

# 安全報告書

## (2012 年度)



- ・ 全日本空輸株式会社
- ・ 株式会社エアーアジア
- ・ 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に基づき作成したものです。

## 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その取り組みを分かりやすく紹介しています。

一部、専門的な用語(青字で表示)を使用していますが、巻末の用語集をご参照の上、ご覧ください。

## 報告対象組織

ANAブランドで運航しているグループ全体にかかわる安全に関する取り組みを中心に、一部についてはANAグループ航空会社ごとの独自の活動についても紹介しています。

エアアジア・ジャパンについては、本報告書に含まれておりません。

## 報告対象期間

2012年4月1日から2013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

2013年7月

## 目 次

|  |    |
|--|----|
| はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・                       | 3  |
| 1. 輸送の安全を確保するための事業の運営の基本的な方針に関する事項・・・・・・           | 5  |
| 2. 航空法第 111 条の 4 に基づく「航空機の正常な運航に安全上の支障を及ぼす事態」の発生状況 |    |
| (1) 航空事故・トラブル等の発生状況について・・・・・・・・・・・・・・・・            | 6  |
| 3. 輸送の安全を確保するために講じた措置                              |    |
| (1) 国の命令・指示等・・・・・・・・・・・・・・・・                       | 7  |
| (2) 輸送の安全を確保するために講じた措置・・・・・・・・                     | 7  |
| 4. 2012 年度の安全に関する目標の達成状況と 2013 年度に向けて              |    |
| (1) 2012 年度 ANA グループの安全課題の実施状況について・・・・・・・・         | 8  |
| (2) 2013 年度の安全に関する目標・・・・・・・・                       | 9  |
| -別冊-   |    |
| 1. 航空事故・トラブルの概要・分析および対策の詳細について                     |    |
| (1) 航空事故・・・・・・・・・・・・・・・・                           | 2  |
| (2) 重大インシデント・・・・・・・・                               | 3  |
| (3) 安全上のトラブル・・・・・・・・                               | 4  |
| (4) イレギュラー運航・・・・・・・・                               | 9  |
| 2. 安全を確保するための事業の実施およびその管理について                      |    |
| (1) ANA グループの安全管理体制・・・・・・・・                        | 10 |
| (2) グループ航空会社の安全確保に関する組織                            |    |
| ・全日本空輸・・・・・・・・                                     | 12 |
| ・エアージャパン・・・・・・・・                                   | 15 |
| ・ANA ウイングス・・・・・・・・                                 | 17 |
| (3) 業務の管理の委託に関する情報・・・・・・・・                         | 20 |
| (4) 日常運航に直接携わるスタッフの訓練・審査など                         |    |
| ・運航乗務員に対する定期訓練および審査の内容・・・・・・・・                     | 22 |
| ・客室乗務員に対する定期訓練および審査の内容・・・・・・・・                     | 22 |
| ・整備従事者に対する定期訓練および審査の内容・・・・・・・・                     | 23 |
| ・運航管理者に対する定期訓練および審査の内容・・・・・・・・                     | 24 |
| (5) 安全に関する教育・啓発活動等の取り組み・・・・・・・・                    | 25 |
| 3. 輸送実績 等  |    |
| (1) 使用している航空機の情報・・・・・・・・                           | 28 |
| (2) 輸送実績・・・・・・・・                                   | 30 |
| 《巻末》用語集・・・・・・・・                                    | 35 |

## はじめに

「2012 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、厚く御礼申し上げます。

「2012 年度 ANA グループ安全報告書」を作成いたしましたので、ぜひ、ご一読いただき、ANA グループの安全に関する取り組みについてご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

2012 年度 ANA グループでは、2012-13 年度 ANA グループ中期安全推進計画を策定し、グループ全社員が一丸となって安全運航に努めて参りました。しかしながら、2012 年度は航空事故が 1 件、重大インシデントが 2 件発生いたしました。

また今年 1 月に発生したボーイング 787 型機のバッテリー不具合により、保有する 787 型機全 17 機の運航を 5 月まで停止する事態となり、多くのお客様ならびに関係する皆様にご迷惑とご心配をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

この度、保有する 787 型機全機におきまして、バッテリー不具合の改修作業をはじめとした運航再開に必要な準備が全て完了したことから、6 月より定期便の運航を再開いたしました。

お客様に安心してご利用いただくために、これからもバッテリーの状態をモニターし、必要に応じた対応を講じて参ります。

ANA グループは、「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価値観の共有や行動化を推し進め、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。

これからも、皆様の変わらぬご愛顧とともに、一層のご指導ご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

全日本空輸株式会社 安全統括管理者  
代表取締役副社長 伊藤 博行

株式会社エアーアジア 安全統括管理者  
常務取締役 長江 幸夫


ANAウイングス株式会社 安全統括管理者  
代表取締役社長 泉 弘毅

《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
- ・ 株式会社エアーアジア : 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》

(2013 年 3 月 31 日現在)

|   | 旅客運送事業                             |      | 貨物運送事業 |      | 主要な<br>空港事業所   |
|---|------------------------------------|------|--------|------|----------------|
|   | 国内線                                | 国際線  | 国内線    | 国際線  |                |
|  |                                    |      |        |      |                |
| 全日本空輸 (株)<br>ANA  | B787, B777, B767, B747, B737, A320 |      |        |      | 羽田・伊丹<br>成田・関西 |
| (株) エアーアジア<br>AJX   |                                    | B767 |        | B767 | 成田             |
| ANA ウイングス (株)<br>AKX  | B737, DHC8                         |      |        |      | 羽田・伊丹<br>福岡・中部 |

## 1. 輸送の安全を確保するための事業の運営の基本的な方針に関する事項

2006 年の航空法改正により、航空会社には **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ました。ANA グループでは、各グループ航空会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 グループ経営理念

#### グループ経営理念

安心と信頼を基礎に  
世界をつなぐ心の翼で  
夢にあふれる未来に貢献します

#### グループ経営ビジョン

ANAグループは、  
お客様満足と価値創造で  
世界のリーディングエアライングループを目指します

#### グループ行動指針 ANA's Way

私たちは「あんしん、あったか、あかるく元気!」に、  
次のように行動します。

- ①安全 (Safety) :  
安全こそ経営の基盤、守り続けます。
- ②お客様視点 (Customer Orientation) :  
常にお客様の視点に立って、最高の価値を生み出します。
- ③社会への責任 (Social Responsibility) :  
誠実かつ公正に、より良い社会に貢献します。
- ④チームスピリット (Team Spirit) :  
多様性を活かし、真摯に議論し一致して行動します。
- ⑤努力と挑戦 (Endeavor) :  
グローバルな視野を持って、ひたむきに努力し絆を超えて挑戦します。

### 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  
確かなしく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グループ経営理念」および「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きるようにな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. 航空法第 111 条の 4 に基づく「航空機の正常な運航に安全上の支障を及ぼす事態」の発生状況

### (1) 航空事故・トラブル等の発生状況について

ANA グループにおける、2012 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。詳細は、別冊－2～9 ページをご参照下さい。

【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       | 2009年度      | 2010年度      | 2011年度      | 2012年度      |
|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 航空事故     | 1 (0.003)   | 0 (0.000)   | 2 (0.006)   | 1 (0.003)   |
| 重大インシデント | 0 (0.000)   | 1 (0.003)   | 5 (0.015)   | 2 (0.006)   |
| 安全上のトラブル | 287 (0.906) | 264 (0.824) | 289 (0.872) | 253 (0.743) |
| イレギュラー運航 | 39 (0.123)  | 38 (0.119)  | 48 (0.145)  | 51 (0.150)  |
| 運航便数     | 316,605     | 320,460     | 331,601     | 340,487     |

#### 航空事故とは？

航空機の運航によって発生した人の死傷(重傷以上)、航空機の墜落、衝突火災、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？

航空事故には至らないものの、事故が発生する可能性があったと認められるもので、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？

2006 年の航空法改正により、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、新たに「その他の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)を国に報告することが義務付けられました。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。

#### 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。

### 3. 輸送の安全を確保するために講じた措置

#### (1) 国の命令・指示 等

2012 年度 ANA グループにおいて国から受けた行政処分・行政指導は、ありませんでした。

#### (2) 輸送の安全を確保するために講じた措置

##### (2)-1. ボーイング 787 型機のトラブル

2013 年 1 月 16 日に発生したボーイング 787 型機のバッテリー不具合により高松空港に緊急着陸し、脱出スライドを使用しての緊急脱出を行ったことから、当該事象は国土交通省から重大インシデントと認定されました。ANA では当該事象発生後直ちに保有する 787 型機全機の運航を停止しました。

当該インシデントについては、現在も国土交通省運輸安全委員会による調査が続いておりますが、[耐空性改善通報](#)に従ったバッテリーシステムの改修を行うとともに、お客様に安心してご利用いただくための以下の措置を実施し、5 月 26 日から臨時便、6 月 1 日から定期便の運航を再開しました。

##### ① 確認フライトの実施

バッテリーの改修を実施後の初フライトにて全機実施しました。

##### ② 慣熟飛行の実施

運航乗務員の技量確認を目的とした慣熟飛行を実施しました。

##### ③ バッテリー改修の効果確認

一定時間使用したバッテリーを取り卸し、機能の健全性を確認します。

##### ④ バッテリー作動状態のモニタリング

運航中のバッテリーの作動状態をモニターし、通常の状態から外れた場合に自動的に地上の整備部門へ通知する仕組みを導入しました。

バッテリー不具合だけでなく、その他の不具合についても原因を調査し、すべて適切な整備処置を実施し安全性を確認しています。今後も 787 型機の運航状況・不具合をモニターし、必要に応じた対応を施していきます。

ANA ではお客様に 787 型機を安心してご利用いただくために、ANA ホームページに専用ウェブサイト「ボーイング 787 型機 ANA からのお知らせ」を設置し、バッテリーシステム改修の内容や運航実績などを掲載しています。

<http://www.ana.co.jp/share/boeing787info/>



#### 4. 2012 年度の安全に関する目標の達成状況と 2013 年度に向けて

##### (1)2012 年度 ANA グループの安全課題の実施状況について

グループ中期安全目標である『世界最高水準の安全の追求・提供\*』を目指し、2012 年度のグループの安全課題として「安全を高める人づくり」「安全を高める仕組みづくり」の2本柱に加えて「その他の重要課題」を設定して、以下の取り組みを実施しました。

\*「世界最高水準の安全」とは、安全に関するランキング等で上位を目指すということではなく、世界のエアラインなどで行われている最高水準の取り組みを積極的に取り入れながら目指していく高い水準の安全のことです。

|  |
|--|
| <b>【安全を高める人づくり】</b><br><b>■安全意識の向上</b><br><b>■安全文化</b> 評価アンケートの活用  |
| <b>《実施状況》</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 客室の緊急脱出研修をグループ社員全員が受講するプログラムを開始しました。</li> <li>・ 安全行動指針の浸透・定着に向けて、具体例の紹介や安全キャラバンなどによる啓発活動を行いました。</li> <li>・ <b>安全文化</b>評価アンケート結果の分析およびヒヤリング調査を行い、ベストプラクティスを探りました。</li> </ul>                                    |
| <b>【安全を高める仕組みづくり】</b><br><b>■より幅広い情報を活用するためのデータベースの構築</b><br><b>■運航リスク・マネジメント</b> における多元的データの活用<br><b>■監査制度の改善・充実</b><br><b>■監査員スキル・能力の向上</b>  |
| <b>《実施状況》</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ データベースの構築および多元的データの活用に向けて、外部コンサルタントと協力して過年度のリスク・マネジメントデータの分析によりリスクの要因を細分化し、その関係図を作成しました。</li> <li>・ より有効な内部安全監査および監査制度の充実へ向け、監査員のスキル向上を目的とした定例ミーティングや Noteworthy (優れた取り組み事例を評価) 事例をグループ内で共有・展開しました。</li> </ul> |
| <b>【その他の重要課題】</b><br><b>■グループ安全推進・管理体制の充実</b><br><b>■事故・重大インシデント調査会における提言の具体化推進</b>  |
| <b>《実施状況》</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ グループ全体で安全を推進していくための合意書により、各社の役割を明確にしました。</li> <li>・ 2011 年度以降に ANA グループで発生した航空事故・重大インシデントに関わるグループ内調査会の提言に基づく施策の進捗状況をモニターし、適宜グループ総合安全推進会議で報告しています。</li> </ul>   |

## (2)2013 年度の安全に関する目標

### (2)-1. 2013-15 年度 ANA グループ中期安全推進計画の策定

ANAグループでは、2013年4月に「2013-15年度グループ中期経営戦略」を策定しました。「さらに強く生まれ変わるために」という想いを込めて、2013年4月からの持株会社制の下でANAブランドのさらなる強化とグループ会社の自立と成長を目指します。

この中期経営戦略に連動する形で、2012年度に策定した計画を発展・強化させる「2013-15年度ANAグループ中期安全推進計画」を策定しました。

#### ◆中期安全目標

##### ～世界最高水準の安全の追求・提供～

ANAグループとして守るべき絶対的な使命として、安全を高める人づくり・仕組みづくりをさらに進めることで、お客様や社会からの安心に繋がる「世界最高水準の安全」を追求・提供していきます。

#### ◆2013-15年度ANAグループ中期安全推進計画のポイント

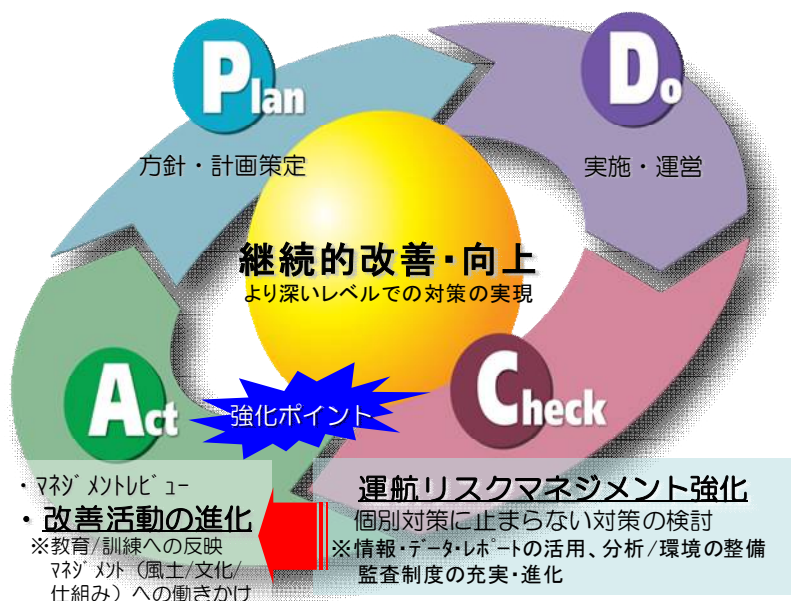
##### “人づくり”

「グループ安全理念・安全行動指針」に立ち戻り、安全の尊さとそれを守るプロフェッショナルとしての責任の重さをグループ社員一人ひとりが再認識し行動します。

##### “仕組みづくり”

不安全事故の対策立案において個別対策に止まらず、現状/実態把握を進め分析深度を高め、『根本的な要因』を追求し改善します。

【SMS (Safety Management System: 安全を高める仕組み) の強化ポイント】



## (2)-2. 2013 年度の ANA グループにおける安全課題

2013 年度は、新たに策定した 2013-15 年度 ANA グループ中期安全推進計画に基づき、中期安全目標「世界最高水準の安全の追求・提供」を目指し、安全を高める人づくり、安全を高める仕組みづくり、その他の重要課題にグループ一丸となって取り組みます。

### 2013年度 ANAグループ安全課題

#### 【安全を高める人づくり】

##### ■安全教育の充実

人事部の研修と連携したグループ社員全員がASEC(ANA安全教育センター)の安全教育を受講する新たなプログラムの設定や安全行動指針の定着へ向けた啓発活動を継続します。

##### ■安全文化評価アンケートの活用

第3回安全文化評価の分析に基づくベストプラクティスをグループ内で共有するとともに、第4回安全文化評価アンケートを実施します。

#### 【安全を高める仕組みづくり】

##### ■運航リスク・マネジメントの強化

「根本的な要因」を追求し、改善活動につなげるために、データベースの構築や分析手法の開発に取り組みます。

##### ■監査制度の充実・進化

より有効な内部安全監査を目指し、監査制度の充実・進化に取り組みます。

#### 【その他の重要課題】

##### ■自発報告制度の整備

国が新たに進める安全プログラムの重要な要素である安全情報の収集促進に向けた自発報告制度の運用環境を整備します。

##### ■国際的な安全推進活動の継続

IATA等の国際会議に積極的に参画し、外航他社からの情報収集やIATA方針策定へ意見反映します。

---

ANAグループ  
2012年度 安全報告書  
(平成24年度)

2013年7月発行  
全日本空輸株式会社  
総合安全推進室

---

# 安 全 報 告 書

## (2012 年度)

－別冊－



- ・ 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

## 目 次

-別冊-

## 1. 航空事故・トラブルの概要・分析および対策の詳細について

|              |   |
|--------------|---|
| (1) 航空事故     | 2 |
| (2) 重大インシデント | 3 |
| (3) 安全上のトラブル | 4 |
| (4) イレギュラー運航 | 9 |

## 2. 安全を確保するための事業の実施およびその管理について

|                            |    |
|----------------------------|----|
| (1) ANA グループの安全管理体制        | 10 |
| (2) グループ航空会社の安全確保に関する組織    |    |
| ・全日本空輸                     | 12 |
| ・エアー・ジャパン                  | 15 |
| ・ANA ウイングス                 | 17 |
| (3) 業務の管理の委託に関する情報         | 20 |
| (4) 日常運航に直接携わるスタッフの訓練・審査など |    |
| ・運航乗務員に対する定期訓練および審査の内容     | 22 |
| ・客室乗務員に対する定期訓練および審査の内容     | 22 |
| ・整備従事者に対する定期訓練および審査の内容     | 23 |
| ・運航管理者に対する定期訓練および審査の内容     | 24 |
| (5) 安全に関する教育・啓発活動等の取り組み    | 25 |

## 3. 輸送実績 等

|                  |    |
|------------------|----|
| (1) 使用している航空機の情報 | 28 |
| (2) 輸送実績         | 30 |

|         |    |
|---------|----|
| 《巻末》用語集 | 35 |
|---------|----|

## 1. 航空事故・トラブルの概要・分析および対策の詳細について

### （１）航空事故

2012 年度は、ANA グループにおける航空事故が 1 件発生しました。

ANA 運航 956 便 ハードランディング

#### 1) 概要

2012年6月20日、北京発成田行ANA956便(B767-300型機、JA610A)は、10時26分に北京空港を離陸し、13時23分に成田国際空港に着陸した際にハードランディングとなりました。到着後の点検の結果、胴体の一部に変形が認められました。

お客様5名および客室乗務員4名が軽傷(捻挫、打撲等)を負いました。

#### 2) 推定原因

現在、国土交通省運輸安全委員会が調査中です。

#### 3) 対策

当面の対応として、以下の措置を実施しました。

- ① 全運航乗務員に対して事例の詳細を周知
- ② 前脚を接地させる際の注意点をマニュアルに追加

運輸安全委員会の調査に全面的に協力するとともに、ANA社内に設置した航空事故調査会において原因究明等を行い、必要な対策を講じています。

## (2) 重大インシデント

2012 年度は、ANA グループにおける重大インシデントが 2 件発生しました。

### ANA 運航 899 便 庄内空港におけるオーバーラン

#### 1) 概要

2012年12月8日、羽田発庄内行ANA899便(B737-800型機、JA57AN)は、22時26分庄内空港に着陸した際、滑走路からオーバーランし、草地で停止しました。

#### 2) 推定原因

現在、国土交通省運輸安全委員会が調査中です。

#### 3) 対策

運輸安全委員会の調査に全面的に協力するとともに、グループ全体に対して、事例の周知を行いました。

### ANA 運航 692 便 高松空港における緊急脱出

#### 1) 概要

2013年1月16日、山口宇部発羽田行ANA692便(B787-8型機、JA804A)は、8時11分宇部山口空港を離陸し上昇中、バッテリーの不具合を示す計器表示とともに、操縦室内で異臭がしたため、目的地を高松空港に変更し、8時47分同空港に着陸しました。着陸後、誘導路T4上で非常脱出を行いました。火災が発生した形跡はありませんでした。

脱出の際にお客様4名が軽傷(手首の捻挫、かすり傷等)を負いました。

#### 2) 推定原因

現在、国土交通省運輸安全委員会が調査中です。

#### 3) 対策

運輸安全委員会の調査に全面的に協力するとともに、グループ全体に対して、事例の周知を行いました。

また、運航再開へ向けて耐空性改善通報に従いバッテリーシステムの改修を実施しました。更にお客様により安心してご利用いただくために以下のプログラムを実施しました。

##### ① 確認フライトの実施

バッテリーの改修を実施後の初フライトにて全機実施しました。

##### ② 慣熟飛行の実施

運航乗務員の技量確認を目的とした慣熟飛行を実施しました。

##### ③ バッテリー改修の効果確認

一定時間使用したバッテリーを取り卸し、機能の健全性を確認します。

##### ④ バッテリー作動状態のモニタリング

運航中のバッテリーの作動状態をモニターし、通常の状態から外れた場合に自動的に地上の整備部門へ通知する仕組みを導入しました。



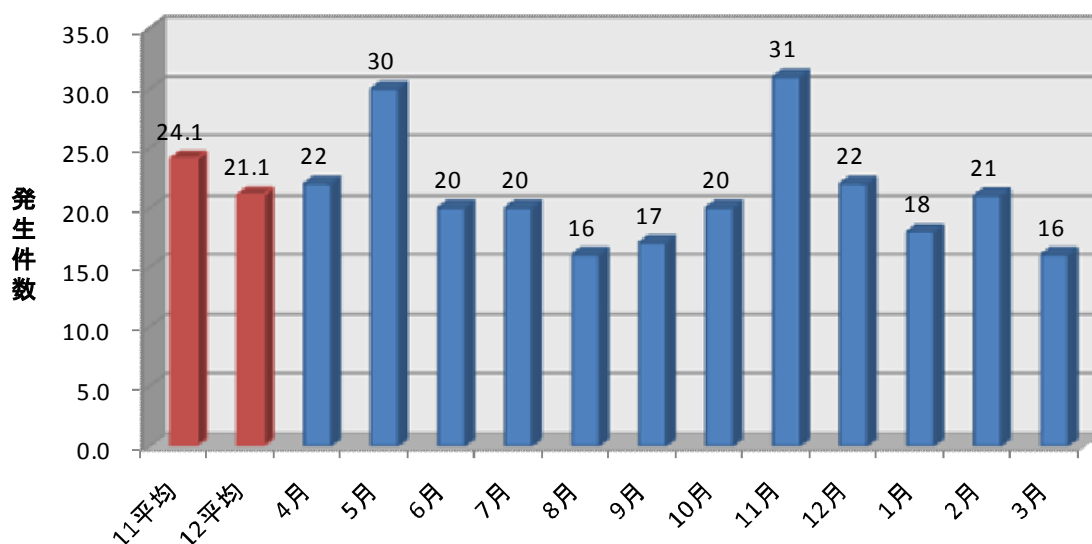
### (3)安全上のトラブル

2006年10月1日の改正航空法により、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、本邦航空運送事業者及び航空機使用事業者は、従来の航空輸送の安全に関わる情報（①航空事故、②重大インシデント）に加え、新たに「その他の航空機の正常な運航に安全上の支障を及ぼす事態」を国に報告することが義務付けられました。

「安全上のトラブル」とは、上記「その他の航空機の正常な運航に安全上の支障を及ぼす事態」のことで、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、個々の事象については航空機の安全な運航には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。

2012年度ANAグループでは、「安全上のトラブル」が253件（2011年度289件）発生し、1000便あたりの発生数は0.74件（2011年度0.87件）でした。

2012年度 安全上のトラブル（月別推移）



## 《安全上のトラブルの概要》

2012 年度、ANA グループにおいては、『安全上のトラブル』としての報告事象が 253 件ありました。前年度の 289 件と比較して 36 件減少しました。

全体の傾向としては、「システムの不具合」と「航空機の緊急操作を要した事態」の報告件数が多くなっており、全体の約 65%を占めています。

「システムの不具合」の主なものはエンジン関係の事象で、そのほとんどは着陸時に逆推力装置が作動しなかった、あるいは作動後にもとの位置に戻らなかった事象です。これらの不具合に対しては、駆動装置の内部部品を改良品に交換するなどの対策を講じており、前年度よりも件数が減少しています。

また、飛行中のエンジントラブルにより、2 基あるエンジンのうち 1 基を停止させる事象が 1 件発生しましたが、当該エンジンを交換し、不具合原因の調査を行った上で適切な整備処置を行いました。

「航空機の緊急操作を要した事態」の主なものは TCAS RA（航空機衝突防止装置の回避指示）により回避した事例と GPWS（対地接近警報装置）の警報により回避した事例ですが、これらの件数が前年度よりも大幅に減少しています。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）

「制限・規定値を超えた運航」の主なものは運航乗務員の監視不足や確認不足による、一時的な運用限界速度超過や燃料、フラップ（高揚力装置）等に関する規定値を超過した事象です。これらの不具合に対しては、事例周知や注意喚起のほか、機長・副操縦士間のコミュニケーションの励行などの対策を講じています。

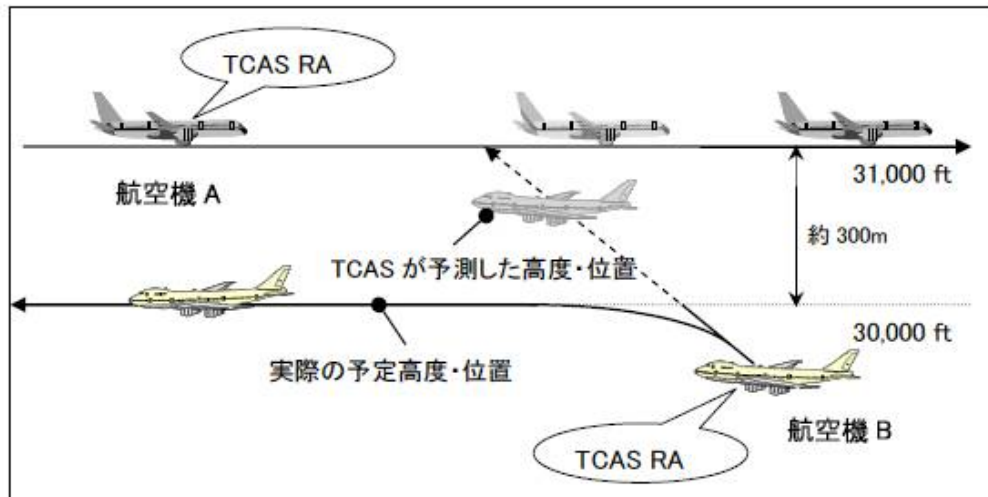
発生したすべての「安全上のトラブル」に対して、担当部署において原因を分析の上、必要な改善・再発防止策を進めています。

次頁以降に、グループ航空会社別・事象別・機種別の発生概況を記載しています。

「安全上のトラブル」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・運航情報」に掲載しています。

<http://www.ana.co.jp/ana-info/ana/lounge/occurrence/1303.html>

## （\*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。

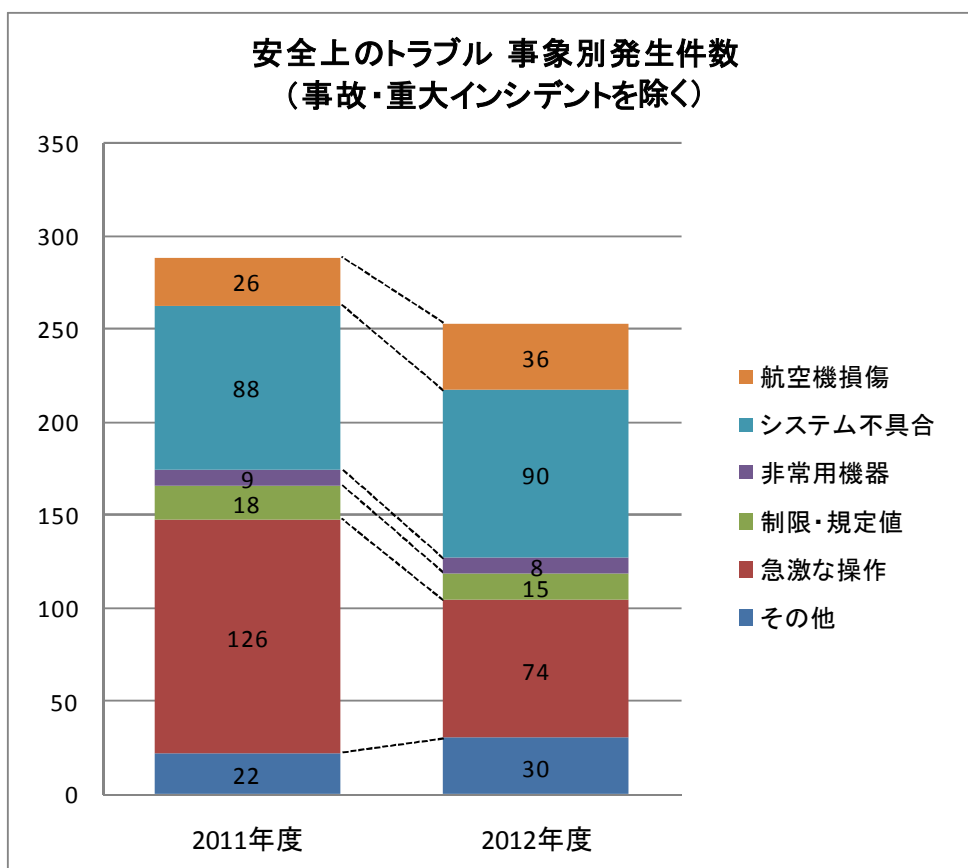
TCAS（航空機衝突防止装置）は、航空機同士の空中における衝突を防止するために、周囲を飛行する航空機の情報を感知し、必要により運航乗務員に危険を知らせるとともに回避指示を自動的に発する装置で、管制機関の指示に従って正常運航している場合であっても、TCAS RA（回避指示）は相手機の上昇率や位置関係によって作動することがあります。

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。

## 【グループ航空会社別発生状況】

|                  |             | 2012年度 |      |      |      | 2011年度 |
|------------------|-------------|--------|------|------|------|--------|
|                  |             | ANA    | AJX  | AKX  | 計    |        |
| ①鳥衝突・被雷等による航空機損傷 |             | 22     | 1    | 13   | 36   | 26     |
| ②システムの不具合        |             | 57     | 10   | 23   | 90   | 88     |
| (内訳)             | エンジン・プロペラ等  | 37     | 9    | 3    | 49   | 65     |
|                  | 与圧系統        | 3      | 0    | 4    | 7    | 9      |
|                  | 通信系統        | 2      | 0    | 0    | 2    | 1      |
|                  | 油圧系統        | 1      | 0    | 0    | 1    | 0      |
|                  | 表示警告        | 8      | 1    | 11   | 20   | 7      |
|                  | 着陸装置        | 5      | 0    | 5    | 10   | 4      |
|                  | その他         | 1      | 0    | 0    | 1    | 2      |
| ③非常用機器等の不具合      |             | 8      | 0    | 0    | 8    | 9      |
| ④制限・規定値を超えた運航    |             | 8      | 4    | 3    | 15   | 18     |
| ⑤急激な操作・緊急措置      |             | 61     | 3    | 10   | 74   | 126    |
| (内訳)             | 航空機衝突防止装置作動 | 48     | 2    | 2    | 52   | 93     |
|                  | 対地接近防止装置作動  | 3      | 0    | 2    | 5    | 20     |
|                  | その他の緊急操作    | 10     | 1    | 5    | 16   | 13     |
|                  | 非常用装置・器具の使用 | 0      | 0    | 1    | 1    | 0      |
| ⑥その他             |             | 30     | 0    | 0    | 30   | 22     |
| 合 計              |             | 186    | 18   | 49   | 253  | 289    |
| 1000便あたりの発生数     |             | 0.77   | 1.39 | 0.58 | 0.74 | 0.87   |

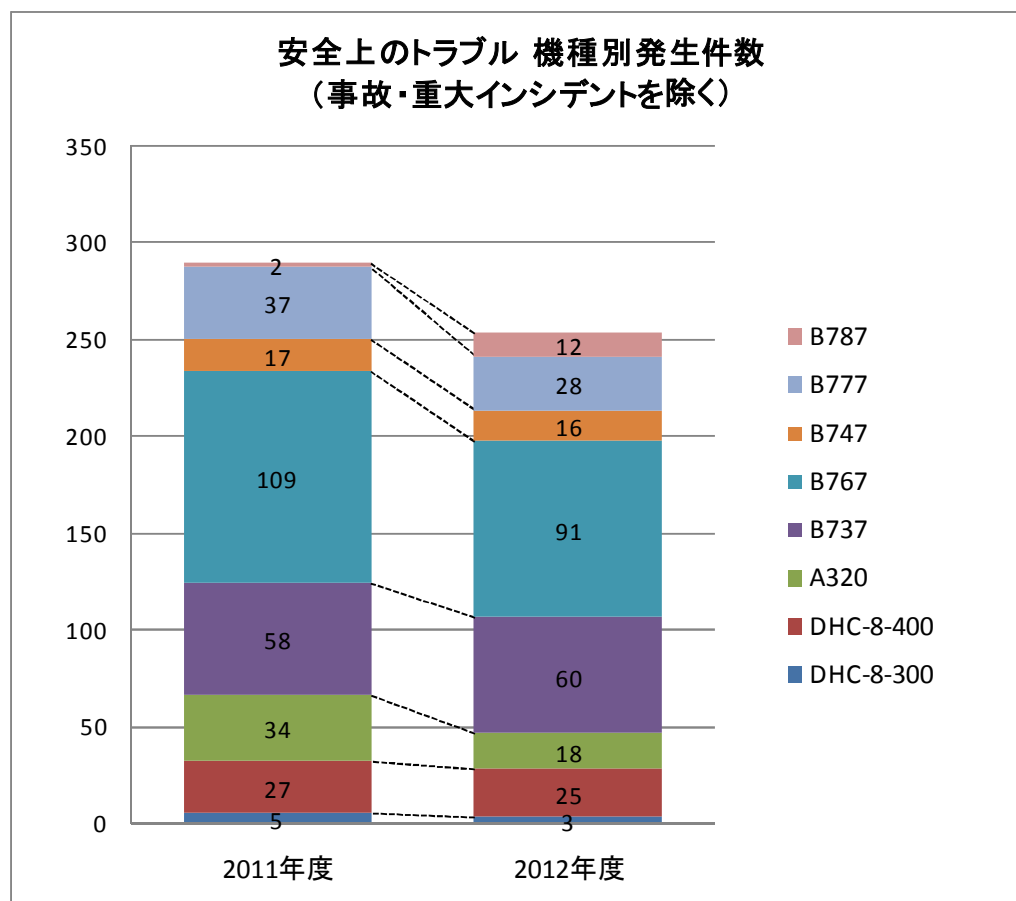
※ 事故・重大インシデントに認定された事象は含まれていません。



## 【機種別発生状況】

|                  | B787 | B777 | B747 | B767 | B737 | A320 | DHC-8-400 | DHC-8-300 | 計    |
|------------------|------|------|------|------|------|------|-----------|-----------|------|
| ①鳥衝突・被雷等による航空機損傷 | 0    | 5    | 0    | 12   | 8    | 0    | 11        | 0         | 36   |
| ②システムの不具合        | 1    | 4    | 4    | 46   | 16   | 7    | 9         | 3         | 90   |
| （内訳）             |      |      |      |      |      |      |           |           |      |
| エンジン・プロペラ等       | 0    | 1    | 3    | 39   | 4    | 2    | 0         | 0         | 49   |
| 与圧系統             | 0    | 1    | 0    | 0    | 1    | 2    | 3         | 0         | 7    |
| 通信系統             | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 1    | 0         | 0         | 2    |
| 油圧系統             | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0         | 0         | 1    |
| 表示警告             | 0    | 1    | 0    | 4    | 7    | 1    | 4         | 3         | 20   |
| 着陸装置             | 0    | 0    | 1    | 3    | 3    | 1    | 2         | 0         | 10   |
| その他              | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0         | 0         | 1    |
| ③非常用機器等の不具合      | 4    | 1    | 0    | 0    | 1    | 2    | 0         | 0         | 8    |
| ④制限・規定値を超えた運航    | 1    | 0    | 0    | 8    | 4    | 1    | 1         | 0         | 15   |
| ⑤急激な操作・緊急措置      | 5    | 15   | 1    | 22   | 20   | 7    | 4         | 0         | 74   |
| （内訳）             |      |      |      |      |      |      |           |           |      |
| 航空機衝突防止装置作動      | 3    | 15   | 1    | 17   | 11   | 5    | 0         | 0         | 52   |
| 対地接近防止装置作動       | 0    | 0    | 0    | 2    | 1    | 1    | 1         | 0         | 5    |
| その他の緊急操作         | 2    | 0    | 0    | 3    | 8    | 1    | 2         | 0         | 16   |
| 非常用装置・器具の使用      | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1         | 0         | 1    |
| ⑥その他             | 1    | 3    | 11   | 3    | 11   | 1    | 0         | 0         | 30   |
| 合 計              | 12   | 28   | 16   | 91   | 60   | 18   | 25        | 3         | 253  |
| 1000便あたりの発生数     | 1.02 | 0.48 | 2.09 | 1.07 | 0.64 | 0.46 | 0.58      | 1.38      | 0.74 |

※ 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。



#### （４）イレギュラー運航

2012 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。2011 年度と比較して 3 件増えています。

機種別の発生件数では、B767 型機が 15 件、DHC-8 型機が 300、-400 合わせて 13 件となっており、これらが全体の半数以上を占めています。

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なっています。

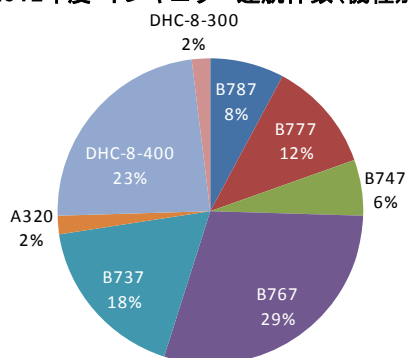
事象の概要は、国土交通省のホームページ内「航空安全に関する統計、報告等」に掲載されています。

[http://www.mlit.go.jp/koku/15\\_bf\\_000191.html](http://www.mlit.go.jp/koku/15_bf_000191.html)

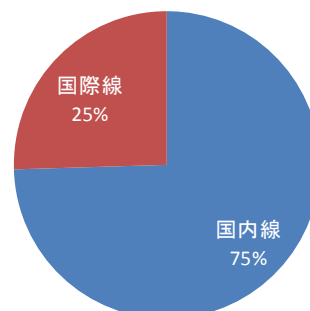
#### 【イレギュラー運航発生件数】

|     | 2012年度 |      |      |      |      |      |               |               |    | 2011<br>年度 |
|-----|--------|------|------|------|------|------|---------------|---------------|----|------------|
|     | B787   | B777 | B747 | B767 | B737 | A320 | DHC-<br>8-400 | DHC-<br>8-300 | 計  |            |
| 国内線 | 3      | 4    | 3    | 5    | 9    | 1    | 12            | 1             | 38 | 39         |
| 国際線 | 1      | 2    | —    | 10   | 0    | 0    | —             | —             | 13 | 9          |
| 合 計 | 4      | 6    | 3    | 15   | 9    | 1    | 12            | 1             | 51 | 48         |

2012年度 イレギュラー運航件数(機種別)



2012年度 イレギュラー運航件数(内線別)



## 2. 安全を確保するための事業の実施およびその管理について

### (1). ANA グループの安全管理体制

#### (1)-1. グループの安全管理体制

ANA ブランドで運航しているグループ航空会社3社では、それぞれに安全管理体制（組織・仕組み・機能・役割 等）を有しており、これ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、トップから作業員まで組織全体で、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を行い、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一丸となって、いわゆる「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 グループ航空会社においては、「ANA グループ安全理念」に基づき、事業年度毎に安全目標を策定し、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。

\*安全目標の詳細は、本編 P8～10 を参照願います。

グループの安全目標は、グループの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の審議・承認のもと、事業計画や活動計画の中で明確化しています。

#### (1)-2. 安全管理体制における役割

##### 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。

ANA グループでは、各社の安全推進委員会委員長を「安全統括管理者」としています。

ANA グループ航空会社の「安全統括管理者」(2012 年 4 月～2013 年 3 月)

| グループ航空会社      | 安全統括管理者  |        |
|---------------|----------|--------|
| 全日本空輸株式会社     | 代表取締役副社長 | 中村 克己  |
| 株式会社エアーアジア    | 常務取締役    | 浜岡 豊   |
| ANA ウイングス株式会社 | 代表取締役社長  | 長谷川 昭彦 |



ANA グループ航空会社の「安全統括管理者」(2013 年 4 月以降)

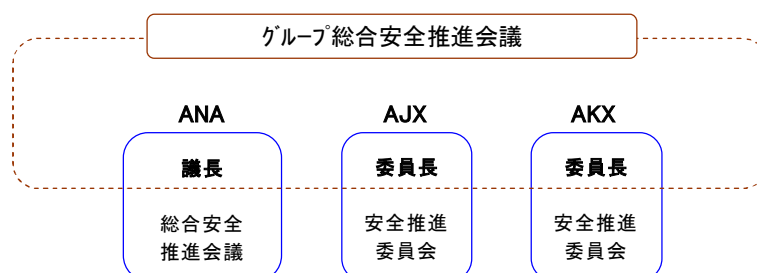
| グループ航空会社      | 安全統括管理者  |       |
|---------------|----------|-------|
| 全日本空輸株式会社     | 代表取締役副社長 | 伊藤 博行 |
| 株式会社エアーアジア    | 常務取締役    | 長江 幸夫 |
| ANA ウイングス株式会社 | 代表取締役社長  | 泉 弘毅  |

## 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、グループ航空会社の各部門に対す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、ANA グループ航空会社各社の安全推進委員会(ANA は総合安全推進会議)の委員長(ANA は議長)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、ANA グループの安全に関する方針を定め、各グループ会社に対して提言・勧告および指示を行います。



## (1)-3. 安全管理体制における主なしくみ

## ① 運航リスク・マネジメント

運航において発生する様々な不安全情報を収集し、事象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た対策を講じることによりハザードを除去、または受容されるリスクレベルまで軽減する、組織的な活動を行っています。

ANA グループでは、同じブランドで航空機を運航する ANA・AJX・AKX の 3 社が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」がどの程度遵守され、徹底が図られているか、また安全管理体制が効果的に機能し、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。監査はオペレーション部門や安全管理部門に対して原則として年に1回実施されます。

ANA グループ航空会社では、ANA ブランドの運航品質の向上をはかるため共通の基準・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

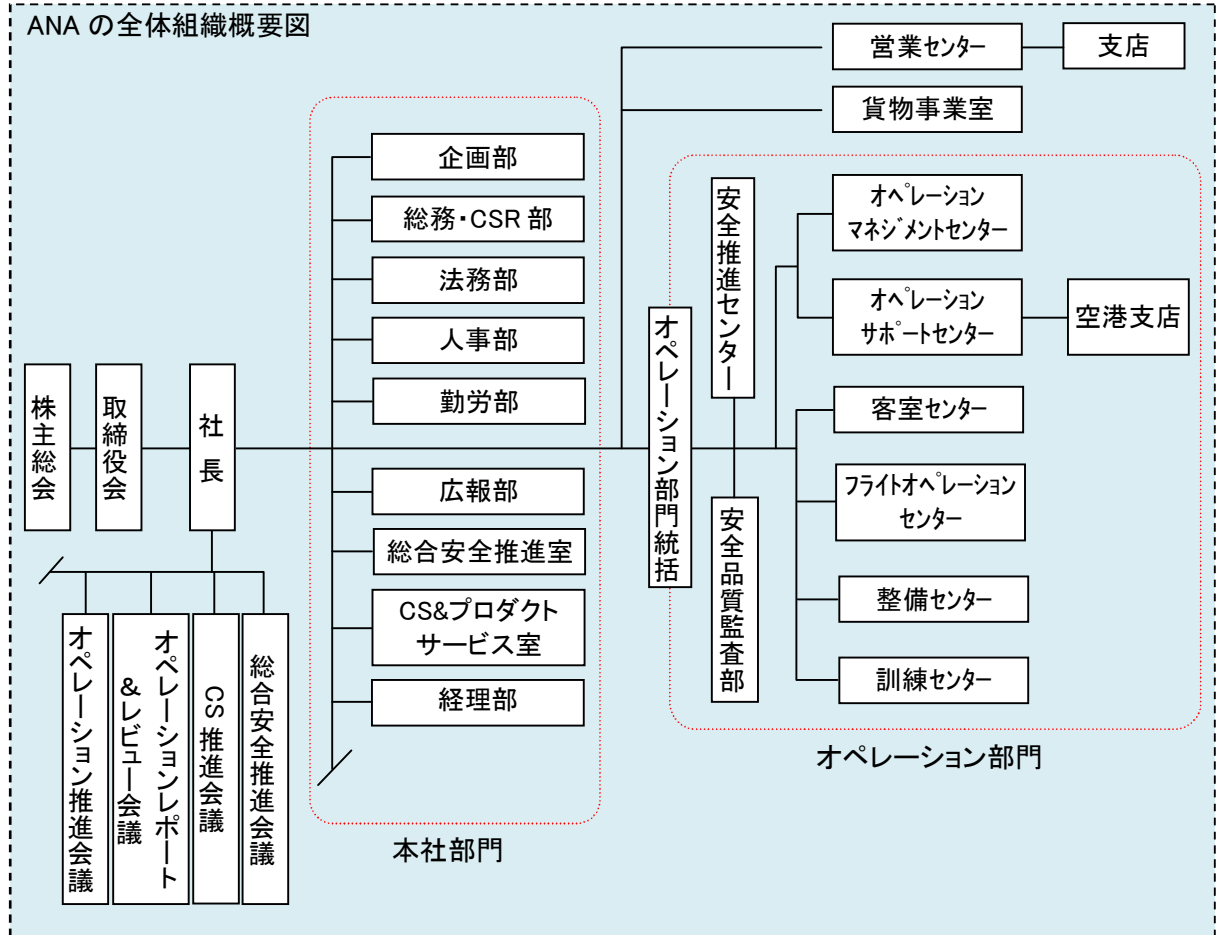
社長は定期的に社内の安全管理体制の適切性、妥当性、有効性を評価するために安全に関する各種情報について報告を受け、必要に応じて改善の指示を行うことが求められています。安全管理規程では、1年を超えない間隔で定期的にマネジメント・レビューを実施することを定めていますが、実際には半年ごとに実施しています。



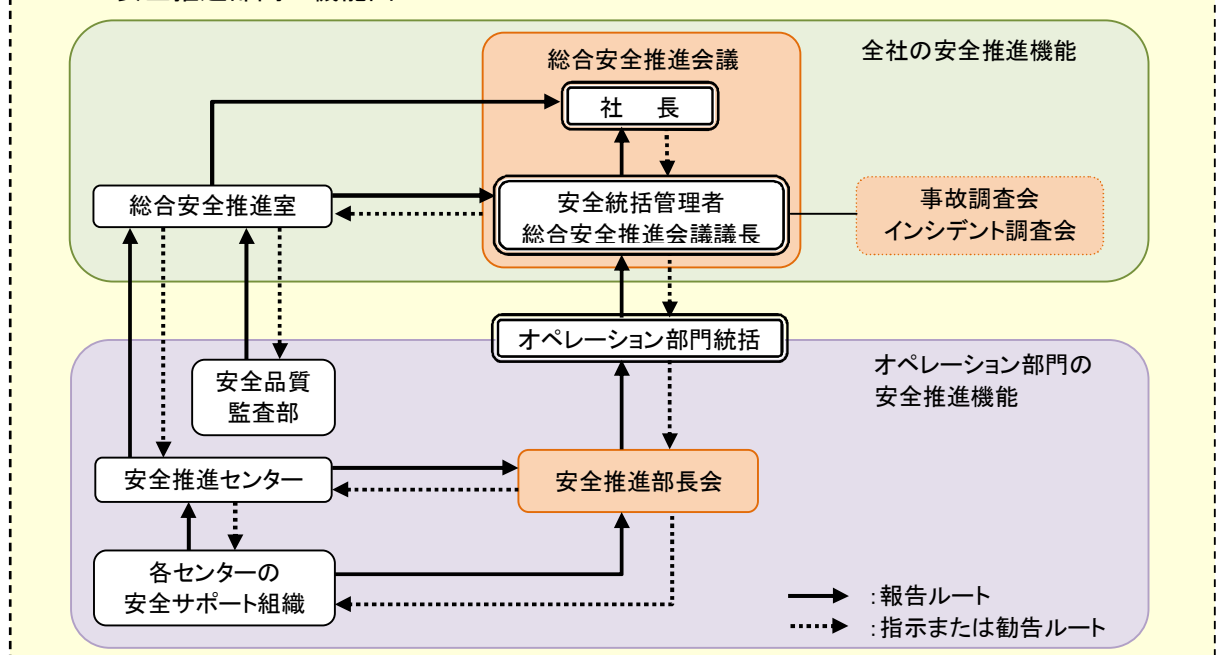
## (2). グループ航空会社の安全確保に関する組織

全日本空輸株式会社:ANA

### 1) ANA の安全確保に関する組織 (2013 年 4 月 1 日現在)



### ANA の安全推進部門の機能図



## 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、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、空港オペレーション業務全般を担当するオペレーションサポートセンターなどの他、訓練センター、安全推進センター、安全品質監査部が属しています。
- (2) 「総合安全推進会議」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関わる最高の審議・決議機関です。
- (3) 「安全推進部長会」は総合安全推進会議の下部機関で、各センターの安全・品質担当部長と企画部長、人事部長等から構成されます。総合安全推進委員会に先がけて、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。
- (4) 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。
- (5) 「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運航リスク・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。
- (6) 「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基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安全監査への支援も行なっています。

## 2) 組織人数 (2013 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<br>マネジメントセンター | オペレーション<br>サポートセンター |
|---------------------|----------|---------|-----------------------|---------------------|
| 8 名                 | 52 名     | 23 名    | 176 名                 | 246 名               |
| フライトオペレーション<br>センター | 客室センター   | 整備センター  | 訓練センター                |                     |
| 2,228 名             | 4,938 名  | 1,715 名 | 431 名                 |                     |

## 3) 運航乗組員、客室乗務員、整備従事者、有資格整備士、運航管理者の数 (2013 年 4 月 1 日現在)

| 運航乗組員   | 客室乗務員   | 整備従事者(確認主任者)   | 運航管理者 |
|---|---------|--|-------|
| 機長 1,526 名<br>副操縦士 678 名<br>航空機関士 3 名<br>総計 2,207 名 | 5,108 名 | ANA: 792 名(487 名)<br>e.TEAM ANA*: 2,998 名<br>(1,655 名) | 68 名  |

\*ANA グループの整備専門会社

## 4) 日常運航における問題点の把握およびフィードバックを行う会議

## 《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、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、方針ならびに実行の決定を行います。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：オペレーション部門各センター長と企画／人事担当役員

## 《空港オペレーション部門の会議》

## ● 品質推進会議

安全を含むオペレーション品質マネジメントが、過不足なく適切かつ効果的に行われているかを評価するとともに、不備の是正・改善を継続することを目的としています。品質マネジメントを効果的に実施するための方針、実施事項の決議機能を有しています。

・開催頻度：月 1 回 運営会議内で実施

・メンバー：オペレーションサポートセンター長・副センター長、品質推進室長・副室長、オペレーションマネジメントセンター長、各部長

## 《フライトオペレーション(FO)センターの会議》

## ● 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。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：FO センター長・副センター長、各型式部長、前任機長室主幹、関連部門部長

## 《客室センターの会議》

## ● 安全会議

客室における [SMS](#) の機能として、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。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：客室センター長・副センター長、関連部門部長

## 《整備センターの会議》

## ● e. TEAM ANA 品質会議

ANA グループ航空会社の整備部門全体で、機材品質、作業安全、作業品質等、整備に関わる品質情報を共有し、部門としての方向性を確認しています。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：ANA 整備センター長・副センター長、技術部長、品質保証部長、機体事業室長、部品事業室長、安全品質監査部長、訓練センター整備訓練部長、e.TEAM ANA 各社社長

## ● 機材品質本委員会

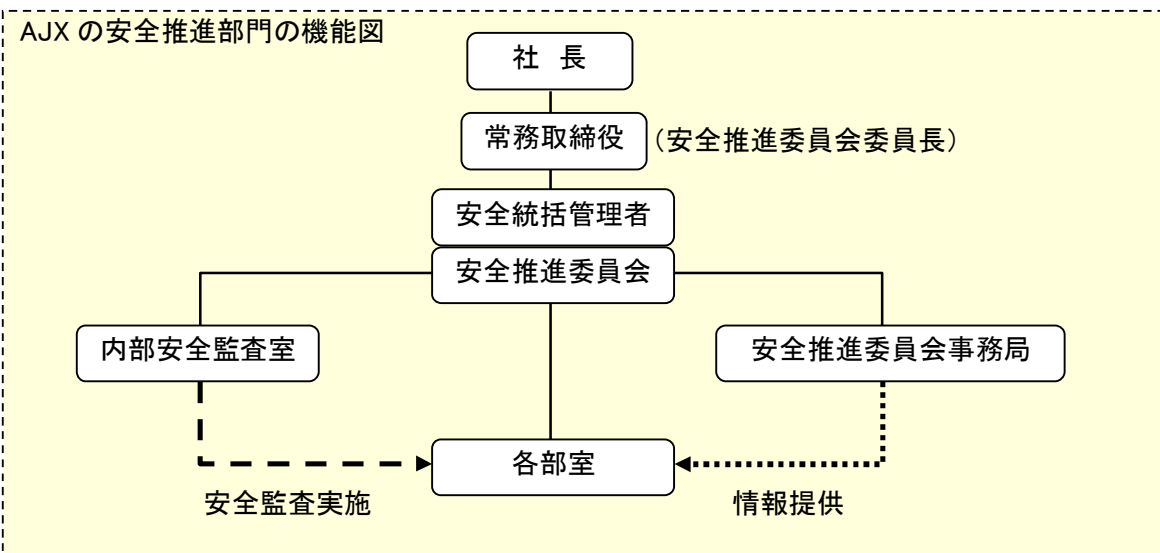
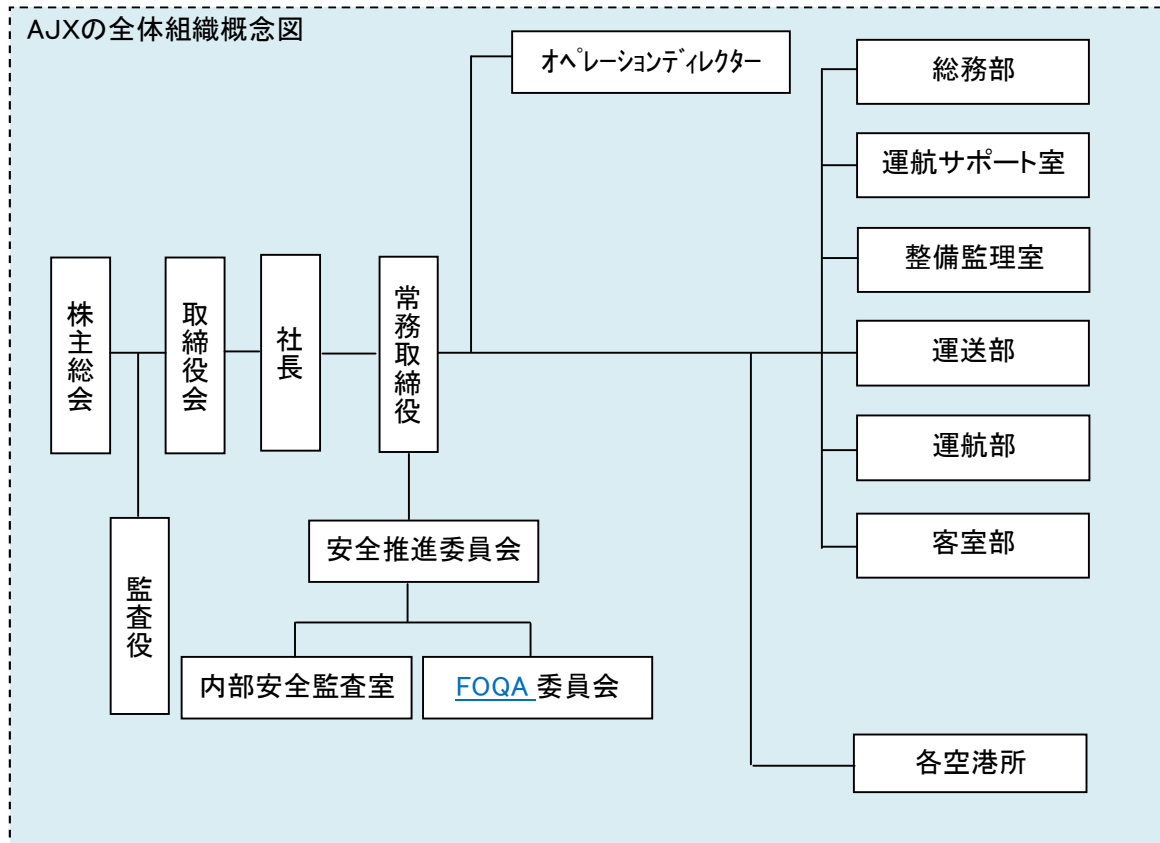
長時間遅発や欠航・イレギュラー運航等の重要事項に対し、対策の妥当性・適切性の確認を行い、ANA グループ航空機の品質向上を図っています。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：整備センター長・副センター長、技術部長、品質保証部長、機体事業室長、機体事業室整備計画部長、機体事業室 TEAM MOC 部長、部品事業室長、部品事業室部品調達部長、グループ航空会社整備部門長

## 株式会社エアー・ジャパン:AJX

## 1) AJX の安全確保に関する組織 (2013 年 4 月 1 日現在)



## 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に支援を行う「運航サポート室」、委託管理部門である「整備監理室」、「運送部」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、整備監理室および運送部が、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) 「安全推進委員会事務局」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) 「内部安全監査室」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合しているか、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 (2013 年 4 月 1 日現在)

| 安全推進委員会事務局        | 内部安全監査室 | 運航部   | 客室部   | 運航サポート室 | 運送部 (ANA 兼務) | 整備監理室 |
|-------------------|---------|-------|-------|---------|--------------|-------|
| 2 名<br>(社内兼務 1 名) | 1 名     | 224 名 | 335 名 | 1 名     | 2 名<br>(1 名) | 1 名   |

※空港部門と整備部門は ANA に委託しています。

## 3) 運航乗組員、客室乗務員、整備従事者数、有資格整備士、運航管理者の数 (2013 年 4 月 1 日現在)

| 運航乗組員                             | 客室乗務員 | 整備従事者(確認主任者) | 運航管理者      |
|-----------------------------------|-------|--------------|------------|
| 機長 125 名<br>副操縦士 69 名<br>総計 194 名 | 311 名 | 0 ( 0 )      | 35 名<br>*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) 日常運航における問題点の把握およびフィードバックを行う会議

## 《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。

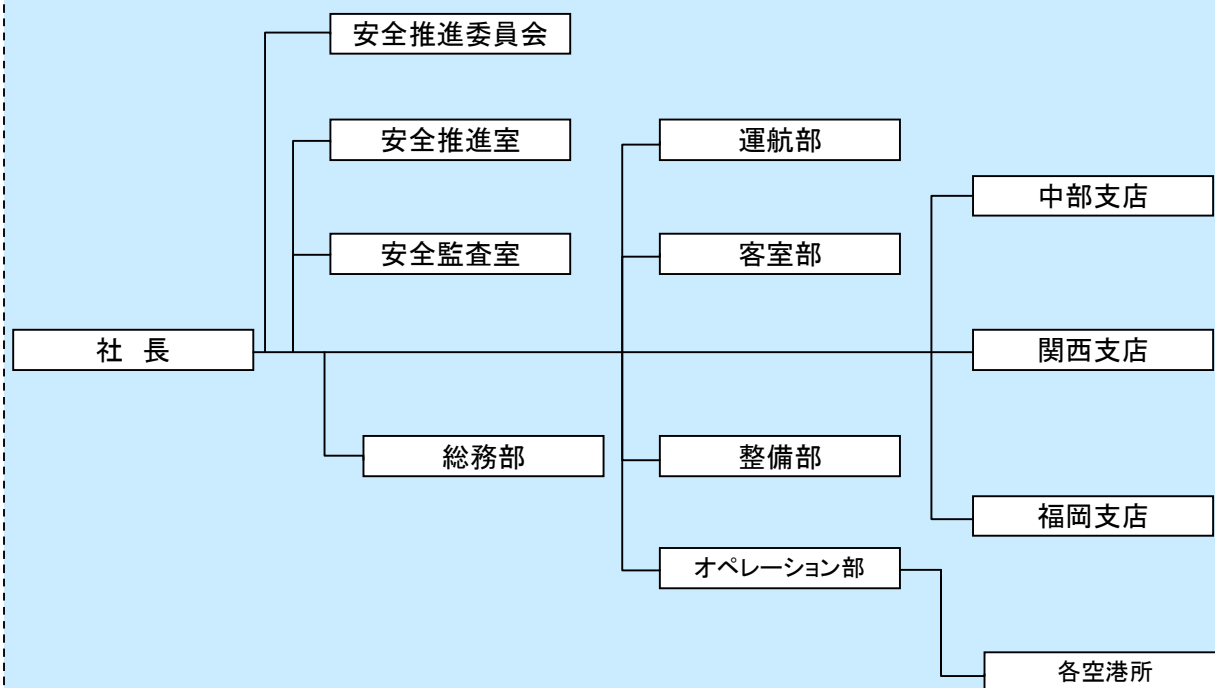
- ・開催頻度: 月 1 回
- ・メンバー: 社長、安全推進委員会委員長(常務取締役、安全統括管理者)、取締役、各部長・室長

※その他の会議については ANA と同様です。

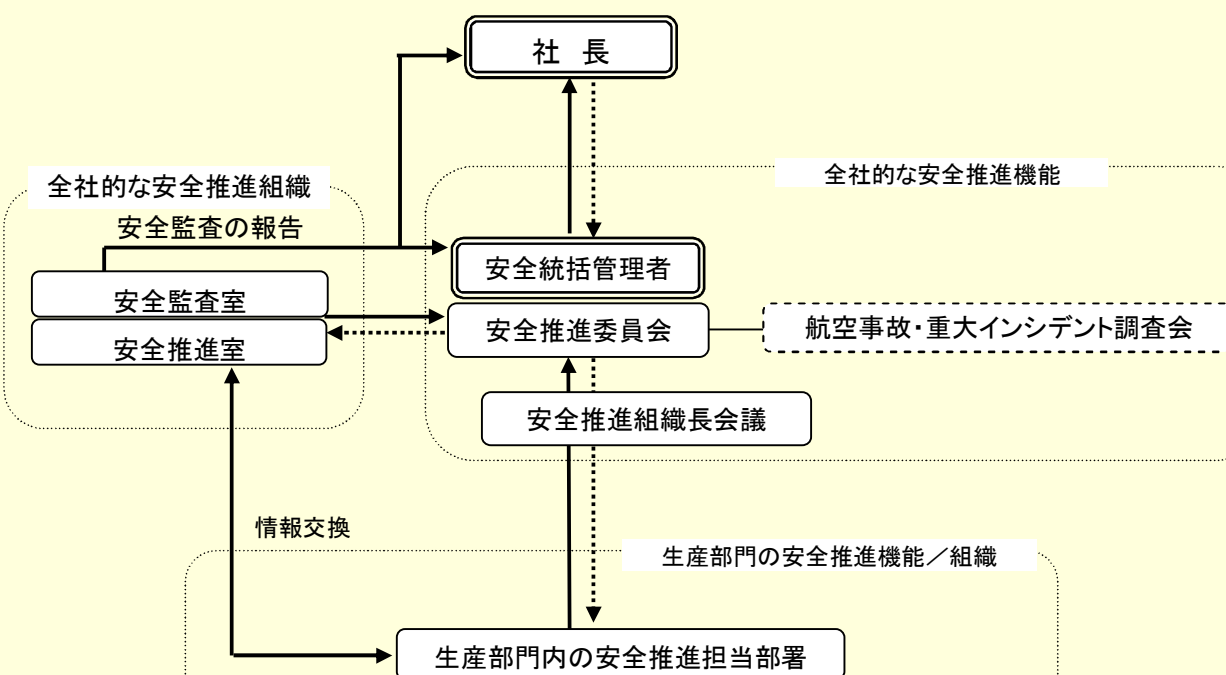
**ANA ウイングス株式会社:AKX**

1)AKX の安全確保に関する組織(2013 年 4 月 1 日現在)

## AKX の全体組織概念図



## AKX の安全推進部門の機能図



## 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、安全推進室、安全監査室、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、整備士が属する整備部整備室と総合サポート室があります。
- (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) 「安全推進室」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います。安全に関する情報の収集、社内への提供、安全教育・啓発活動を実施します。
- (4) 「安全監査室」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。
- (5) 各生産部門は、安全および品質に関わる基本方針に基づき、自部門内での安全・品質の方針を設定し、周知するとともに、これらの方針を部門の業務として具現化します。

## 2) 各組織の人員数 (2013 年 4 月 1 日現在)

| 安全推進室 | 安全監査室 | 運航部   | 客室部  | 整備部門 | オペレーション部 |
|-------|-------|-------|------|------|----------|
| 2 名   | 1 名   | 63 名  | 10 名 | 9 名  | 11 名     |
| 中部支店  | 関西支店  | 福岡支店  |      |      |          |
| 279 名 | 319 名 | 287 名 |      |      |          |

※空港部門と整備部門は ANA に委託しています。

## 3) 運航乗組員、客室乗務員、整備従事者数、有資格整備士、運航管理者の数 (2013 年 4 月 1 日現在)

| 運航乗組員      | 客室乗務員 | 整備従事者(確認主任者) | 運航管理者 |
|------------|-------|--------------|-------|
| 機長 189 名   |       |              |       |
| 副操縦士 169 名 | 470 名 | 119 名 (64 名) | 63 名  |
| 総計 358 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) 日常運航における問題点の把握およびフィードバックを行う会議

##### 《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わ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。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：安全推進委員長（社長）、常勤役員、運航部長、整備部長、客室部長、オペレーション部長、総務部長、安全推進室長、安全監査室長、支店長

###### ● WEEKLY

週間の運航状況・レポート・対応等を確認、問題点やリスクを把握し、課題については解決方法や期限を指示します。

・開催頻度：週 1 回

・メンバー：社長、常勤役員、生産部の部長、総務部長、安全推進室長、安全監査室長、支店長、総合サポート室長、乗員室長、客室乗務室長、整備室長、担当管理職

##### 《客室部門の会議》

###### ● 客室長会議

客室部門に係わる主要事項を審議し、決定するための会議です。安全に係わる内容については、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。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：客室部長、客室乗務室長、客室部門業務推進グループ室長、担当管理職

##### 《運航部門の会議》

###### ● 運航部運営会議

乗員部門に係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、安全推進のための方針・活動等について、運航部の意志決定を行います。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：運航部担当役員、運航部長、乗員室長、運航部門査察訓練グループ室長、運航部門安全推進グループ室長、運航部門基準グループ室長、運航部門業務推進グループ室長

##### 《整備部門の会議》

###### ● 整備部門会議

整備部全体で、機材品質、AKX 作業品質、ボンバルディア製造品質、作業安全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。

・開催頻度：月 1 回

・メンバー：整備担当役員、整備部長、整備部門業務推進グループ室長、整備部門品質管理グループ室長、整備室長



### （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】（2013 年 3 月 31 日現在）

| 航空会社 | 管理の委託<br>業務内容 | 委託先 | 補足  |
|------|---------------|-----|---|
| ANA  | 運航管理          | AJX | B767-300 型式機および B767-300F 型式機による<br>関西⇄グアム、羽田⇄グアム、成田⇄香港、<br>成田⇄広州、成田⇄大連、成田⇄シンガポール、<br>成田⇄上海、羽田⇄香港、成田⇄台北、<br>成田⇄ホノルル、成田⇄バンコク、成田⇄青島、<br>成田⇄ホーチミンシティ、関西⇄青島、成田⇄厦門、<br>関西⇄厦門、成田⇄天津⇄大連、<br>関西⇄天津⇄大連、沖縄⇄香港、<br>沖縄⇄台北⇄バンコク、沖縄⇄バンコク、<br>関西⇄沖縄⇄上海、成田⇄沖縄⇄上海、<br>羽田⇄沖縄⇄上海、関西⇄香港、関西⇄大連、<br>羽田⇄ホノルル、関西⇄バンコク |
| AJX  | 整備管理          | ANA | B767-300、B767-300F および B767-300BCF による運<br>航  |
| AKX  | 整備管理          | ANA | B737-500、B737-700、B737-800、DHC8-300 および<br>DHC8-400 による運航   |

※B767-300F および-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たしていることを確認することと合わせて、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 ANA 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。

# 《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、それ以外の ANA グループ航空会社は、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 グループ航空会社2社(ANA・AKX)の整備部門および ANA 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) *1 | 航空機整備、装備品整備                        |
| ANA コンポーネントテクニクス(株) *2   | 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) *3 | 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<br>部品保管管理、<br>技術資料管理補助 |

\*1: 2012 年 10 月 1 日に ANA エアクラフトテクニクス(株)、全日空整備(株)および ANA テクノアビエーション(株)のドック整備部門が統合

\*2: 2012 年 4 月 1 日に ANA アビオニクス(株)、ANA エアロテック(株)および ANA 長崎エンジニアリング(株)が統合

\*3: 2012 年 10 月 1 日に ANA フライトラインテクニクス(株)および ANA テクノアビエーション(株)のライン整備部門が統合

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

- ・ SASCO(ST 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、B747、B767、B777 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。
- ・ TAECO(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、B747、B767、B737、B777 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 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。
- ・ STARCO(Shanghai Technologies Aerospace Co.,LTD): 中国上海市にある整備専門会社で、ANA グループが所有する機種では A320 の受託能力を有しており、ANA グループでは 2007 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 B767、B777、B737-700/800 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。

## （４）日常運航に直接携わるスタッフの訓練・審査など

### （４）-１． 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（年１回）と審査（年２回）を受けなければならないため、学科訓練、模擬飛行訓練、緊急訓練、LOFT\*を実施しています。

また、訓練とは別に、シミュレーター（模擬飛行装置）の技能審査と運航便における路線審査を受け、これらに合格することが求められます。

\*LOFT (Line Oriented Flight Training)

シミュレーターを使用し、実運航に近い環境でクルーコーディネーション能力の向上を目的とする訓練方法です。

### （４）-２． 客室乗務員に対する定期訓練および審査の内容

ANA、AJX、AKX

「訓練センター客室訓練部\*」として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。

\*2012 年 11 月組織改編により「客室本部グループ CA アカデミー」から名称が変わりました。

《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)-3. 整備従事者に対する定期訓練および審査の内容****ANA、AKX（AJX：整備業務をANAに委託）****《定期訓練》**

以下の訓練を定期的実施しています。

**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) 認定作業員定期訓練**

認定作業員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及び認定作業員に対して、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。

**《定期審査》**

作業員の技量の維持を確認する為、2年ごとに「認定作業員定期審査」を実施しています。



ANA グループ整備部門の実技訓練の様子



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

**(4)-4. 運航管理者に対する定期訓練および審査の内容**

ANA、AKX、AJX（AKX・AJX は ANA との共用運航管理体制）

**《定期訓練》**

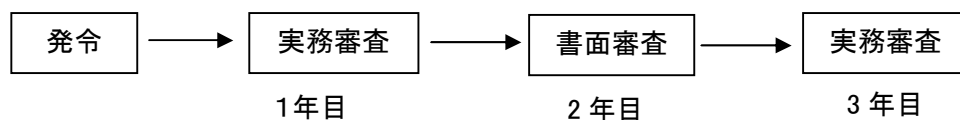
原則として 1 年ごとに実施しています。

- ・訓練内容 : 知識のリフレッシュ、運航関係の新知識、事例紹介
- ・標準訓練時間: 7 時間
- ・対象者 : 運航管理者として実務に携わっており発令後 1 年以上を経過した者

**《定期審査》**

運航管理者の知識・技量を確認する為、発令後 1 年ごとに行います。

原則として実務審査と書面審査を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



## (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、安全を経営の基盤であるとしており、その実現のためには、運航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非常に効果的であると考え、各種安全推進活動をグループ全体で展開しています。

### 《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)年の雫石事故、1999(平成 11)年の 61 便ハイジャック事件という痛ましい経験が共に 7 月に起こったことから、7 月を「航空安全推進・航空保安強化」の月間と位置付け、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 2012」を 7 月 11 日に羽田空港で開催しました。今回で 21 回目となり、340 名のグループ社員や関係会社の社員が一堂に集い、セーフティ・アワード授与(安全表彰)、社外講師による安全に関する特別講演、グループ各社・各部門からの日常業務における安全に対する工夫した取り組みの発表を行いました。講演いただいた社外講師と発表者が、職場における安全の取り組みに対する課題や悩み、他業種における取り組み等について意見交換を行い、安全意識の向上が図られました。

その他の安全月間の取り組みとして、コックピット搭乗研修、緊急時の相互コミュニケーション研修、緊急脱出研修などを実施しました。



「TALKSAFE 2012」の様子

### 《安全トップキャラバン》

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グループ社員向けに、「安全トップキャラバン」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。

2012 年度は海外 2 ヶ所、国内 22 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 600 名が参加しました。

### 《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、以下の目的でグループ社員全員が ANA グループ安全教育センター（以下 ASEC）における安全教育を受講しています。

- 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。
- ② 事故発生のメカニズムやヒューマンファクターを学び、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。

2009 年度にグループ社員全員が受講するプログラムが完了しましたが、2013 年度から新たにグループ社員全員が受講するプログラムを計画しており、ANA グループ、関係会社の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きます。



### 《航空機からの緊急脱出研修》

いままでは安全推進月間の行事として希望者を対象に行っていた緊急脱出研修を、以下の目的でグループ社員全員が受講する研修プログラムが 2012 年 12 月から始まりました。

- 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率先して客室乗務員の手伝いをする心構えを持つ。

2013 年 3 月末で受講者が 1000 人を超えました。数年かけて約 25,000 人が受講します。

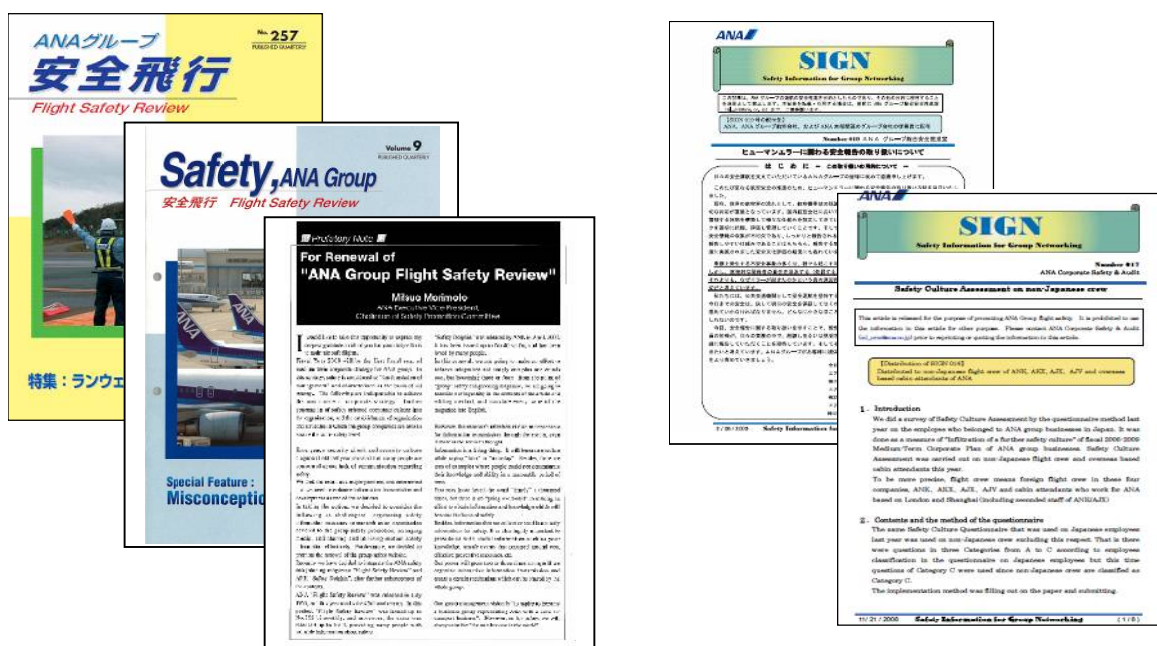


## 《安全に関する情報提供環境の整備》

ANAグループの安全を具現化するのには、職場一人ひとりの「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・恒常的に推進しています。

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」および安全情報誌「SIGN」の発行
- 2) 社内イントラネットの“安全のホームページ”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」・安全情報誌「SIGN」（日本語版と英語版）



### 3. 輸送実績 等

#### (1) 使用している航空機の情報

（2013 年 3 月 31 日現在、飛行時間と飛行回数は 2012 年 4 月 1 日～2013 年 3 月 31 日の平均）

| 機種          | 座席数   | 初号機<br>導入時期 | 機数 |    | 平均機齡 | 使用会社    | 平均年間<br>飛行時間 | 平均年間<br>飛行回数 |
|-------------|-------|-------------|----|----|------|---------|--------------|--------------|
| B777-200    | 405 席 | 1995.08     | 16 |    | 14.2 | ANA     | 2,349        | 1,470        |
| B777-200ER  | 306 席 | 1997.09     | 10 |    | 7.4  |         |              |              |
|             | 405 席 |             |    |    |      |         |              |              |
|             | 223 席 |             |    |    |      |         |              |              |
| B777-300    | 514 席 | 1997.11     | 7  |    | 13.4 | ANA     | 3,866        | 793          |
| B777-300ER  | 250 席 | 2004.08     | 19 |    | 5.4  |         |              |              |
|             | 247 席 |             |    |    |      |         |              |              |
|             | 212 席 |             |    |    |      |         |              |              |
| B747-400D   | 565 席 | 1992.06     | 5  |    | 19.3 | ANA     | 1,820        | 1,228        |
| B767-300    | 270 席 | 1988.05     | 26 |    | 20.9 | ANA     | 2,895        | 1,441        |
| B767-300ER  | 214 席 | 2002.04     | 25 | *1 | 6.4  | ANA/AJX |              |              |
|             | 202 席 |             |    |    |      |         |              |              |
| B767-300BCF | —     | 1989.05     | 7  | *2 | 20.8 | ANA/AJX | 2,718        | 1,147        |
| B767-300F   | —     | 2005.11     | 2  |    | 7.0  |         |              |              |
| B787-8      | 264 席 | 2011.08     | 5  |    | 1.0  | ANA     | 1,249        | 691          |
|             | 222 席 | 2011.08     | 2  |    |      |         |              |              |
|             | 335 席 | 2012.04     | 6  |    |      |         |              |              |
|             | 158 席 | 2011.10     | 4  |    |      |         |              |              |
| A320        | 166 席 | 1991.01     | 18 |    | 19.2 | ANA     | 2,305        | 2,045        |
| B737-500    | 133 席 | 1993.12     | 16 |    | 16.5 | AKX     | 1,940        | 2,059        |
|             | 126 席 |             |    |    |      |         |              |              |
| B737-700    | 120 席 | 2006.01     | 14 | *3 | 6.2  | ANA/AKX | 2,525        | 1,373        |
| B737-700ER  | 44 席  | 2007.01     | 2  |    | 6.1  | ANA     |              |              |
|             | 38 席  |             |    |    |      |         |              |              |
| B737-800    | 167 席 | 2008.05     | 21 | *4 | 2.8  | ANA/AKX | 2,194        | 1,780        |
|             | 176 席 |             |    |    |      |         |              |              |
| DHC8-300    | 56 席  | 2002.11     | 1  |    | 10.4 | AKX     | 1,794        | 2,174        |
| DHC8-400    | 74 席  | 2003.06     | 20 |    | 5.8  |         |              |              |

| 使用会社 | 使用機全体の平均機齢 |
|------|------------|
| ANA  | 11.9 年     |
| AJX  | 8.4 年      |
| AKX  | 10.1 年     |

（注）\*1：25 機全てが ANA、AJX の共通事業機

\*2：9 機全てが ANA、AJX の共通事業機

\*3：14 機全てが ANA、AKX の共通事業機

\*4：21 機全てが ANA、AKX の共通事業機

#### 《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、それによ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 747



ボーイング 777



ボーイング 787



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



ボンバルディア DHC8-300

## (2) 輸送実績(ANA グループ全体)

## ① 機種別

|                  | 便数      | 前年比<br>(%) | 旅客キロ<br>(百万旅キロ) | 前年比<br>(%) | 有償貨物トンキロ<br>(百万トンキロ) | 前年比<br>(%) |
|------------------|---------|------------|-----------------|------------|----------------------|------------|
| B787-8           | 11,681  | 697        | 2653            | 886        | 95                   | 1,190      |
| B777-200/ER      | 38,101  | 112        | 10,163          | 116        | 249                  | 119        |
| B777-300/ER      | 20,455  | 103        | 16,952          | 108        | 1,436                | 105        |
| B747-400D        | 7,619   | 88         | 3,279           | 83         | 55                   | 79         |
| B767-300/ER      | 73,707  | 93         | 18,085          | 99         | 503                  | 106        |
| B767-300F        | 10,239  | 100        | —               | —          | 506                  | 103        |
| A320             | 38,848  | 91         | 3,193           | 88         | 12                   | 79         |
| B737-500/700/800 | 92,870  | 102        | 7,020           | 104        | 22                   | 95         |
| DHC8-300/400     | 44,719  | 108        | 912             | 114        | 0.5                  | 129        |
| 総計               | 338,239 | 103        | 62,256          | 107        | 2,876                | 108        |

## ② 会社別

## 【国内線・国際線 計】

|     | 便数      | 前年比<br>(%) | 旅客キロ<br>(百万旅キロ) | 前年比<br>(%) | 有償貨物トンキロ<br>(百万トンキロ) | 前年比<br>(%) |
|-----|---------|------------|-----------------|------------|----------------------|------------|
| ANA | 241,560 | 138        | 55,288          | 120        | 2,359                | 112        |
| AJX | 12,922  | 91         | 3,709           | 92         | 507                  | 97         |
| AKX | 83,757  | 127        | 3,259           | 155        | 10                   | 160        |
| 総計  | 338,239 | 103        | 62,256          | 107        | 2,876                | 108        |

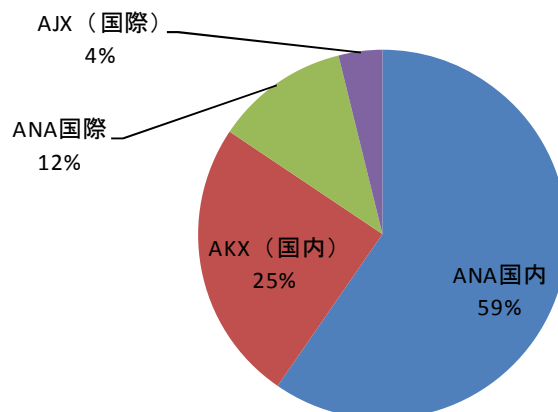
## 【国内線】

|     | 便数      | 前年比<br>(%) | 旅客キロ<br>(百万旅キロ) | 前年比<br>(%) | 有償貨物トンキロ<br>(百万トンキロ) | 前年比<br>(%) |
|-----|---------|------------|-----------------|------------|----------------------|------------|
| ANA | 201,748 | 139        | 30,785          | 121        | 429                  | 102        |
| AKX | 83,757  | 127        | 3,259           | 155        | 10                   | 160        |
| 総計  | 285,505 | 102        | 34,044          | 104        | 439                  | 99         |

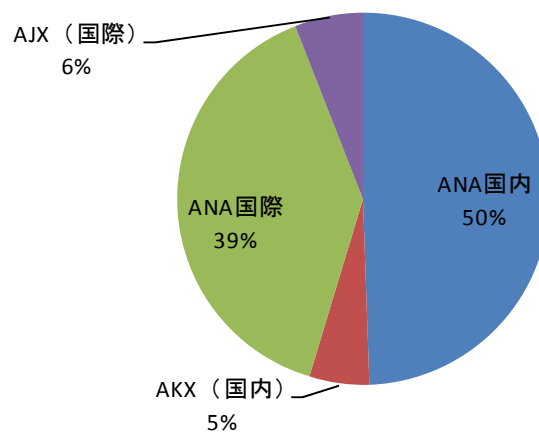
## 【国際線】

|     | 便数     | 前年比<br>(%) | 旅客キロ<br>(百万旅キロ) | 前年比<br>(%) | 有償貨物トンキロ<br>(百万トンキロ) | 前年比<br>(%) |
|-----|--------|------------|-----------------|------------|----------------------|------------|
| ANA | 39,812 | 135        | 24,503          | 120        | 1,930                | 115        |
| AJX | 12,922 | 91         | 3,709           | 92         | 507                  | 97         |
| 総計  | 52,734 | 107        | 28,212          | 111        | 2,437                | 110        |

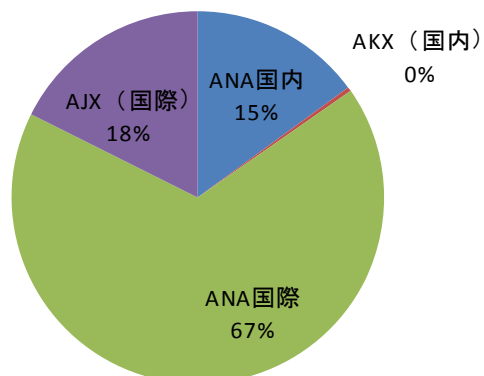
## グループ航空会社別輸送実績 【運航便数】



## グループ航空会社別輸送実績 【旅客キロ】



## グループ航空会社別輸送実績 【有償貨物トンキロ】



## ③ 路線別輸送実績

## 【国内線】

- 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<br>(%) | 旅客数       | 前年比<br>(%) | 提供座席数     | 前年比<br>(%) | 利用率<br>(%) |
|---------|--------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|
| 東京-札幌   | 12,448 | 102.5      | 3,484,051 | 102.8      | 5,452,859 | 104.1      | 63.9       |
| 東京-大阪   | 10,833 | 98.9       | 2,632,804 | 103.2      | 4,295,169 | 102.5      | 61.3       |
| 東京-神戸   | 1,960  | 89.7       | 258,388   | 99         | 411,728   | 89.6       | 62.8       |
| 東京-関西   | 2,910  | 87.2       | 550,828   | 104.3      | 878,897   | 90.7       | 62.7       |
| 東京-福岡   | 12,949 | 99.6       | 3,327,573 | 102.1      | 5,307,045 | 98.6       | 62.7       |
| 東京-稚内   | 921    | 97.5       | 100,518   | 103        | 172,875   | 111.3      | 58.1       |
| 東京-紋別   | 533    | 98.5       | 41,618    | 113.8      | 89,869    | 116        | 46.3       |
| 東京-中標津  | 722    | 98.6       | 83,305    | 105.9      | 142,785   | 110.3      | 58.3       |
| 東京-釧路   | 1,449  | 99.2       | 188,498   | 105.9      | 302,816   | 116.2      | 62.2       |
| 東京-函館   | 1,961  | 103.8      | 413,127   | 106.8      | 633,723   | 103.8      | 65.2       |
| 東京-大館能代 | 1,440  | 99.8       | 96,501    | 97.1       | 217,458   | 112        | 44.4       |
| 東京-秋田   | 3,614  | 112.0      | 502,982   | 97.3       | 981,988   | 126.2      | 51.2       |
| 東京-庄内   | 2,875  | 93.4       | 334,276   | 98.8       | 566,435   | 108.6      | 59         |
| 東京-富山   | 4,305  | 100.0      | 761,203   | 106.5      | 1,172,468 | 106.6      | 64.9       |
| 東京-小松   | 3,747  | 98.7       | 783,470   | 106.5      | 1,344,008 | 108.2      | 58.3       |
| 東京-能登   | 1,451  | 99.6       | 148,376   | 110        | 244,340   | 102.2      | 60.7       |
| 東京-大島   | 652    | 98.5       | 9,637     | 109.2      | 36,511    | 97.8       | 26.4       |
| 東京-三宅島  | 266    | 110.8      | 5,994     | 112.3      | 14,895    | 110.8      | 40.2       |
| 東京-八丈島  | 1,974  | 99.6       | 184,133   | 104.7      | 327,889   | 107.5      | 56.2       |
| 東京-岡山   | 3,534  | 97.2       | 574,991   | 99.1       | 981,668   | 106.4      | 58.6       |
| 東京-広島   | 6,164  | 94.2       | 1,235,347 | 99.8       | 2,046,331 | 96.5       | 60.4       |
| 東京-岩国   | 868    | —          | 97,852    | —          | 146,707   | —          | 66.7       |
| 東京-山口宇部 | 3,589  | 98.2       | 543,836   | 101.8      | 920,744   | 95.5       | 59.1       |
| 東京-鳥取   | 2,869  | 100.8      | 287,602   | 109        | 482,531   | 104.7      | 59.6       |
| 東京-米子   | 3,765  | 103.6      | 414,810   | 112.1      | 703,481   | 117.4      | 59         |
| 東京-石見   | 720    | 99.4       | 62,480    | 107.2      | 122,135   | 116.5      | 51.2       |
| 東京-徳島   | 2,888  | 116.4      | 230,951   | 123        | 452,946   | 111.1      | 51         |
| 東京-高松   | 4,296  | 98.8       | 675,471   | 104.3      | 1,135,435 | 95.9       | 59.5       |
| 東京-松山   | 4,306  | 98.6       | 968,709   | 108.9      | 1,482,892 | 100.2      | 65.3       |
| 東京-高知   | 2,889  | 99.2       | 478,184   | 103.8      | 773,103   | 98.5       | 61.9       |
| 東京-佐賀   | 2,905  | 99.5       | 294,129   | 106.3      | 498,562   | 103.5      | 59         |
| 東京-大分   | 2,907  | 99.7       | 345,440   | 99.8       | 656,543   | 109.3      | 52.6       |
| 東京-熊本   | 3,456  | 94.7       | 552,501   | 97.5       | 980,799   | 96.4       | 56.3       |
| 東京-長崎   | 2,913  | 99.4       | 629,409   | 104.4      | 1,150,349 | 103.3      | 54.7       |
| 東京-宮崎   | 3,534  | 97.2       | 443,492   | 98.6       | 809,422   | 99         | 54.8       |
| 東京-鹿児島  | 4,336  | 98.8       | 783,043   | 104.6      | 1,327,243 | 104.5      | 59         |
| 東京-那覇   | 6,673  | 89.2       | 2,226,906 | 100        | 3,117,406 | 94.9       | 71.4       |
| 東京-石垣島  | 2      | —          | 468       | —          | 540       | —          | 86.7       |
| 成田-札幌   | 1,448  | 99.2       | 116,477   | 122.9      | 223,273   | 121.8      | 52.2       |
| 成田-大阪   | 1,452  | 99.2       | 232,102   | 106.7      | 296,989   | 98.1       | 78.2       |
| 成田-福岡   | 2,177  | 122.9      | 131,290   | 123        | 284,411   | 129        | 46.2       |
| 成田-仙台   | 723    | 145.8      | 56,932    | 211.6      | 94,109    | 252.1      | 60.5       |
| 成田-新潟   | 712    | 5933.3     | 16,620    | 6417       | 52,688    | 5933.3     | 31.5       |
| 成田-広島   | 2      | —          | 53        | —          | 332       | —          | 16         |
| 成田-中部   | 1,448  | 66.9       | 154,762   | 107        | 220,082   | 89.8       | 70.3       |
| 成田-那覇   | 717    | 98.9       | 107,782   | 103.9      | 196,710   | 100.6      | 54.8       |

| 路線名    | 路線便数  | 前年比<br>(%) | 旅客数     | 前年比<br>(%) | 提供座席数   | 前年比<br>(%) | 利用率<br>(%) |
|--------|-------|------------|---------|------------|---------|------------|------------|
| 大阪-札幌  | 862   | 99.8       | 241,741 | 95.5       | 351,270 | 101        | 68.8       |
| 大阪-福岡  | 6,888 | 104.4      | 504,292 | 88.6       | 827,159 | 95.8       | 61         |
| 大阪-釧路  | 100   | 104.2      | 10,337  | 91.9       | 16,570  | 104.1      | 62.4       |
| 大阪-秋田  | 1,438 | 347.3      | 57,697  | 474.9      | 106,383 | 347.2      | 54.2       |
| 大阪-仙台  | 5,040 | 135.1      | 679,292 | 141.7      | 956,217 | 140.6      | 71         |
| 大阪-福島  | 603   | —          | 25,712  | —          | 44,619  | —          | 57.6       |
| 大阪-新潟  | 4,328 | 127.0      | 263,225 | 121.4      | 398,183 | 116.7      | 66.1       |
| 大阪-石見  | 100   | 106.4      | 4,390   | 101.5      | 7,400   | 106.4      | 59.3       |
| 大阪-松山  | 7,979 | 99.9       | 481,227 | 101.9      | 758,279 | 105.4      | 63.5       |
| 大阪-高知  | 6,479 | 98.8       | 282,215 | 103.2      | 528,465 | 105.8      | 53.4       |
| 大阪-大分  | 2,931 | 157.0      | 132,594 | 132.5      | 227,743 | 157.1      | 58.2       |
| 大阪-熊本  | 3,948 | 107.2      | 331,017 | 101.3      | 507,940 | 92.8       | 65.2       |
| 大阪-長崎  | 2,172 | 95.4       | 190,554 | 93.3       | 340,202 | 93.1       | 56         |
| 大阪-宮崎  | 3,040 | 102.3      | 308,042 | 93.3       | 422,155 | 85.2       | 73         |
| 大阪-鹿児島 | 3,682 | 97.7       | 420,002 | 90.7       | 739,488 | 93.8       | 56.8       |
| 大阪-那覇  | 850   | 99.0       | 297,683 | 100.5      | 394,845 | 100.4      | 75.4       |
| 関西-札幌  | 3,603 | 87.7       | 438,258 | 86.6       | 684,248 | 83.3       | 64         |
| 関西-福岡  | 748   | 51.6       | 44,263  | 47.8       | 90,080  | 46.9       | 49.1       |
| 関西-稚内  | 244   | 100.4      | 13,203  | 89.4       | 29,439  | 96.1       | 44.8       |
| 関西-女満別 | 366   | 122.0      | 34,074  | 138.5      | 64,188  | 169        | 53.1       |
| 関西-旭川  | 365   | 100.6      | 27,586  | 103.1      | 64,128  | 140        | 43         |
| 関西-函館  | 1,092 | 106.3      | 91,641  | 107.8      | 174,703 | 130.9      | 52.5       |
| 関西-那覇  | 3,157 | 86.9       | 457,988 | 92.1       | 695,845 | 87.4       | 65.8       |
| 関西-石垣島 | 547   | —          | 42,946  | —          | 68,592  | —          | 62.6       |
| 神戸-札幌  | 2,172 | 99.8       | 275,247 | 102.2      | 499,033 | 119.6      | 55.2       |
| 神戸-那覇  | 2,150 | 99.0       | 251,966 | 87.4       | 449,188 | 93.7       | 56.1       |
| 札幌-利尻  | 242   | 70.8       | 16,181  | 91.6       | 30,491  | 81.8       | 53.1       |
| 札幌-稚内  | 1,309 | 96.7       | 37,694  | 108.1      | 97,045  | 96.6       | 38.8       |
| 札幌-女満別 | 2,155 | 105.6      | 81,130  | 108.2      | 199,593 | 130.7      | 40.6       |
| 札幌-中標津 | 2,131 | 98.1       | 95,419  | 108.6      | 206,159 | 127.2      | 46.3       |
| 札幌-釧路  | 2,102 | 98.0       | 94,537  | 100        | 208,698 | 101        | 45.3       |
| 札幌-函館  | 1,408 | 69.0       | 44,290  | 78.8       | 104,374 | 68.8       | 42.5       |
| 札幌-紋別  | 180   | 98.9       | 10,156  | 140.5      | 31,010  | 102.6      | 32.8       |
| 札幌-秋田  | 4     | —          | 169     | —          | 296     | —          | 57.1       |
| 札幌-那覇  | 308   | —          | 44,343  | —          | 53,431  | —          | 83         |
| 中部-札幌  | 5,359 | 98.6       | 547,009 | 98.9       | 928,105 | 102.4      | 58.9       |
| 中部-福岡  | 6,327 | 80.9       | 570,861 | 95.9       | 937,137 | 83.2       | 60.9       |
| 中部-稚内  | 183   | 100.5      | 14,418  | 117.9      | 30,695  | 132.9      | 47         |
| 中部-女満別 | 725   | 99.9       | 55,924  | 114.8      | 104,002 | 115.4      | 53.8       |
| 中部-旭川  | 724   | 99.7       | 61,023  | 112.3      | 122,128 | 102.7      | 50         |
| 中部-函館  | 1,041 | 101.9      | 92,270  | 96.7       | 137,214 | 79.8       | 67.2       |
| 中部-秋田  | 1,436 | 99.7       | 64,472  | 95.3       | 106,329 | 94.7       | 60.6       |
| 中部-仙台  | 2,877 | 151.7      | 181,729 | 146.5      | 363,198 | 153.6      | 50         |
| 中部-新潟  | 1,430 | 100.6      | 52,330  | 87         | 105,937 | 100.7      | 49.4       |
| 中部-松山  | 2,174 | 100.1      | 97,861  | 106.6      | 160,960 | 100.3      | 60.8       |
| 中部-熊本  | 2,146 | 98.6       | 149,240 | 106        | 304,985 | 87.9       | 48.9       |
| 中部-長崎  | 1,451 | 99.7       | 123,669 | 106.1      | 216,089 | 100.6      | 57.2       |
| 中部-宮崎  | 2,165 | 100.2      | 174,595 | 100.5      | 307,773 | 84.3       | 56.7       |
| 中部-鹿児島 | 2,908 | 99.8       | 282,336 | 101.8      | 495,021 | 107.9      | 57         |
| 中部-那覇  | 3,102 | 104.6      | 448,770 | 108.7      | 660,228 | 102.2      | 68         |
| 中部-石垣島 | 163   | —          | 17,466  | —          | 22,462  | —          | 77.8       |
| 福岡-札幌  | 728   | 99.5       | 192,100 | 96.8       | 291,855 | 89.3       | 65.8       |
| 福岡-仙台  | 636   | 1096.6     | 62,760  | 2178.4     | 101,760 | 1399.3     | 61.7       |

| 路線名     | 路線便数* | 前年比<br>(%) | 旅客数     | 前年比<br>(%) | 提供座席数     | 前年比<br>(%) | 利用率<br>(%) |
|---------|-------|------------|---------|------------|-----------|------------|------------|
| 福岡-新潟   | 1,398 | 189.9      | 87,747  | 165.9      | 183,270   | 182.7      | 47.9       |
| 福岡-小松   | 1,459 | 99.8       | 127,218 | 111        | 225,200   | 117.7      | 56.5       |
| 福岡-対馬   | 2,851 | 100.1      | 180,181 | 96.1       | 366,363   | 99.7       | 49.2       |
| 福岡-福江   | 1,506 | 106.2      | 55,252  | 103.2      | 115,753   | 77.2       | 47.7       |
| 福岡-宮崎   | 1,613 | 3840.5     | 76,930  | 3703.9     | 207,428   | 3829.9     | 37.1       |
| 福岡-那覇   | 5,635 | 88.5       | 763,421 | 100.5      | 1,215,771 | 92         | 62.8       |
| 福岡-石垣島  | 217   | 226.0      | 15,421  | 198.4      | 27,366    | 227.5      | 56.4       |
| 仙台-札幌   | 2,889 | 133.7      | 250,995 | 145        | 366,779   | 130.5      | 68.4       |
| 仙台-那覇   | 713   | 143.5      | 139,995 | 165.1      | 191,153   | 164.8      | 73.2       |
| 新潟-札幌   | 961   | 100.3      | 38,576  | 74.8       | 84,624    | 101        | 45.6       |
| 新潟-那覇   | 480   | 101.7      | 35,385  | 96.2       | 61,636    | 91.6       | 57.4       |
| 静岡-札幌   | 722   | 100.3      | 56,509  | 109.6      | 94,385    | 108.5      | 60.3       |
| 静岡-那覇   | 717   | 99.6       | 66,109  | 107        | 93,885    | 107.9      | 70.6       |
| 岡山-札幌   | 368   | 101.4      | 49,338  | 116.8      | 103,117   | 166.4      | 47.8       |
| 広島-札幌   | 215   | —          | 17,466  | —          | 35,690    | —          | 48.9       |
| 広島-那覇   | 1,221 | 118.3      | 146,764 | 111.7      | 263,368   | 134.7      | 55.7       |
| 高松-那覇   | 717   | 99.9       | 113,118 | 92.8       | 194,474   | 100.3      | 58.2       |
| 熊本-那覇   | 2     | —          | 270     | —          | 342       | —          | 78.9       |
| 長崎-那覇   | 2     | —          | 252     | —          | 302       | —          | 83.4       |
| 鹿児島-那覇  | 718   | 98.8       | 71,747  | 120.6      | 121,596   | 131.4      | 59         |
| 那覇-松山   | 716   | 232.5      | 60,679  | 211.9      | 89,186    | 222.1      | 68         |
| 那覇-石垣島  | 6,824 | 91.9       | 567,951 | 110.7      | 864,439   | 93.5       | 65.7       |
| 那覇-宮古島  | 3,463 | 95.8       | 292,454 | 126.5      | 480,630   | 109.1      | 60.8       |
| 宮古島-石垣島 | 309   | —          | 12,798  | —          | 39,754    | —          | 32.2       |

\*便数には貨物便を含みません

## 【国際線】

- 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<br>(%) | 旅客数       | 前年比<br>(%) | 提供座席数     | 前年比<br>(%) | 利用率<br>(%) |
|-------------|--------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|
| 北米方面        | 6,568  | 111.9      | 1,244,778 | 117.5      | 1,543,371 | 112.4      | 80.7       |
| ヨーロッパ方面     | 3,645  | 119.3      | 625,945   | 113.3      | 835,922   | 112.9      | 74.9       |
| アジア・オセアニア方面 | 40,454 | 103.3      | 4,405,910 | 103.2      | 6,390,910 | 106.6      | 68.9       |

\*便数には貨物便を含みます



---

《巻末》用語集（アルファベット順・アイウエオ順）

- ・ FOQA: (Flight Operational Quality Assurance)

FOQA は、安全運航の維持促進と運航品質の向上を図ることを目的とするプログラムです。すべての運航便の飛行記録データを分析・評価し、その結果を運航乗務員にフィードバックするとともに、組織的な改善措置を講じます。ANA では 1970 年代に FOQA の前身となるプログラムを導入し、その後の調査・検討を経て 1997 年に現在の FOQA の運用を開始しました。現時点では、全ての ANA グループ会社がこのプログラムを導入しています。

- ・ 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)の仕組みを言います。2006 年の改正航空法の施行にて、航空会社各社は、SMS(安全マネジメントシステム)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。

- ・ 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。

- ・ 運航リスク・マネジメント

航空会社に求められる SMS の仕組みの中で、運航において発生する様々な不安全情報を収集し、リスク(事象の重大性と発生頻度)評価を行い、リスクの大きさに応じた対策を講じるリスク・マネジメントの仕組みをいいます。

- ・ 自発報告制度

ANA グループの安全報告制度のひとつであり自発的に報告をされるもので、事象として現れなかったものを自発的に報告し経験を共有することができます。代表的なものは客室乗務員を対象とした制度である STEP(Safety Tip from Experience)や整備センター・オペレーションサポートセンター等で展開されているヒヤリ・ハット報告(ヒヤリとした、またはハットしたが、何も起こらずに済んだ事象)があります。また、運航乗務員を対象とした制度であるグループ ECHO(Experience Can Help Others)は、グループ横断的に行っています。

- ・ 耐空性改善通報

耐空性改善通報(TCD)は、航空機およびその装備品などの安全性および環境適合性を確保するために整備または改造などが必要であると認めたときに、その対応を航空機の所有者に対して指示するために航空局から発行されます。

---

ANAグループ  
2012年度 安全報告書  
（平成24年度）

2013年7月発行  
全日本空輸株式会社  
総合安全推進室

---