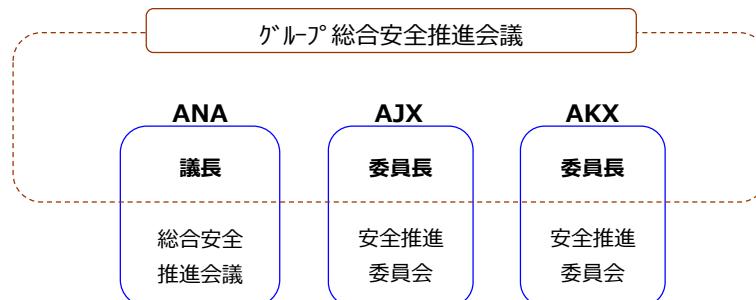
航空会社	安全統括管理者	
全日本空輸株式会社	代表取締役 副社長執行役員	清水 信三
株式会社エアージャパン	常務取締役	久場 広一郎
ANA ウイングス株式会社	取締役副社長	小林 明

③ 安全推進委員会

航空事故の根絶を目的として、安全に関する方針を決定し、グループ航空会社における安全意識の啓発と各部門間の意思疎通と連携を促進することにより、安全体制の強化を行う最高審議機関となります（ANA のみ「総合安全推進会議」という名称となります）。

④ グループ総合安全推進会議

グループ総合安全推進会議は、グループ航空会社各社の安全推進委員会委員長(ANA は総合安全推進会議議長)が、グループ内の安全に関わる重要事案について情報を共有し認識の一致を図る場であるとともに、グループの安全に関する方針を定め、各社に対して提言・勧告および指示を行います。



4. 安全管理システム

3) 安全管理システムにおける主なしくみ

(1) リスクマネジメント

運航において発生する様々な不安全情報や空港や機内におけるお客様の怪我の情報を収集し、事象やその原因の重大性と発生頻度からリスクの評価を行い、そのリスクの大きさに応じて対策を講じることによりハザードを除去し、リスクレベルを軽減する、組織的な活動を行っています。

グループ航空会社 3 社は、協力してこの活動を行っています。

(2) 内部安全監査

関係法令や安全管理規程等に定められた「安全管理体制のルール」が遵守され、徹底が図られているか、また安全管理システムが効果的に機能し、維持・向上が図られているかを安全監査員が定期的にチェックしています。監査については、オペレーション部門や安全管理部門に対し原則として年に 1 回実施されます。

グループ航空会社 3 社では、運航品質の向上を図るため共通の基準・運用を制度として定め、内部安全監査を実施しています。

(3) マネジメント・レビュー

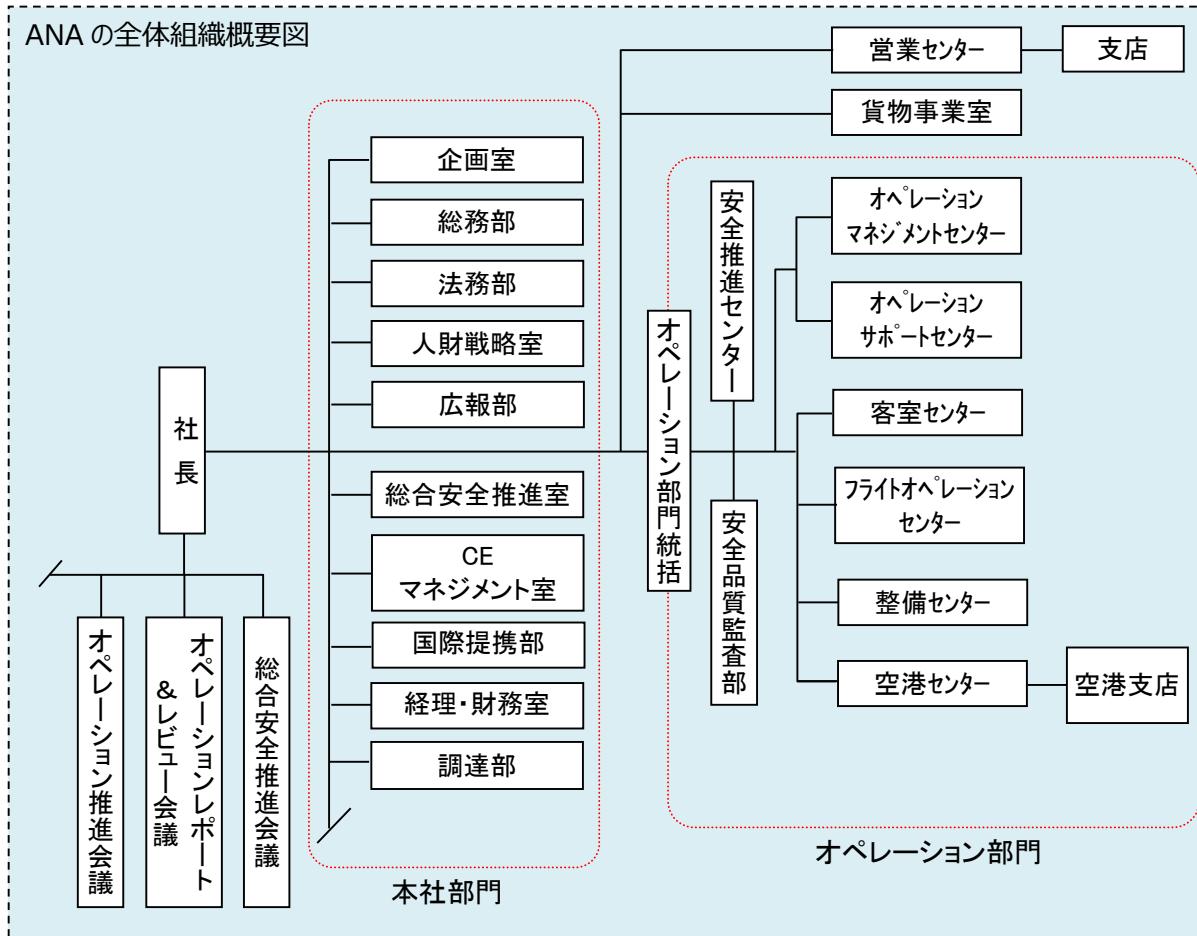
社長は定期的に社内の安全管理体制の適切性、妥当性、有効性を評価するために安全に関する各種情報について報告を受け、必要に応じて改善の指示を行うことが求められています。安全管理規程では、1 年を超えない間隔で定期的にマネジメント・レビューを実施することを定めていますが、実際には半年ごとに実施しています。

4. 安全管理システム

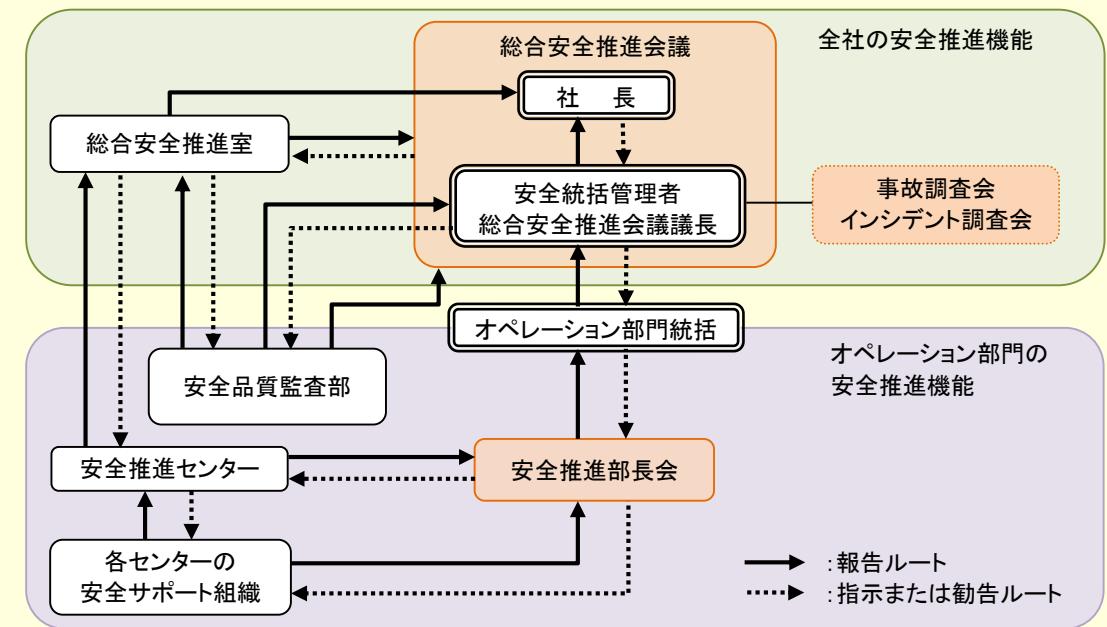
(2) グループ航空会社の安全に関わる組織

全日本空輸株式会社 : ANA

1) 安全に関わる組織 (2020 年 4 月 1 日現在)



ANA の安全推進の機能図



4. 安全管理システム

ANA の各組織の機能・役割の概要

- ① ANA の組織は、本社部門と運航に携わるオペレーション部門に大別されます。オペレーション部門には、オペレーション全体を統括するオペレーションサポートセンター、運航乗務員が属するフライトオペレーションセンター、客室乗務員が属する客室センター、整備士が属する整備センター、運航管理者が属するオペレーションマネジメントセンター、空港オペレーション業務全般を担当する空港センターなどの他、安全推進センター、安全品質監査部が属しています。
- ② 本社部門である「総合安全推進室」は、「総合安全推進会議」の事務局を担当し、安全全般に関わる全社的な方針・計画を策定します。社内およびグループの安全状況を全般的に把握し、全社的な安全推進・安全管理の取り組みを統括しています。
- ③ 「安全推進センター」は、「安全推進部長会」の事務局を担当し、オペレーション部門の安全推進活動全般に関わる方針・計画の立案・実行を行います。またオペレーション部門を中心に不安全事象の未然防止・再発防止を目的としたリスクマネジメント活動や教育・啓発活動の立案・実行等を行います。
- ④ 「安全品質監査部」は、各組織の安全管理体制が、国や会社が定める安全上の基準および国際的な安全標準に適応して有効に機能し、さらに仕組み自体を含め継続的に改善しているかを監査により客観的に評価し、是正を求める役割を担っています。またグループ航空会社の内部監査への支援も行なっています。

2) 組織人数 (2020 年 4 月 1 日現在)

総合安全推進室	安全推進センター	安全品質監査部	オペレーションマネジメントセンター	オペレーションサポートセンター
2 名	63 名	21 名	211 名	144 名
フライトオペレーションセンター	客室センター	整備センター	空港センター	---
2,414 名	8,739 名	1,624 名	242 名	---

3) 運航乗務員、客室乗務員、整備従事者、有資格整備士、運航管理者の数 (2020 年 4 月 1 日現在)

運航乗務員	客室乗務員	整備従事者（確認主任者）	運航管理者
機長 1,449 名		ANA : 593 名 (289 名)	
副操縦士 730 名	8,619 名	e.TEAM ANA* : 2,801 名 (1,442 名)	67 名
総計 2,179 名			

*ANA グループの整備専門会社

4. 安全管理システム

4) 安全に関わる会議

«会社全体の会議»

● 総合安全推進会議

ANA における SMS の中心的機能として、安全上重大な課題の審議、方針の決定、安全対策の実施状況の確認、提言・勧告、指示を行う、会社の安全に関わる最高の審議・決議機関です。

社長、安全統括管理者、オペレーション部門各センターの担当役員、主要な本社組織の担当役員から構成されます。

● 安全推進部長会

総合安全推進会議の下部機関で、オペレーション部門各センターの安全・品質担当部室の長と主要な本社組織の長から構成されます。総合安全推進会議に先がけて、より実質的なレベルで安全上重要な課題の審議、安全対策の実施状況の確認等を行います。

«空港オペレーション機能の会議»

● 運営会議

空港運営、生産体制、品質に関わる重要課題の集中審議、および決議機能を有しており、空港オペレーションに関する安全に対する諸課題の把握、および方針、実施事項の決定を行います。

«フライトオペレーション（FO）機能の会議»

● FO 系統安全推進会議

FO 系統における SMS の中心的機能として、運航の安全に関わる状況の把握、安全課題の審議および方針の決定を行い、FO 系統における安全体制を強化します。

«客室機能の会議»

● グループ客室安全会議

客室における SMS の機能として、グループ 3 社の客室部門全体の安全品質に関わる諸課題の把握を行い、機能推進に向けた部門としての確認を行っています。

«整備機能の会議»

● マンスリーマネジメントレビュー会議（MMR 会議）

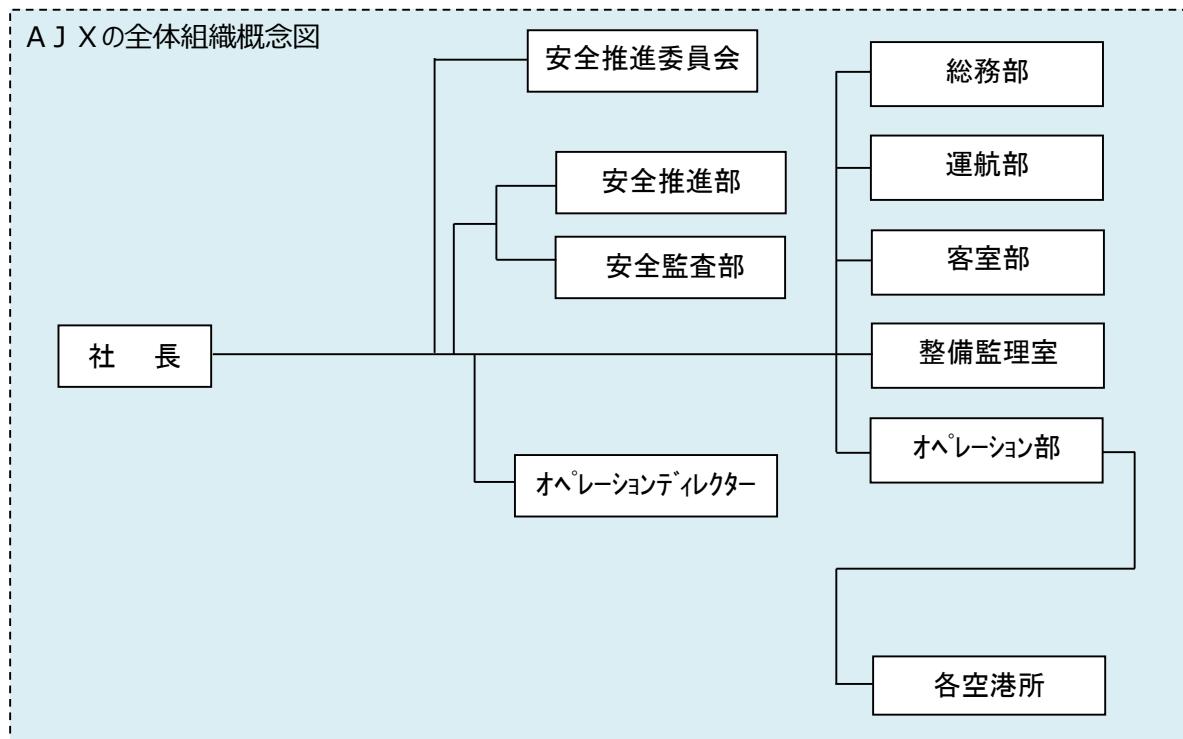
グループ整備会社、グループエアライン、ANA 整備部門の総称である e.TEAM ANA(※) 全体で取り組む、グループ整備部門の中期戦略の各課題・KPI (Key Performance Indicator) の進捗を、月例レベルで TOP マネジメント層にて確認する会議。その会議の中で、機材品質、作業安全、作業品質等、整備に関わる品質情報の共有や、欠航・運航イレギュラー運航などの重要事項に対し、対策の妥当性・適切性の確認を行い、ANA グループ航空機の品質向上を図っていきます。

(※) e.TEAM ANA : グループ一体となってお客様に安全・安心を提供するチームという意味

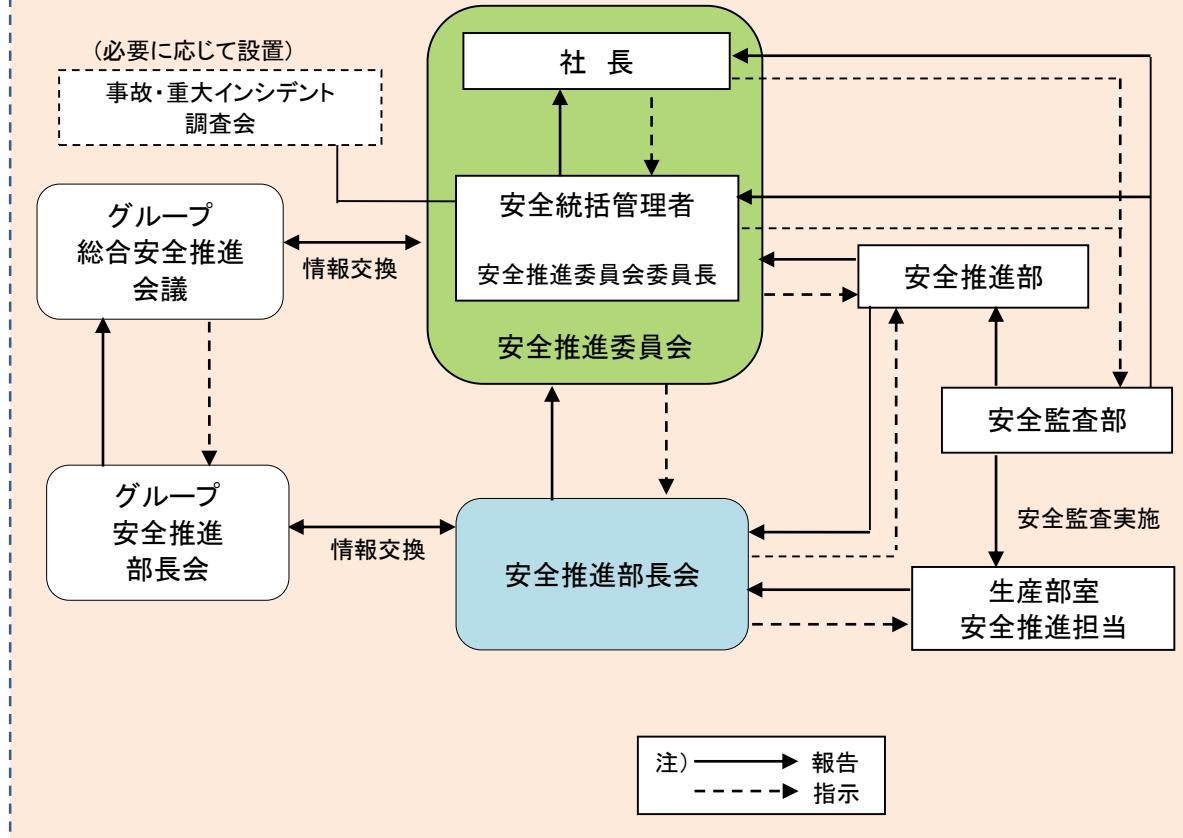
4. 安全管理システム

株式会社エアージャパン : AJX

1) 安全に関する組織 (2020 年 4 月 1 日現在)



AJX の安全推進の機能図



4. 安全管理システム

AJX の各組織の機能・役割の概要

- ① AJX の組織は、本社部門と生産部門に大別されます。生産部門には、運航業務の円滑実施の為の支援や空港関連業務の委託管理を一元的に行う「オペレーション部」、整備の委託管理部門である「整備監理室」、そして現業部門である「運航部」、「客室部」があります。整備および運送業務については、ANA に委託しており、整備監理室およびオペレーション部が、委託先に対する指示・品質の監視を行っています。
- ② 「安全推進委員会」は、安全上重要な課題の審議、方針の決定、安全対策の実施状況の確認、監視、提言・勧告、指示を行う、会社の安全にかかわる最高の審議・決定機関です。
- ③ 「安全推進部」は、安全推進機能の事務局を担当し、社内の安全状況を把握し、安全推進を担当しています。
- ④ 「安全監査部」は、各組織の品質保証の仕組みが、国や会社が定める安全上の基準および国際的な安全基準に適応しているか、状況を客観的に評価し、是正を求める役割を担っています。

2) 各組織の人員数 (2020 年 4 月 1 日現在)

安全推進部	安全監査部	運航部	客室部	オペレーション部	整備監理室
6 名 (社内兼務 2 名、 ANA 兼務 1 名)	5 名 (社内兼務 4 名)	376 名	588 名	6 名	2 名 (社内兼務 1 名)

※空港部門と整備部門は ANA に委託しています。

3) 運航乗務員、客室乗務員、整備従事者数、有資格整備士、運航管理者の数 (2020 年 4 月 1 日現在)

運航乗務員	客室乗務員	整備従事者（確認主任者）	運航管理者
機長 195 名			
副操縦士 122 名	557 名	0 名 (0 名)	34 名
総計 317 名			*1

*1 : ANA の運航管理者に共用運航管理者として嘱託発令しています。

4) 安全に関わる会議

«会社全体の会議»

● 安全推進委員会

AJX における [SMS](#) の中心的機能として、会社全体の安全に関わる重要な事案について審議を実施し、方針ならびに実行を決定します。

● 安全推進部長会

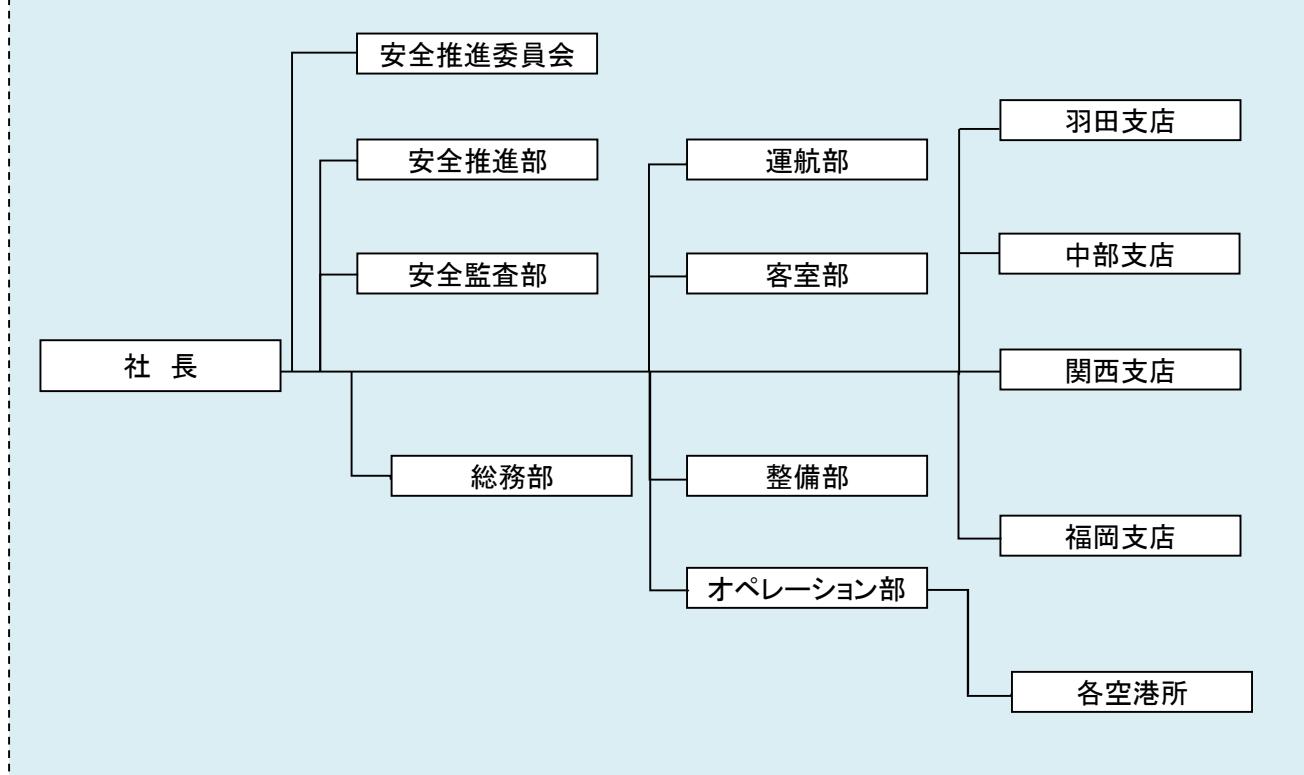
運航リスク評価結果を含め SMS 活動状況のレビュー及び内外安全情報の共有を行い
安全推進委員会へ報告を行っています。

4. 安全管理システム

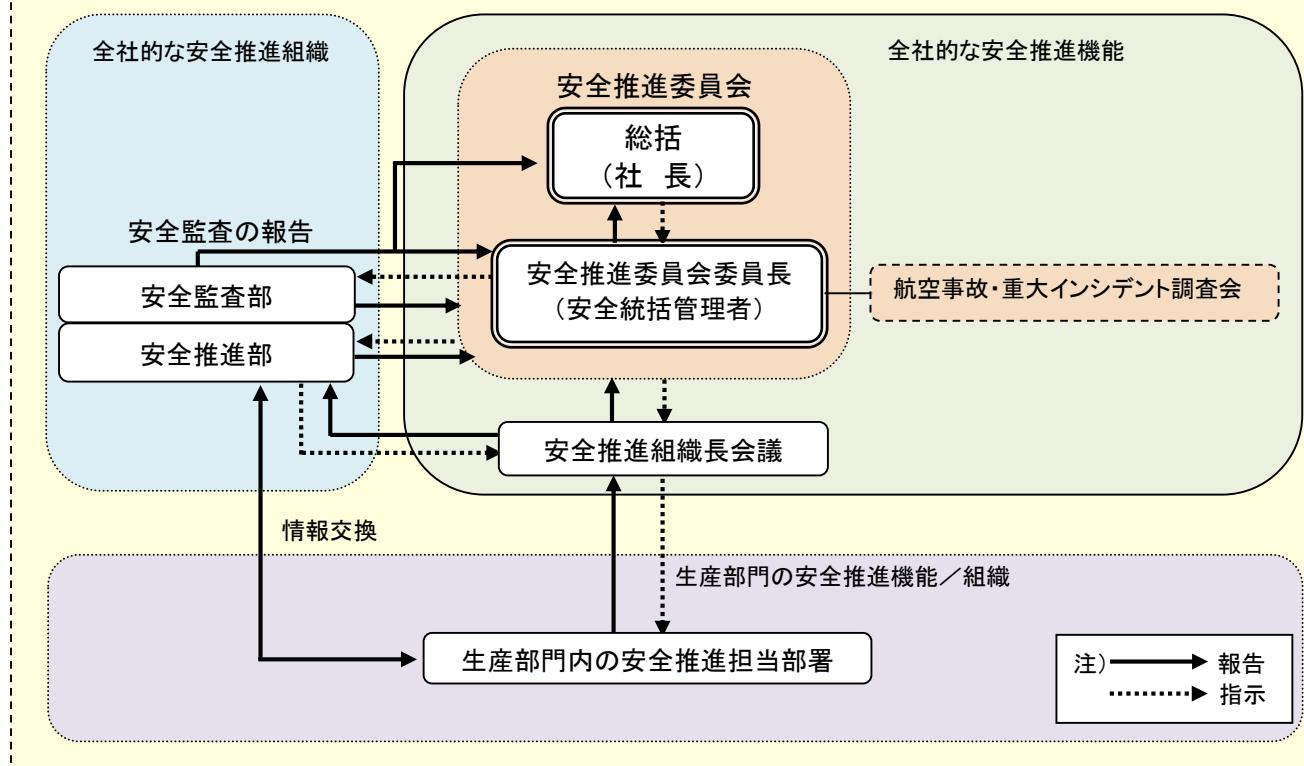
ANA ウイングス株式会社 : AKX

1) 安全に関わる組織 (2020 年 4 月 1 日現在)

AKX の全体組織概要図



AKX の安全推進の機能図



4. 安全管理システム

AKX の各組織の機能・役割の概要

- ① AKX の組織は、本社と支店に大別されます。本社には総務部、安全推進部、安全監査部、運航部、客室部、整備部、オペレーション部があります。支店には、運航乗務員が属する運航部乗員室、客室乗務員が属する客室部客室乗務室、および総務グループがあります。整備業務については、ANA に委託しており、整備部整備監理課が委託先に対する指示および品質の管理を行っています。
- ② 「安全推進委員会」は、安全に関わる重要事項の審議、方針の決定、安全対策の実施状況の確認、監視、提言・勧告、指示を行う、会社の安全に関わる最高の審議・決定機関であり、組織横断的に安全を推進します。
- ③ 「安全推進部」は、安全推進委員会の事務局として、全社的な方針、安全目標、安全施策、安全に関する課題の提案を行うと共に、安全に関する情報の収集、社内への提供、安全教育・啓発活動を行っています。
- ④ 「安全監査部」は、各組織の安全を維持する仕組みが正しく機能し、組織間の横断的業務が連続性を保持していること、および国際的な安全標準に適応しているかを客観的に評価し、是正を求める役割を担っています。

2) 各組織の人員数 (2020 年 4 月 1 日現在)

安全推進部	安全監査部	運航部	客室部	整備部	オペレーション部
21 名 (社内兼務 7 名)	12 名 (社内兼務 8 名)	723 名	921 名 (社内兼務 4 名)	10 名	14 名 (社内兼務 2 名)
羽田支店	中部支店	関西支店	福岡支店		
2 名 (社内兼務 1 名)	22 名 (社内兼務 3 名)	41 名 (社内兼務 23 名)	19 名 (社内兼務 3 名)		

※空港部門と整備部門は ANA に委託しています。

3) 運航乗務員、客室乗務員、整備従事者数、有資格整備士、運航管理者の数 (2020 年 4 月 1 日現在)

運航乗務員	客室乗務員	整備従事者（確認主任者）	運航管理者
機長 290 名			
副操縦士 236 名	886 名	0 名 (0 名)	67 名 *1
総計 526 名			

*1 : ANA の運航管理者に共用運航管理者として嘱託発令しています。

4. 安全管理システム

4) 安全に関する会議

«会社全体の会議»

- 安全推進委員会
AKX における SMS の中心的機能として、会社全体の安全に関する重要な事案について審議し、方針ならびに実行を決定します。
- 安全推進組織長会議
安全リスク評価に対する SMS の適切性、妥当性、有効性についての情報を収集し、評価を行い、SMS 機能の能力を維持するとともに、継続的改善を行うために必要な事項を安全推進委員会に報告します。

«客室部門の会議»

- 室長会議
客室部門に関わる主要事項を審議し、決定するための会議です。安全に関する内容については、客室乗務員レポートから課題を抽出した上で、発生原因とそれに対する改善策の立案を行ないます。

«運航部門の会議»

- 運航部運営会議
運航部門に関わる主要事項を審議し決定するための会議です。運航をモニターするための手段である機長報告等により運航の現状を把握するとともに、安全推進の方針・活動等について、運航部の意思決定を行います。

«整備部門の会議»

- 整備部門会議
整備部全体で、機材品質等の重要な事項について情報を共有し、部門としての方向性を確認します。

4. 安全管理システム

(3) 業務の管理の委託に関する情報

【運航および整備の業務の管理の委託】（2020 年 4 月 1 日現在）

航空会社	管理の委託 業務内容	委託先	補足
ANA	運航の業務 の管理	AJX	B767 旅客便 (=:往復運航、-:片道運航) ・成田=香港 ・成田-成都 ・成田=ホーチミン ・成田=ヤンゴン ・成田=広州 ・羽田=広州
			B787 旅客便 (=:往復運航) ・羽田=ホノルル ・羽田=バンコク ・羽田=シドニー ・羽田=シンガポール ・羽田=金浦 ・羽田=台北（松山） ・羽田=ホーチミン
			B767 貨物便 (=:往復運航、-:片道運航) ・成田=広州 ・成田=香港 ・成田=上海 ・成田=青島 ・成田=台北 ・成田=バンコク ・成田=廈門 ・那覇-バンコク ・那覇-香港 ・那覇-上海 ・那覇-シンガポール ・シンガポール-成田 ・羽田-那覇 ・那覇-成田 ・那覇-台北(桃園)
AJX	整備の業務 の管理	ANA	B767-300、B767-300F、B767-300BCF および B787-8、B787-9、B787-10 に関する整備の業務
AKX	整備の業務 の管理	ANA	B737-500、B737-700、B737-800、および DHC8-400 に関する整備の業務

※B767-300F および B767-300BCF は、Freighter 貨物輸送機です。

ANA グループでは、運航および整備の業務の管理の委託において、その選定段階で品質や能力について必要な水準を満していることを確認すること合わせて、領収検査体制や日常業務状況のフィードバック体制等を構築することや、定期的な監査を実施することで、委託業務の品質の維持向上を図っています。

«ANA グループの空港オペレーション部門業務の体制»

グループ航空会社では、空港における旅客、貨物・手荷物等の取り扱い等を ANA が受託し、その業務を実施またはグループ会社・総代理店等へ委託する形態をとっており、点検・検査・監査等を通じ ANA が適切に委託先を管理しています。

4. 安全管理システム

«ANA グループにおける整備体制の基本的な枠組み»

航空機材の整備の種類は、機体整備・エンジン整備・装備品整備に大別されます。

ANA グループにおける整備管理は ANA が行い、AJX および AKX は、自社が運航する機材の整備の業務の管理を ANA に委託する構造になっています。

また、ANA の整備部門およびグループの整備専門会社 5 社は、ANA を統括管理企業とする共同事業体を設立し、単一の認定事業場資格を取得して同一の品質基準、品質管理制度および安全管理制度（[SMS](#)）の下、整備認定業務を行っています。

表 (2) -2 ANA グループの整備専門会社

会社名	整備の種類
ANA ベースメンテナンステクニクス（株）	航空機整備、装備品整備
ANA コンポーネントテクニクス（株）	装備品整備
ANA エンジンテクニクス（株）	エンジン整備
ANA ラインメンテナンステクニクス（株）	航空機整備
ANA エアロサプライシステム（株）	設備保全、資材領収検査、部品保管管理、技術資料管理補助

ANA グループでは、グループ以外の会社にも機体重量整備作業を委託しています。

- SASCO (ST Engineering Aerospace Services Co.,LTD) : シンガポールにある整備専門会社で、ANA グループが所有する機種では、B787、B777、B767、B737 の受託能力を有しており、ANA グループでは 1997 年から委託しています。
- HAEKO XIAMEN (Taikoo (Xiamen) Aircraft Engineering Co.,LTD) : 中国福建省にある整備専門会社で、ANA グループが所有する機種では、B777、B767、B737 の受託能力を有しており、ANA グループでは 1997 年から委託しています。
- STAECO (Taikoo (Shandong) Aircraft Engineering Co.,LTD) : 中国山東省にある整備専門会社で、ANA グループが所有する機種では B737、A320 の受託能力を有しており、ANA グループでは 2006 年から委託しています。
- EGAT (Evergreen Aviation Technologies Corporation) : 台湾にある整備専門会社で、ANA グループが所有する機種では B787、B777、B767、B737 の受託能力を有しており、ANA グループでは 2012 年から委託しています。
- MRO Japan(株) : 沖縄にある整備専門会社で、ANA グループが所有する機種では B787、B777、B767、B737、A320、DHC-8-402 の受託能力を有しており、ANA グループでは 2015 年から委託しています。

4. 安全管理システム

(4) 日常運航に直接携わるスタッフの訓練・審査

運航乗務員に対する定期訓練および審査の内容

ANA、AJX、AKX

ANA グループの運航乗務員は、乗務資格を維持するために定期的に訓練と審査を受けることが求められます。定期的な訓練では、学科訓練、模擬飛行（シミュレーター）訓練、緊急訓練を施しています。また、審査では、模擬飛行装置による技能審査と運航便における路線審査を実施し、これらに合格することが求められます。

ANA では、更なる安全性向上に向け上記の定期訓練審査に 2019 年 10 月より Competency Based Training* の考え方を導入し、新たな訓練審査プログラム(AQP*)を開始しています。これまで以上に実運航に即した訓練審査を導入することで運航品質向上を目指すプログラムです。今後、グループ全体に展開する予定です。

*Competency Based Training：実際の運航業務で求められる Competency を明確化し、その Competency の習得状況に応じて柔軟な訓練(審査)を行うプログラムのことです。航空機乗組員を効果的かつ効率的に養成することが可能となります。

*AQP(Advanced Qualification Program)：運航業務および訓練・審査における評価結果に関するデータ分析を通じて、運航上の課題やエアラインとしてのニーズに合わせた訓練審査体系を設定することができるプログラムのことです。現在の運航環境に即した訓練・審査を行うことで、更なる運航品質の向上を目的としています。

客室乗務員に対する定期訓練および審査の内容

ANA、AJX、AKX

ANA グループの客室部門が一体となった教育・訓練を実施しています。

«定期緊急総合訓練»

客室乗務員資格を維持するために行うもので、定期的（年 1 回）に訓練と審査を実施しています。

客室乗務員として必要な知識・技量の維持を再確認するとともに、緊急保安の意識向上を図ります。（様々な緊急事態・緊急着陸水・緊急脱出・緊急総合訓練・非常口操作・非常用装備品取扱い等）



運航乗務員の訓練の様子



客室乗務員の緊急脱出訓練の様子

4. 安全管理システム

整備従事者に対する定期訓練および審査の内容

ANA、e.TEAM ANA 各社（AJX、AKX：整備の業務の管理を ANA に委託）

«定期訓練» 以下の訓練を定期的に実施しています。

① AE (Authorized Engineer) 定期訓練

選任時の技量を維持するため、2年ごとに航空法関連規則、品質管理制度の変更内容、および事例分析を活用したヒューマンファクターズの知識を習得します。

② 検査員定期訓練

検査員が確実な検査を継続的に行うために2年ごとに知識の再確認、新しい知識の周知を行っています。

③ 領収検査員定期訓練

領収検査員が確実な領収検査を継続的に行うために、2年ごとに新しい知識の付与並びに特別周知事項の徹底を行っています。なお、部品に係わる領収検査員は、1年ごとに行っています。

④ 認定作業者定期訓練

認定作業者が確実な整備作業を継続的に行うために、2年ごとに必要な知識・技量の再周知を図っています。

⑤ ヒューマンファクターズ定期訓練

AE及び認定作業者に対して、事例分析を活用したヒューマンファクターズの知識を習得、維持できるよう、該当する資格者の定期訓練と同時に実施しています。

⑥ 運航承認定期訓練

特別運航承認に携わる整備従事者、整備管理者が確実な整備作業と決められた運用ルールの適用を継続して行えるよう、該当する資格者の定期訓練と同時に実施しています。

⑦ 航空輸送危険物取り扱い定期訓練

初回訓練又は定期訓練を行った月から起算して24ヶ月以内に、危険物取扱いに係る知識の再確認・新しい知識、および特別周知事項を習得します。



ANA グループ整備部門の訓練用メンテナンス・トレーニング・モックアップと訓練の様子



退役した機体を整備訓練専用の機材へと有効活用し、整備士への訓練を実施

4. 安全管理システム

運航管理者に対する定期訓練および審査の内容**ANA、AKX、AJX****«定期訓練 Part 1»**

原則として 1 年ごとに実施しています。

- ・訓練内容 : 運航関係知識のリフレッシュ、冬期運航、CAT 運航、ETOPS 運航、運航関係新知識、事例紹介、ヒューマンファクター、危険物輸送
- ・標準訓練時間 : 8.5 時間（危険物輸送 1.5 時間）
- ・対象者 : 運航管理者として発令されている者

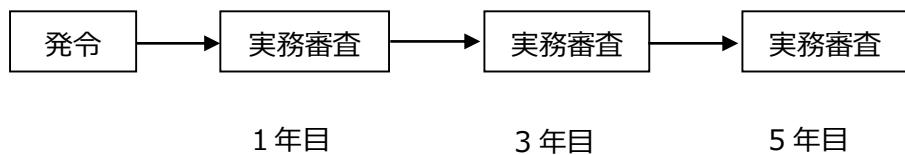
«定期訓練 Part2»

原則として 1 年ごとに実施しています。

- ・訓練内容 : 運航関係知識のリフレッシュ、運航関係新知識のリフレッシュ
- ・標準訓練時間 : 都度設定
- ・対象者 : 運航管理者として発令されている者

«定期審査»

運航管理者の知識・技量を確認する為、発令後、隔年ごとに実施しています。



運航乗務員とのブリーフィングの様子

4. 安全管理システム

(5) 安全に関する教育・啓発活動等の取り組み

ANA グループの安全理念では、安全を経営の基盤としており、その実現のためには、安全に関する対話や参加型の活動など、職場における航空安全の啓発および活動促進が有効であると考え、各種安全推進活動をグループ全体で実施しています。

«ANA グループ安全教育センターにおける安全教育»

ANA グループでは、以下の目的で ANA グループ・関係会社の社員一人ひとりに対して ANA グループ安全教育センター（ASEC）にて安全教育を実施しています。

- ①事故の事実と向かい合い、過去の事故を風化させることなく、事故の悲惨さと安全運航堅持の重要性を学ぶ。
- ②4つの分野（運航、保安、お客様、社員（作業者））における安全および保安の大切さや尊さを学び、グループ社員一人ひとりが安全運航堅持に向けてできることを考える。
- ③エラーエクスペリエンスやグループ社員とのワークショップを通じて、新たな気づきを得て、それぞれの職場で安全行動を体現する。

なお、ASEC は 2019 年 10 月に新たな訓練施設である ANA Blue Base への移転を契機に、新たに受講者自らの安全行動宣言に従い、安全行動を「体現」する教育の場として再スタートしており、社員一人ひとりの安全意識の更なる向上に向けた教育・啓発の充実を図っています。

**«航空機からの緊急脱出研修»**

ANA グループでは、以下の目的でグループ社員全員が受講する緊急脱出研修プログラムを実施しています。

- ① 安全意識の向上
- ② 搭乗時に緊急事態に遭遇した場合に、グループ社員として客室乗務員をサポートし、お客様の援助・誘導を体現する。

2019 年度から 2 巡目の研修を実施しており、ANA グループ、関係会社の社員一人ひとりが「自らが援助者として緊急時の行動や危険な行為への対応の体現」へと研修を進化させています。



4. 安全管理システム

«航空安全推進・航空保安強化月間»

ANA グループでは、1971（昭和 46）年の零石事故、1999（平成 11）年の 61 便ハイジャック事件がいずれも 7 月に起きたことから、毎年 7 月を「航空安全推進・航空保安強化月間」と位置付け、様々な取り組みを行っています。

その取り組みの一つとして、「TALKSAFE 2019」を 7 月 25 日に羽田空港で開催しました。今回で 28 回目となり、約 220 名のグループ社員や関係会社の社員が一堂に集い、安全発表、社外講師による安全に関する特別講演、航空安全写真グランプリ等を行いました。



「TALKSAFE 2019」の様子

«安全キャラバン»

ANA グループでは、ダイレクトトークをはじめとしたトップマネジメント層が関与する安全啓発活動が、各社・各事業所で展開されています。

加えて TALKSAFE などの安全推進月間の取り組みに参加できない海外基地・地方基地を含めた各事業所のグループ社員向けに、「安全キャラバン」と称して、トップマネジメント層との対話やグループ社員同士のディスカッションによる安全啓発活動を実施しました。

2019 年度は海外 4 ヶ所、国内 20 ヶ所の事業所で開催し、グループ外の関係会社等の社員も含め、約 840 名が参加しました。



4. 安全管理システム

«安全に関する情報提供環境の整備»

ANA グループの安全を具現化するのは、社員一人ひとりの「責任ある誠実な行動」であり、その実現のため、全国の ANA グループ社員に対し、場所や時間を問わず、わかりやすく使いやすい教材・情報発信の環境を整備し、安全に関わる意識・知識などを高いレベルで維持・向上させる働きかけを効果的かつ恒常に推進しています。

以下に具体的な取り組みを紹介いたします。

- ① 安全啓発誌「ANA グループ安全飛行」の発行
- ② 社内インターネットの“安全のホームページ”的コンテンツの充実
- ③ 社外インターネット“ANA ホームページ”(ANA SKY WEB)のコンテンツの充実



ANA グループ内安全啓発誌
「グループ安全飛行」
(日本語版と英語版)



「安全への取り組み」 ANA SKY WEB の充実

5. 輸送実績 等

5. 輸送実績 等

(1) 使用している航空機の情報

(2020 年 3 月 31 日現在、飛行時間と飛行回数は 2019 年 4 月 1 日-2020 年 3 月 31 日の平均)

機種	座席数	初号機導入時期	機数	平均機齢	使用会社	平均年間飛行時間	平均年間飛行回数	
B777-200	405 席	1997.06	8	18.8	ANA	2,131.1	1,604.0	
B777-200ER	405 席	1999.09						
	392 席							
B777-300	514 席	1997.11	7	20.4	ANA	2,039.6	1,283.0	
	264 席							
B777-300ER	250 席	2004.08						
	212 席							
B777F	—	2019.05	2	1.1	ANA	1,138.9	261.0	
B767-300	270 席	1995.03						
B767-300ER	270 席	1997.02						
	202 席							
B767-300BCF	—	1992.04	5	24.4	ANA/AJX	2,462.8	914.1	
B767-300F	—	2005.11	4					
B787-8	335 席	2011.08	36	*3	ANA/AJX	2,684.2	839.8	
	240 席							
	184 席							
	169 席							
B787-9	395 席	2014.03	35	*4	ANA/AJX	3,838.8	608.7	
	215 席							
	246 席							
B787-10	294 席	2019.03	2	*5	1.0	ANA/AJX	2,653.6	496.0
A380-841	520 席	2019.03	2		1.4	ANA	2977.1	455.0
A320-214	180 席	2019.10	3		6.4	ANA	198.4	270.7
A321-211	194 席	2016.10	4		3.4		2,194.6	1,923.5
A320-271N	146 席	2016.11	11		1.7		1,652.7	693.4
A321-272N	194 席	2017.09	11		1.8		2,037.2	1,812.7
B737-500	126 席	1993.12	3		21.1	AKX	2,280.2	2,239.3
B737-700	120 席	2006.01	8	*6	13.6	ANA/AKX	2,246.7	1,649.6
	144 席	2019.07						
B737-800	166 席	2008.05	39	*7	7.3	ANA/AKX	2,674.2	2,190.4
DHC8-400	74 席	2003.06	24		11.3	AKX	2,279.3	2,570.7

5. 輸送実績 等

使用会社	使用機全体の平均機齢
ANA	8.5 年
AJX	8.3 年
AKX	9.8 年

(注) *1 : 23 機全てが ANA、AJX の共通の事業機

*2 : 9 機全てが ANA、AJX の共通の事業機

*3 : JA809A～JA812A, JA816A～JA819A, JA821A, JA824A, JA825A を除く 25 機が ANA、AJX の共通の事業機

*4 : JA830A, JA833A を除く 33 機が ANA、AJX の共通の事業機

*5 : 2 機全てが ANA、AJX の共通の事業機

*6 : 8 機全てが ANA、AKX の共通の事業機

*7 : 39 機全てが ANA、AKX の共通の事業機

«機齢について»

ANA グループで使用する全ての航空機は、航空機製造国の監督官庁が設定し、国土交通省航空局が承認した整備要目に従って整備されており、それにより耐空性が保証されています。例えば、機体構造に対しては一定期間ごとや一定飛行時間ごとに点検や保守が整備要目に設定されており、それに従って整備を実施しています。従って、機齢が高い機体であっても、信頼性や安全性は十分確保されています。



ボーイング 787



ボーイング 777



ボーイング 767



ボーイング 737



エアバス A320



ボンバルディア DHC8-400



エアバス A380

5. 輸送実績 等

(2) 輸送実績 (ANA グループ全体)

① 機種別

	便数	前年比 (%)	旅客キロ (百万旅キロ)	前年比 (%)	有償貨物トントク (百万トントク)	前年比 (%)
B787-8	30,122	128	12,174	106	491	89
B787-9	19,661	100	17,597	96	1,083	108
B787-10	989	-	952	-	48	-
B777-200/ER	31,199	88	8,766	88	140	89
B777-300/ER	20,383	99	21,096	98	1,634	91
B777F	510	-	0	-	117	-
B767-300/ER	35,189	81	7,706	71	177	69
B767-300F	8,093	81	-	-	515	82
A320	3,566	33	227	27	0.5	35
A320NEO	7,558	159	1,176	144	5.7	218
A321CEO	7,664	93	809	92	2.5	96
A321NEO	19,865	183	2,082	183	6.5	185
A380	796	-	2,010	-	22	-
B737-500/700/800	108,230	98	9,570	94	23	90
DHC8-400	55,203	101	1,377	94	0.45	89
総計	349,028	99	85,544	98	4,266	96

② 会社別

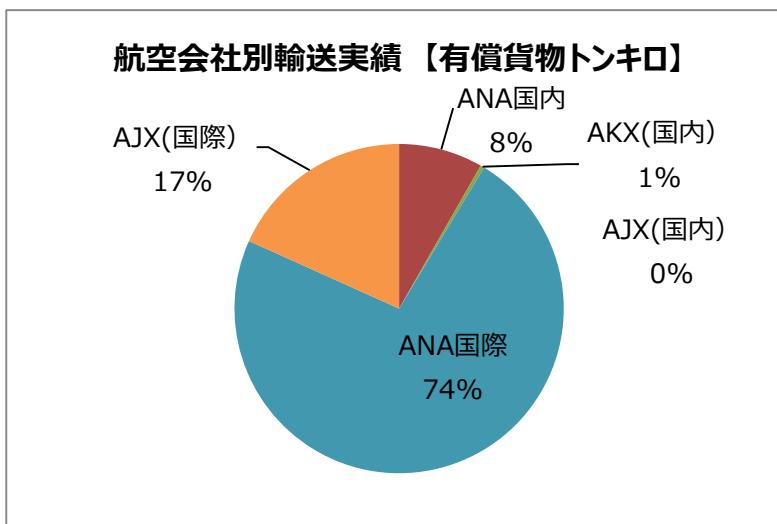
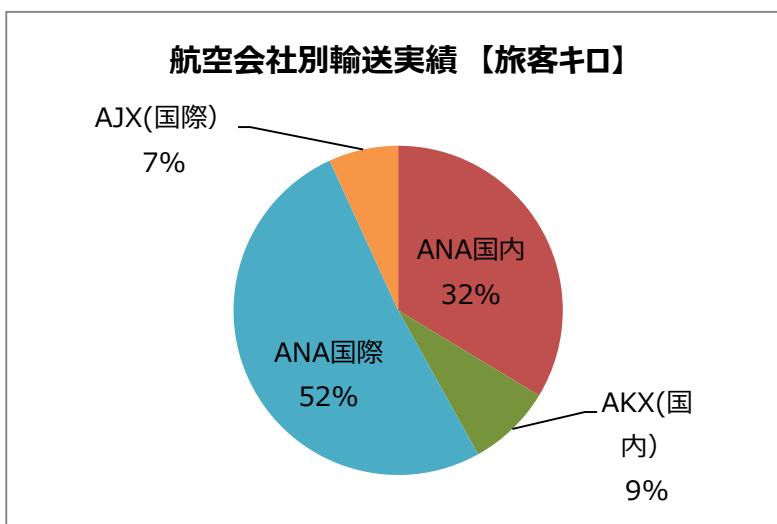
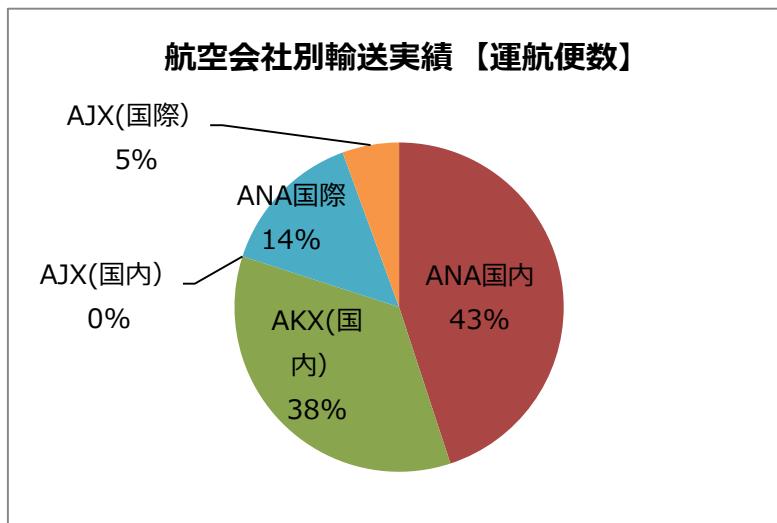
【国内線・国際線 計】

	便数	前年比 (%)	旅客キロ (百万旅キロ)	前年比 (%)	有償貨物トントク (百万トントク)	前年比 (%)
ANA	199,980	95	71,716	97	3,512	97
AJX	17,825	91	5,933	99	737	91
AKX	131,223	106	7,895	109	17	103
総計	349,028	99	85,544	98	4,266	96

【国際内訳】

	便数	前年比 (%)	旅客キロ (百万旅キロ)	前年比 (%)	有償貨物トントク (百万トントク)	前年比 (%)
ANA (国内)	149,507	94	27,428	93	342	93
AKX (国内)	131,223	106	7,895	109	17	103
国内総計	280,730	0	35,322	0	359	0
ANA (国際)	50,473	99	44,288	99	3,170	98
AJX (国際)	17,825	91	5,933	99	737	91
国際総計	68,298	97	50,221	99	3,908	96

5. 輸送実績 等



5. 輸送実績 等

③ 路線別輸送実績 (チャーター便およびコードシェア便は除く)

【国内線旅客便】

- 全日本空輸株式会社
- ANA ウイングス株式会社

路線名	路線便数	前年比 (%)	旅客数	前年比 (%)	提供座席数	前年比 (%)	利用率 (%)
東京-札幌	12,015	98	3,390,235	97	4,901,640	98	69
東京-大阪	10,817	102	2,822,522	97	3,949,941	102	71
東京-神戸	1,450	100	276,139	97	421,562	102	66
東京-関西	3,597	107	589,356	98	933,964	108	63
東京-福岡	12,818	100	3,378,346	97	4,842,470	101	70
東京-稚内	939	99	111,334	98	181,270	101	61
東京-紋別	716	98	66,323	98	118,308	99	56
東京-中標津	720	99	77,739	98	136,924	100	57
東京-釧路	719	98	82,764	96	137,306	98	60
東京-函館	2,137	99	403,018	98	559,465	98	72
東京-大館能代	1,456	101	138,541	98	247,412	105	56
東京-秋田	3,579	99	506,525	96	741,676	95	68
東京-庄内	2,846	99	349,369	93	550,228	101	63
東京-富山	2,914	101	332,818	96	507,810	96	66
東京-小松	2,914	101	426,913	100	624,302	101	68
東京-能登	1,456	101	158,274	97	242,768	101	65
東京-八丈島	2,064	99	180,983	97	337,868	99	54
東京-中部	728	100	81,221	90	117,144	96	69
東京-岡山	3,557	99	544,493	91	817,171	94	67
東京-広島	7,101	103	1,162,060	96	1,777,724	98	65
東京-岩国	3,584	99	387,462	91	611,120	97	63
東京-山口宇部	2,159	99	344,047	91	565,654	100	61
東京-鳥取	3,577	99	364,734	95	596,734	98	61
東京-米子	4,073	99	535,904	97	853,333	108	63
東京-石見	1,454	102	133,068	96	245,116	101	54
東京-徳島	2,862	99	257,069	94	488,040	95	53
東京-高松	4,298	99	644,431	97	984,543	97	65
東京-松山	4,280	99	969,914	92	1,397,718	90	69
東京-高知	3,584	99	501,931	91	767,998	93	65
東京-佐賀	3,602	100	426,691	95	654,686	102	65
東京-大分	2,854	100	323,955	102	534,388	105	61
東京-熊本	3,549	98	598,322	94	939,473	98	64
東京-長崎	2,880	99	682,589	91	1,124,260	98	61
東京-宮崎	3,541	99	407,336	94	662,480	94	61
東京-鹿児島	4,277	98	652,833	90	1,080,113	96	60
東京-那覇	8,794	101	2,677,675	97	3,595,835	100	74
東京-宮古島	773	107	174,603	100	213,929	105	82
東京-石垣島	1,440	99	359,819	96	488,417	98	74

5. 輸送実績 等

路線名	路線便数	前年比 (%)	旅客数	前年比 (%)	提供座席数	前年比 (%)	利用率 (%)
成田-札幌	1,482	101	154,043	97	249,657	103	62
成田-大阪	1,620	113	250,300	99	350,652	113	71
成田-福岡	1,444	100	119,984	100	213,976	110	56
成田-仙台	1,449	101	67,614	79	107,936	101	63
成田-新潟	721	101	31,232	95	53,354	100	59
成田-中部	2,065	144	169,846	97	282,024	119	60
成田-那覇	722	100	119,083	100	195,142	100	61
大阪-札幌	4,480	99	704,420	97	949,861	97	74
大阪-福岡	3,628	103	352,211	98	517,080	104	68
大阪-釧路	40	42	4,220	65	6,808	43	62
大阪-函館	737	99	85,894	102	123,070	97	70
大阪-青森	2,139	101	100,745	103	158,286	101	64
大阪-秋田	2,184	101	102,120	101	162,270	101	63
大阪-仙台	3,645	101	452,427	97	720,797	100	63
大阪-福島	1,492	102	109,661	100	215,552	102	51
大阪-新潟	2,224	102	191,356	103	293,960	108	65
大阪-石見	34	94	1,864	88	2,516	94	74
大阪-松山	6,436	99	445,744	95	683,320	103	65
大阪-高知	4,264	98	239,181	91	360,168	101	66
大阪-大分	2,195	101	115,796	103	168,014	103	69
大阪-熊本	4,304	98	318,194	93	521,662	101	61
大阪-長崎	2,206	102	205,223	96	365,874	102	56
大阪-宮崎	4,373	99	357,020	100	586,444	104	61
大阪-鹿児島	4,347	99	322,233	90	607,940	102	53
大阪-那覇	2,418	104	599,017	96	847,156	101	71
大阪-石垣島	52	52	7,147	62	8,632	53	83
関西-札幌	2,557	127	289,831	133	441,331	132	66
関西-福島	1	-	3	-	126	-	-
関西-福岡	725	104	58,116	99	106,574	119	55
関西-女満別	160	125	14,740	127	26,560	126	55
関西-高知	2	50	131	52	252	85	52
関西-松山	1	50	56	200	74	37	76
関西-大分	1	-	19	-	74	-	-
関西-那覇	2,867	105	333,406	105	499,283	110	67
関西-宮古島	862	105	110,500	106	143,000	105	77
関西-石垣島	718	103	76,450	98	119,188	103	64
神戸-札幌	724	101	75,997	98	127,771	106	59
札幌-福岡	730	100	178,600	106	276,795	93	65
札幌-利尻	226	99	21,164	102	28,476	99	74
札幌-稚内	1,368	101	55,651	100	101,336	101	55
札幌-女満別	2,154	102	97,098	100	160,132	102	61
札幌-中標津	2,143	101	104,013	98	159,042	101	65
札幌-釧路	2,040	97	95,649	98	216,304	98	44
札幌-函館	1,436	103	76,131	105	106,632	102	71
札幌-青森	1,392	98	49,158	99	103,008	98	48

5. 輸送実績 等

路線名	路線便数	前年比 (%)	旅客数	前年比 (%)	提供座席数	前年比 (%)	利用率 (%)
札幌-秋田	1,458	101	57,145	99	108,084	101	53
札幌-仙台	2,151	83	134,552	72	207,328	81	65
札幌-福島	723	101	54,383	97	91,994	101	59
札幌-静岡	727	101	72,080	106	120,682	101	60
札幌-新潟	1,695	101	85,245	101	138,648	101	61
札幌-小松	732	101	81,524	103	128,952	104	63
札幌-富山	730	101	63,764	103	123,814	102	51
札幌-岡山	729	101	78,515	109	121,014	101	65
札幌-広島	729	104	77,643	114	121,146	104	64
札幌-那覇	730	102	96,571	99	121,284	102	80
中部-札幌	3,756	102	405,711	103	589,676	102	69
中部-福岡	3,255	71	246,626	72	411,054	73	60
中部-女満別	652	103	47,154	101	78,708	97	60
中部-旭川	693	103	53,632	100	85,936	95	62
中部-函館	198	115	14,894	120	26,844	124	55
中部-秋田	1,449	101	70,110	98	107,642	101	65
中部-仙台	2,587	96	133,794	95	225,364	90	59
中部-新潟	1,448	100	61,550	105	107,752	101	57
中部-松山	1,452	101	65,329	94	108,324	101	60
中部-熊本	1,791	95	110,043	97	191,692	102	57
中部-長崎	1,510	100	139,229	92	218,644	94	64
中部-宮崎	2,204	98	150,030	92	234,528	99	64
中部-鹿児島	1,501	64	72,149	46	116,138	48	62
中部-大分	20	-	1,284	-	1,480	-	-
中部-那覇	1,570	99	232,167	89	322,294	96	72
中部-宮古島	718	100	78,825	110	117,764	103	67
中部-石垣島	720	100	80,508	96	104,760	92	77
福岡-仙台	702	97	54,568	86	84,424	81	65
福岡-新潟	727	100	30,811	94	53,798	100	57
福岡-小松	681	93	49,288	92	85,966	92	57
福岡-対馬	3,478	110	178,594	102	261,936	92	68
福岡-福江	720	97	29,494	88	53,280	92	55
福岡-宮崎	724	70	29,817	59	54,960	71	54
福岡-那覇	5,759	101	700,067	96	1,052,380	102	67
福岡-石垣島	712	98	61,052	107	97,412	105	63
福岡-宮古島	302	103	28,636	112	50,180	135	57
那覇-仙台	726	101	130,825	94	196,003	101	67
那覇-新潟	482	101	34,945	98	75,212	113	46
那覇-静岡	726	102	83,967	108	120,516	102	70
那覇-広島	725	101	127,913	99	195,598	101	65
那覇-岩国	721	101	65,399	96	119,686	100	55
那覇-高松	724	102	113,559	97	177,406	101	64
那覇-松山	728	102	77,163	108	120,768	132	64
那覇-熊本	728	102	87,624	100	120,912	102	72
那覇-長崎	727	102	62,311	102	120,636	103	52
那覇-宮古島	3,576	100	362,544	99	529,296	109	68
那覇-石垣島	4,202	97	364,429	96	574,423	105	63
合計	280,730	99.6	38,222,107	96	57,795,237	99.5	66

5. 輸送実績 等

【国際線旅客便】

- 全日本空輸株式会社
- 株式会社エアージャパン

	便数	前年比 (%)	旅客数	前年比 (%)	提供座席数	前年比 (%)	利用率 (%)
北米方面	11,513	95	2,196,257	101	2,886,382	102	76
ヨーロッパ方面	5,766	111	900,274	100	1,243,209	111	72
アジア・ オセアニア方面	42,416	98	6,319,561	90	9,106,139	100	69
合計	59,695	98	9,416,092	93	13,235,730	101	71

【国内・国際貨物便】

- 全日本空輸株式会社
- 株式会社エアージャパン

	便数	前年比 (%)	有償貨物トンキロ (百万トンキロ)	前年比 (%)
国内貨物便	0	-	0	-
国際貨物便	8,603	87	633	101

用語集

《巻末》用語集（アルファベット順・アイウエオ順）

• G ASSERTION

アサーションという言葉は運航乗務員の間で権威勾配に関わらず、副操縦士は機長に対して躊躇せずに意見し、機長は意見しやすい雰囲気をつくるという行動を指して使われていましたが、この考え方をグループ全社員に展開し、グループ社員が互いにアサーションすることにより、仕事の質を高め、お客様視点での最高のオペレーションを実現するという取り組みを推進しています。

• IATA：国際航空運送協会

各関係機関に対して航空産業の発展、航空安全の促進、環境問題への対策等の政策提言を行うことを目的としている協会です。また、国際航空の需要及び動向等、全世界規模の調査を行っています。

• IOSA : IATA Operational Safety Audit

航空機の運航に関わる国際航空運送協会：IATA (International Air Transport Association)の標準的な安全監査プログラムで、IATA は加盟航空会社が IOSA 登録することを必須条件にしています。IOSA の監査基準は品質マネジメントの国際規格である ISO9000 シリーズの考え方を基本としており、世界的な統一基準として設定されています。

• SMS : 安全マネジメントシステム

航空会社の経営トップから現業部門まで一体となって、系統的に未然防止活動などを行うことにより、安全を維持・向上していくためのマネジメント（PDCA を廻す）の仕組みをいいます。2006 年の改正航空法の施行にて、航空会社各社は、SMS を構築し、その内容を「安全管理規程」に定め、国土交通大臣に届け出ることが義務付けられています。

• STAR ALLIANCE

航空会社間の連合組織のひとつであり 1997 年に設立され、ANA は 1999 年に加盟しています。

コードシェア便やマイレージサービスの相互乗り入れなど、旅客の利便性を図り、集客の向上を目指しています。

• 安全文化

一般的には「安全を最優先する風土や気質」などと定義されていますが、ANA グループでは、「ANA グループの人々が、グループ安全理念の価値観と信念を共有し、自ら積極的に安全性向上のために貢献しようとする態度と行動の集積である」と定義しています。



ANAグループ
2019年度 安全報告書
(平成31年度／令和元年度)

2020年7月発行
全日本空輸株式会社
総合安全推進室
