

2008 年度 JAL グループ安全報告書

2009 年 6 月

株式会社日本航空インターナショナル
日本トランスオーシャン航空株式会社
株式会社ジャルウェイズ
株式会社ジャルエクスプレス
日本エアコミューター株式会社
株式会社ジェイエア
株式会社北海道エアシステム
琉球エアコミューター株式会社

これは航空法第 111 条の 6 の規定に基づく、
JAL グループ航空会社 8 社としての報告書です。

はじめに

いつも JAL グループの翼をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この「安全報告書」は、航空法第 111 条の 6 の規定に基づき、2008 年度の JAL グループの安全にかかわる取り組みなどについて、ご報告するものです。

JAL グループでは現在、1 日に 1,100 便もの航空機を飛ばしています。この 1,100 便をいかに安全に飛ばすかが私たちにとって第一の使命ですが、航空事業は運航乗務員、整備士、客室乗務員および空港のスタッフなど、ヒューマンリソースに頼る比率の多い事業です。このため、安全運航を堅持するためには、現場やスタッフの一人一人が基本に忠実な業務の遂行を心がけ、問題に気づき、能動的に問題を解決して日々一便一便の運航を確実に積み上げていくしか方法はないと考えています。

2008 年度は、航空機材にかかわる不具合が減少し、大きなリスクのあるトラブルもなく、安定した状態を維持することができたと実感しております。しかしながら、安全確保に終わりはないので、今の状態に決して満足することなく、これからも緊張感を保って常に改善に努め、もう一段高い安全レベルを目指して取り組んでいきます。

JAL グループは、「安心とこだわりの品質で、世界を結ぶ『日本の翼』になる」というビジョンのもと、これからもお客さまに安心をご提供できるように、安全運航により一層努めてまいります。



2009 年 6 月 24 日
JAL グループ CEO

石 井 道

— 目 次 —

1. JALグループビジョン「安心とこだわりの品質で、世界を結ぶ『日本の翼』になる」	1
1.1 JAL グループ企業理念	1
1.2 JAL グループ安全憲章	2
1.3 JAL グループ航空会社の紹介	2
2. 2008 年度を振り返って	3
2.1 航空事故やトラブルの発生状況	5
2.2 行政処分その他の措置とその対策	6
2.3 2008 年度の安全目標と達成状況	8
(1) 2008 年度 JAL グループ安全目標	8
(2) 達成状況	8
3. 2009 年度の目標	
3.1 2009 年度 JAL グループ安全目標	10

— 別 冊 —

1. 航空事故やトラブルの概要、分析および対策
2. JAL グループの安全管理体制
3. グループ航空会社の安全管理体制
4. 安全を確実にするための客観的評価
5. さらなる安全性向上への取り組み
6. グループ航空会社の 2009 年度安全ミッション
7. JAL グループ使用機材
8. JAL グループ輸送実績

— 編集方針 —

JALグループは、この「安全報告書」を通じて、JALグループの安全に対する姿勢や取り組みなどをできるだけわかりやすくご報告します。

掲載した情報は、2008年4月1日から2009年3月31日までの事象に基づいていますが、それ以前、それ以降について記述している箇所もあります。対象は、JALグループ航空会社を基本としていますが、一部は株式会社日本航空インターナショナルに限定している場合もあります。

1. JAL グループビジョン「安心とこだわりの品質で、世界を結ぶ『日本の翼』になる」

私たちは、「安心とこだわりの品質で、世界を結ぶ『日本の翼』になる」というビジョンを掲げています。これを達成するために、企業理念に基づいて安全とサービスの追求を経営目標の第一として、JALグループ全社員一丸となって航空輸送の安全確保に向けて積極的に取り組みます。

1.1 JAL グループ企業理念

JAL グループは、総合力ある航空輸送グループとして、お客さま、文化、そしてところを結び、日本と世界の平和と繁栄に貢献します。

- **安全・品質を徹底して追求します**

私たちは、日々地道な積み重ねによって航空輸送の品質を向上させ、安全を追求し、信頼を育みます。

- **お客さまの視点から発想し、行動します**

私たちは、常にお客さまの視点で考え、工夫し、お客さまの想いに適うよりよいサービスを提供します。

- **企業価値の最大化を図ります**

私たちは、企業としての経済的価値のみならず、社会的・人的な有形無形の価値を高めることにより、これら JAL グループにかかわるすべての関係者の期待と信頼にこたえます。

- **企業市民の責務を果たします**

私たちは、社会に開かれた健全で透明な企業活動を通じ、また地球環境への取り組みや社会貢献活動を通じて、企業市民としての責務を果し、よりよい社会を創るために行動します。

- **努力と挑戦を大切にします**

私たちは、ひととそこを大切に、公正で働き甲斐のある企業風土を築きます。そして、変化を恐れず、つねに叡智を持って努力し、挑戦し、前進します。

1.2 JAL グループ安全憲章

JAL グループにとって、安全運航の確保は終わりのない永遠の使命です。私たちは、安全憲章のもとに、グループ共通の「安全に係わる行動規範」を定め、日々の安全運航に全力を挙げて取り組んでいます。

安全憲章

安全運航は、JALグループの存立基盤であり、社会的責務です。

JALグループは安全確保の使命を果たすため、経営の強い意志と社員一人一人の自らの役割と責任の自覚のもと、知識と能力の限りを尽くして、一便一便の運航を確実に遂行していきます。



安全に係わる行動規範

- ・規則を遵守し、基本に忠実に業務を遂行します。
- ・推測に頼らず、必ず確認をします。
- ・情報は漏れなく直ちに正確に伝え、透明性を確保します。
- ・問題、課題に迅速かつ的確に対応します。
- ・常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦します。

「安全憲章」と「安全に係わる行動規範」を表裏一枚のカードにして、JAL グループ社員全員が携行しています。安全にかかわる会議や日々のブリーフィング（業務前の打ち合わせ）の冒頭には、出席者全員がこれを唱和し、安全に対する決意を新たにしています。

1.3 JAL グループ航空会社の紹介

JAL グループの航空会社は以下の 8 社です。

また、各社の安全にかかわる取り組みについては、インターネットでもご参照いただけます。

グループ航空会社	略号	インターネットのアドレス
日本航空インターナショナル	JALI	http://www.jal.com/ja/safety/
ジャルウェイズ	JAZ	http://www.jalways.co.jp/anzen/
日本トランスオーシャン航空	JTA	http://www.jal.co.jp/jta/safety/
ジャルエクスプレス	JEX	http://www.jal.co.jp/jex/safety/
日本エアコミューター	JAC	http://www.jac.co.jp/company_info/safety.html
ジェイ・エア	J-AIR	http://www.jair.co.jp/about/safety.html
北海道エアシステム	HAC	http://www.hac-air.co.jp/anzen.shtml
琉球エアコミューター	RAC	http://rac.churashima.net/safety.html

2. 2008 年度を振り返って

2008 年度は、私たちが柳田邦男氏を座長とする安全アドバイザーグループ^{※1}より安全にかかわる提言を受けてから 3 年目にあたりますが、これまでの 3 年間で客観的に振り返って次に生かすため、安全アドバイザーグループによるフォローアップ見学を実施しました。職場見学や社員との対話を通じて、社員の安全意識、働く意欲および職場の雰囲気などを直に確認していただいた結果、「安全を意識して、日頃の業務に着実に取り組んでいた」との評価をいただきました。このことにより、私たちは 3 年間の安全への取り組みの方向性が間違っていなかったと再認識することができました（詳細は別冊p.37 をご参照ください）。

また、私たちは、過去の事故と向き合うことで、安全の大切さを心から理解するための取り組みとして、現地である御巣鷹山に赴き、事故の現物を展示した安全啓発センターを見学し、事故を経験されたご遺族や社員の想いを心に刻み込むための安全教育や啓発活動を推進していくことにしました。

こうした取り組みを進めてまいりましたが、2008 年度は残念ながら、航空事故が 2 件、重大インシデントが 3 件発生しました。航空事故の 2 件は、タービュランス（乱気流による揺れ）によって客室乗務員 2 名が負傷した事例と、上昇中に機内でサービスカートが移動し、カート上のお茶がこぼれ、お客様 1 名が火傷された事例です。この事例については、操縦を担当する運航乗務員とサービスを担当する客室乗務員との情報連絡を十分に行い、飛行の状況に応じた適切なサービスプランを設定することとしました。

重大インシデントの 3 件のうち 2 件は、いずれも航空機のエンジン内部が破損した事例でしたが、定められた手順に従って対応し、けが人はありませんでした。残りの 1 件は、当社の航空機が着陸しようとしていた滑走路に、他社の航空機が誤って進入してきたため、管制の指示に従って着陸をやり直した事例です。

そのほか、安全上のトラブル（義務報告）が 346 件発生し、2007 年度に比べ 23 件増加しましたが、その増加分の大半の 20 件は、航空機衝突防止装置などの機器からの指示に従って、運航乗務員が回避操作を行った事例です。いずれも運航に支障が出るものではありませんでした。また、全体の 32%を占めるシステムの不具合は、110 件であり、2007 年度と同数でした。2008 年度になってエンジン関係の報告対象が拡大され、この影響による増加分が 30 件含まれていることから、実質的な件数は減少しています

私たちの安全への取り組みに終わりはありません。私たちは、グループ間の連携をより強固にし、これまでの取り組みを発展させ、さらに高いレベルの安全運航の実現という目標に向けて一丸となって取り組んでまいります。

*1 安全アドバイザリーグループ

JALグループは2005年8月3日、より高い安全水準を持った企業風土を作るため、柳田邦男氏を座長とした5名の社外有識者によって構成される「安全アドバイザリーグループ」を設置し、安全に関するさまざまな提言を受けました。また、この提言に対する取り組み内容と進捗状況については、半年ごとに安全アドバイザリーグループに報告し、専門的な視点から助言をいただいています。詳細はインターネットでご覧いただけます。

(<http://www.jal.com/ja/safety/advisory/advisory1.html>)



安全アドバイザリーグループ・メンバー

柳田邦男氏(座長)	ノンフィクション作家
畑村洋太郎氏	工学院大学教授・東京大学名誉教授(専門分野「創造工学」「失敗学」)
鎌田伸一氏	防衛大学校教授(専門分野「組織論」)
芳賀 繁氏	立教大学教授(専門分野「交通心理学」)
小松原明哲氏	早稲田大学教授(専門分野「人間生活工学」)

2.1 航空事故やトラブルの発生状況

2008 年度に発生した航空事故やトラブルの発生状況についてご報告します。

詳細は、別冊 p.1 をご参照ください。

【発生件数】

種類	2005 年度	2006 年度	2007 年度	2008 年度
航空事故 ^(※2)	0 件	1 件	2 件	2 件
重大インシデント ^(※3)	5 件	0 件	3 件	3 件
安全上のトラブル ^(※4)	—	160 件 ^(※5)	323 件	346 件
イレギュラー運航 ^(※6)	131 件	99 件	86 件	86 件

【1,000 便あたりの発生率】

種類	2005 年度	2006 年度	2007 年度	2008 年度
航空事故	0	0.002	0.005	0.005
重大インシデント	0.012	0	0.007	0.007
安全上のトラブル	—	0.760 ^(※5)	0.766	0.823
イレギュラー運航	0.314	0.235	0.204	0.205
年間総運航便数	417,453	421,833	421,900	420,417

*2 航空事故

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、衝突または火災、航行中の航空機の損傷(大修理)などの事態が該当し、国土交通省が認定します。

*3 重大インシデント

航空事故には至らないものの、事故が発生するおそれ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、機内における火災・煙の発生および気圧の異常な低下、異常な気象状態との遭遇などの事態が該当し、国土交通省が認定します。

*4 安全上のトラブル(義務報告)

2006 年 10 月 1 日付施行の法令(航空法第 111 条の 4 および航空法施行規則第 221 条の 2 第 3 号・第 4 号)に基づき、新たに国土交通省に報告することが義務付けられたもの(この報告書では「安全上のトラブル」と言います)で、以下の事態が該当します。

一般的には、直ちに航空事故の発生につながるものではありません。

安全上のトラブルの分類と具体例

- ① 被雷や鳥の衝突などによる航空機の損傷
- ② システムの不具合
〔例〕 エンジントラブル、通信・電気系統のトラブル
- ③ 非常時に作動する機器などの不具合
〔例〕 火災・煙の検知器の故障
- ④ 規定値を超えた運航
〔例〕 決められた限界速度を超過
- ⑤ 機器からの指示による急な操作など
〔例〕 TCAS(航空機衝突防止装置)などの指示に基づく操作(別冊 p.5 参照)

***5** 2006 年 10 月 1 日から報告が義務化されましたので、2006 年度の安全上のトラブルの報告件数は、2006 年 10 月 1 日～2007 年 3 月 31 日の半年間の件数です(半年間の総運航便数は、210,456)。

***6 イレギュラー運航**

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などに、運航乗務員がマニュアルに従って措置した上で、万全を期して引き返した結果、目的地など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事態ではありません。イレギュラー運航などの発生状況については、インターネットをご参照ください。

(<http://www.jal.com/ja/operate/>)

2.2 行政処分その他の措置とその対策

2008 年度、国土交通省からの行政処分^(※7)はありませんでしたが、行政指導^(※8)を 2 件受けました。JALグループでは、この内容を真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

***7 行政処分**

国土交通省が輸送の安全を確保するために必要があると認めたときに事業者に対して実施するもので、航空法第 112 条(事業改善命令)、第 113 条の 2 第 3 項(業務の管理の受委託の許可取消し及び受託した業務の管理の改善命令)および第 119 条(事業の停止及び許可の取り消し)が該当します。

***8 行政指導**

行政処分に至らない場合であっても、国土交通省が事業者に対して自らその事業を改善するように求めるもので、業務改善勧告や嚴重注意などが該当します。

① 危険物の輸送

2008年9月4日、日本トランスオーシャン航空71便(羽田空港発/石垣空港行き)にて、爆発物(打ち上げ花火)が入った航空貨物を貨物取扱い会社から受託した際、コンテナの扉を開けて危険物が混入していないか目視で確認をしましたが、発見できずに輸送してしまいました。本件は国土交通省航空局監理部航空安全推進課および技術部運航課から文書による厳重注意を受けました。

【原因・対策】

貨物取扱い会社からの航空貨物受託時および航空機への搭載時における危険物の確認が不十分であったことから、関係部門に対して速やかに事例を周知しました。また、危険物教育(初回教育、再教育(2年1回))において、危険物輸送の過去事例を紹介することとしました。さらに搭載部門に対しましては、搭載時に貨物の外観をより細かく確認するよう徹底するとともに、コンテナで搬入される貨物については、受託時に危険物が混入していないか、年2回のサンプルチェックを実施することとしました。

② 客室乗務員による地上走行中の携帯電話使用

2009年2月2日、ジャルウェイズ71便(ホノルル空港発/成田空港行き)のホノルル空港での地上走行中、客室乗務員が携帯電話を使用して写真撮影を行ってしまいました。これは航空法に違反する行為であり、国土交通省航空局監理部航空安全推進課から文書による厳重注意を受けました。

【対策】

ジャルウェイズでは、所属するすべての客室乗務員に対して速やかに注意喚起し、出発前と到着後の客室乗務員によるミーティングで航空法の遵守を再徹底しました。また、客室乗務員の教育・訓練において、法令・規定の設定の背景(電子機器の使用による航空機への影響を含む)や、客室乗務員の責務にかかわる内容を充実させました。

2.3 2008 年度の安全目標と達成状況

JAL グループ全体の安全目標とその達成状況について、以下のとおり報告します。

(1) 2008 年度 JAL グループ安全目標

- ① 安全管理体制の推進
- ② ヒューマン(人にかかわるもの)への取り組み
- ③ 危機管理機能の強化
- ④ 航空保安の堅持

(2) 達成状況

安全目標の達成状況は以下のとおりであり、概ね達成できたと評価しています。

① 安全管理体制の推進

- ・ 多くの安全情報^(※9)を有効に活用するためのデータベースの再構築を進めました。09 年度中の試験運用開始に向けて、必要な機能の追加やより有効な利用方法などを検討しています。
- ・ 安全情報をヒューマンエラーの視点からより深く分析するため、関係者へのインタビューを専門家が行うプログラムを導入します。2008 年度は、プログラムのインタビュアーに対する教育を計画通り完了しました。2009 年度以降の本格的な導入に向けて、引き続き準備を進めてまいります。
- ・ グループ内で発生したトラブルなどの安全情報の水平展開(共有)を徹底し、安全推進本部から適宜、グループ内への安全にかかわる指示や助言(2008 年度は計 10 件)を行いました。

② ヒューマン(人にかかわるもの)への取り組み

a. 安全文化の醸成

- ・ ヒューマンエラーに関する正確な情報を集め、なぜそれが起こったのか、真の原因を究明し、有効な再発防止策を立案するためには、当事者から事実関係、エラーに至った背景など、正確で十分な情報を得る必要があります。そのためには、JAL グループでは、避けられなかったと判断されたヒューマンエラーについては、懲戒の対象としない方針を定めています。2008 年度も、この方針のグループ各社への導入を進め、全 53 社に導入する目途をつけ目標を達成しました。

*9 安全情報

安全対策を立案する上で有効となる事故やトラブルの発生原因や再発防止策なども含めた情報(国内外の他社情報を含む)を指します。

b. 教育広報への取り組み

- ・ 安全啓発センターをより多くの社員が見学することを目標に取り組み、2008年度は10,968名のグループ社員が訪れました。2009年度もグループ社員の安全意識を高めるため、安全啓発センター見学の取り組みに加え、安全教育のさらなる充実などの施策を引き続き考えていきます。

③ 危機管理体制の強化

- ・ 事故や災害が発生した際、社員の状況をすばやく把握し、迅速な対応、事業の継続など、社会的使命を果たすため、社員の安否確認システムを導入しました。また、事故の通報演習を定期的に行い、通報の目標時間を達成することができました。

④ 航空保安の堅持

- ・ 航空保安にかかわるさまざまな情報を迅速に収集し、共有に努め、通報の目標時間を達成することができました。

3. 2009 年度の目標

3.1 2009 年度 JAL グループ安全目標

2009 年度は、2008 年度の取り組みを継続し、さらに深化、充実を図ります。詳細は別冊 p.43 をご参照ください。

(1) 安全管理体制の推進

安全管理におけるPDCA^(※10)が機能し、その状態を把握できる体制を目指します。具体的には、以下の取り組みを重点的に行います。

a. チェック機能の強化

経営全般や、運航・整備・客室・空港・貨物といった各分野それぞれの事業活動について、安全の観点からチェックしていく機能を強化します。

b. 業務プロセスの構築

安全情報データベースを再構築し、不安全事象に対する事後の取り組みに加え、事前の予防的な取り組みの PDCA を適切に機能させる業務プロセスを構築します。

c. 指標の検討

上記の業務プロセスを構築する中で、PDCA が正確に機能しているかを測るための指標を検討します。

*10 PDCA

Plan(計画)、Do(実行)、Check(チェック)、Action(修正)

(2) 安全文化の醸成

JAL グループが目指すべき安全文化をより明確にし、社員への徹底を図っていきます。また、安全組織のキャリアパス化、安全啓発センターの活用、安全教育の充実などを通じて、さらにグループ社員の安全意識向上を図っていきます。

(3) 危機管理機能の強化

事件や事故などが発生した際の迅速・的確な通報体制と、事故処理体制を強化していきます。

(4) 航空保安の堅持

航空保安に関する情報を適切に活用し、保安教育を推進していきます。

上記の JAL グループ安全ミッションに則り、各グループ航空会社は個別に目標を設定して取り組んでいます。

2008 年度 JAL グループ安全報告書 (別冊)

2009 年 6 月

— 目 次 —

1. 航空事故やトラブルの概要、分析および対策	
1-1 航空事故や主なトラブルとその対策	1
1-2 安全上のトラブルと傾向分析	4
2. JAL グループの安全管理体制	
2-1 安全管理体制	12
(1) 安全管理体制モデル	12
(2) 各機能の役割	13
2-2 運航・整備の委託状況	17
(1) 整備の委託状況	17
(2) 業務の管理の受委託	18
2-3 安全管理の方法	20
2-4 日常運航に直接携わるスタッフの教育・訓練など	22
(1) 運航乗務員	22
(2) 整備士	23
(3) 客室乗務員	23
(4) 運航管理者	24
3. グループ航空会社の安全管理体制	
(1) 日本トランスオーシャン航空	25
(2) ジャルウェイズ	27
(3) ジャルエクスプレス	28
(4) 日本エアコミューター	29
(5) ジェイ・エア	30
(6) 北海道エアシステム	31
(7) 琉球エアコミューター	32
4. 安全を確実にするための客観的評価	
4-1 運輸安全マネジメント評価	33
4-2 社外有識者の評価～安全アドバイザリーグループの提言～	37

5. さらなる安全性向上への取り組み	
5-1 JAL グループ 2009 年度経営計画	38
(1) 安全管理体制の推進	38
(2) 安全文化の醸成	39
(3) 安全管理体制を支える要素	40
5-2 過去の教訓から学び続ける	41
6. グループ航空会社の 2009 年度安全ミッション	43
7. JAL グループ使用機材	45
8. JAL グループ輸送実績	
8-1 国際線輸送実績	47
8-2 国内線輸送実績	48

1. 航空事故やトラブルの概要、分析および対策

1-1 航空事故や主なトラブルとその対策

航空事故

2008 年度に発生した航空事故は 2 件で、2007 年度の発生件数と同じでした。1 件はタービュランス(乱気流による揺れ)によって客室乗務員が負傷した事例で、もう 1 件は飛行中のサービスカート上のお茶によってお客様が火傷された事例です。

① JL2375 便飛行中の揺れによる客室乗務員の負傷

2008 年 12 月 9 日、日本航空 2375 便(伊丹空港発/長崎空港行き)は、上昇中高度約 25,000 フィートで突然の揺れに遭遇し、後方ギャレーでサービスの準備中であつた客室乗務員 2 名が負傷しました。長崎空港到着後、病院にて 1 名は右足の骨折、もう 1 名は腰椎の骨折と診断されました。これを受けて同日、本件は国土交通省により航空事故と認定されました。

【原因究明など】

国土交通省運輸安全委員会に原因究明などの調査が委ねられています。JAL グループは同委員会の調査に全面的に協力するとともに、必要な対策を行っています。

【対策】

タービュランスによる負傷防止については、主に以下の項目に取り組んでいます。

- タービュランスが予想される空域の解析精度の向上
(新たな大気解析図の開発と利用促進など)
- 運航乗務員、客室乗務員、運航管理者に対する気象にかかわる教育の充実

② JL950 便飛行中のサービスカート上のお茶によるお客様の火傷

2009 年 1 月 27 日、日本航空 950 便(仁川国際空港発/成田国際空港行き)は、高度 7,000 フィートでの水平飛行中、サービスカートによる食事・飲み物サービスを開始しました。その後の上昇中にサービスカートが移動し、座席に当たり傾いて停止しました。その衝撃でカート上のポットが倒れ、お客さま 1 名の右上腕部にかかり、火傷されました。本件は 1 月 30 日韓国当局より航空事故と認定されました。

【原因究明など】

本件は、韓国当局より委任された国土交通省運輸安全委員会に原因究明などの調査が委ねられています。当社は同委員会の調査に全面的に協力するとともに、必要な対策を行っていきます。

【対策】

乗員に事例周知をするとともに、乗員間で飛行情報を十分に共有し、状況に応じた適切なサービスプランを設定することを確認しました。

重大インシデント

2008 年度に発生した重大インシデントは 3 件で、2007 年度の発生件数と同じでした。そのうち 2 件は、いずれも飛行機のエンジン内部が破損した事例ですが、安全に離陸を中止し、安全に着陸しています。もう 1 件は、他社機が間違って滑走路に進入してきたことに気づき、管制の指示に従って着陸復行した事例です。

① JAC2409 便のエンジン不具合

2008 年 8 月 12 日、日本エアコミューター 2409 便（伊丹空港発/鹿児島空港行き）は、伊丹空港を離陸滑走中、左側エンジンが異音とともに出力が落ちたため、離陸を中止しました。機体停止後、両エンジンの計器指示値は正常でしたが、左側エンジンの出力を絞り、駐機場へ引き返しました。なお、お客さまおよび乗員にけがはありませんでした。点検の結果、機体の損傷はありませんでしたが、エンジン内部のタービンブレード（翼）に破損が認められました。この破損は、航空法施行規則に定める「発動機の破損（エンジンの内部において大規模な破損が生じた場合）」に相当するため、8 月 13 日、本件は国土交通省により重大インシデントと認定されました。

【原因究明など】

本件は、国土交通省運輸安全委員会に原因究明などの調査が委ねられています。JAL グループは、同委員会の調査に全面的に協力するとともに、必要な対策を行っていきます。

② JEX2200 便の着陸復行

2009 年 3 月 20 日、ジャルエクスプレス 2200 便（仙台空港発/伊丹空港行き）は管制官の着陸許可を得て伊丹空港の B 滑走路に進入中、当該 B 滑走路手前で地上待機していた全日本空輸 18 便が管制官の指示なく同滑走路に入ったため、管制官の指示により着陸復行しました。なお、お客さまおよび乗員にけがはありませんでした。本事例は国土交通省より「重大インシデント」に認定されましたが、これは本件の関連機としての扱いであり、事態発生原因への関与はありません。

【原因究明など】

国土交通省運輸安全委員会に原因究明などの調査が委ねられています。JAL グループは、同委員会の調査に全面的に協力しています。

③ JAC3760 便のエンジン不具合

2009 年 3 月 25 日、日本エアコミューター3760 便（種子島空港発/鹿児島空港行き）は、種子島空港を離陸上昇中、左側エンジンの滑油圧力の低下を示す計器表示があったため当該エンジンを停止し、航空交通管制上の優先権を要請のうえ、鹿児島空港に着陸しました。

到着後の点検の結果、第 1 エンジンのギアボックス接続部およびタービンプレード等に損傷が認められました。この破損は、航空法施行規則に定める「発動機の破損（エンジンの内部において大規模な破損が生じた場合）」に相当するため、本件は同日、国土交通省により重大インシデントと認定されました。なお、お客さまおよび乗員にけがはありませんでした。

【原因究明など】

本件は、国土交通省運輸安全委員会に原因究明などの調査が委ねられています。JAL グループは、同委員会の調査に全面的に協力するとともに、必要な対策を行っていきます。

1-2 安全上のトラブルと傾向分析

安全上のトラブル(航空法施行規則第221条の2第3号・第4号)の概要とその対策についてご報告します。

① 発生件数の内訳(2008年4月1日～2009年3月31日)

(*1)		J A L I	J A Z	J T A	J E X	J A C	J A I R	H A C	R A C	合 計
被雷や鳥の衝突などによる航空機の損傷		12	4	4	2	2	4	0	0	28
内訳	被雷	4	0	3	2	1	3	0	0	13
	鳥などの衝突	1	2	1	0	0	0	0	0	4
	そのほか	7	2	0	0	1	1	0	0	11
システムの不具合		73	10	5	6	7	8	0	1	110
内訳	エンジン	56	10	3	5	2	7	0	0	83
	内訳									
	鳥などの衝突	13	2	0	0	1	0	0	0	16
	そのほか	43	8	3	5	1	7	0	0	67
	操縦系統	3	0	1	0	2	0	0	0	6
	着陸装置	3	0	0	1	2	1	0	0	7
	そのほか	11	0	1	0	1	0	0	1	14
非常時に作動する機器などの不具合		10	0	2	0	1	5	0	0	18
規定値を超えた運航		7	0	5	0	3	2	0	3	20
機器からの指示による急な操作など		106	1	5	11	13	7	1	3	147
内訳	航空機衝突防止装置作動	89	1	3	9	10	6	1	3	122
	対地接近警報装置作動	16	0	2	2	0	1	0	0	21
	そのほか	1	0	0	0	3	0	0	0	4
そのほか		12	1	2	0	2	5	0	1	23
合計		220	16	23	19	28	31	1	8	346

*1

JALI	日本航空インターナショナル	JAZ	ジャルウェイズ
JTA	日本トランスオーシャン航空	JEX	ジャルエクスプレス
JAC	日本エアコミューター	J-AIR	ジェイ・エア
HAC	北海道エアシステム	RAC	琉球エアコミューター

この一覧表では、トラブルが発生した便の運送会社(便名の会社)別に集計しています。

② 安全上のトラブルについての分析

2008 年度の総件数は 346 件で、2007 年度の 323 件と比較して 23 件の増加となりました。この増加分 23 件のうち大半の 20 件は、航空機衝突防止装置の指示^(※2)や対地接近警報装置の警告^(※3)に従って、運航乗務員が回避操作した事例です。いずれも運航に支障が出るものではありませんでした。

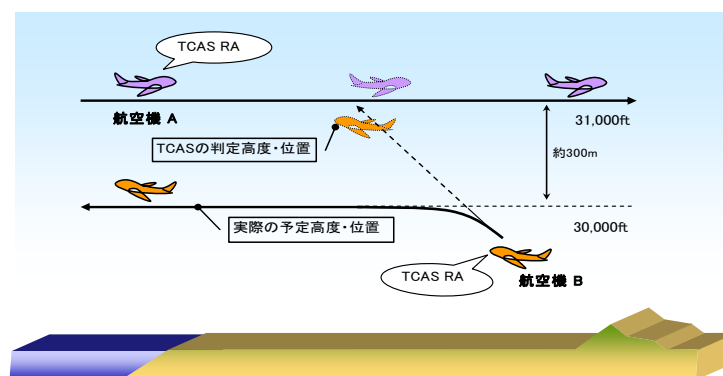
また、システムの不具合の件数は 110 件（全体の約 32%）で、2007 年度と同じ件数でした。2008 年度になってエンジン関係の報告対象が拡大され、この影響による増加分が 30 件含まれていることから、整備部門の各種取り組みが実質的な件数を減少させたと分析しています。

トラブルの種類別発生傾向を③に示します。全体の構成比率では 2007 年度とほぼ同様の傾向でした。④、⑤には、トラブルの種類別、機種別、国際線/国内線/整備中別の発生傾向を示します。

*2 航空機衝突防止装置の回避指示

航空機衝突防止装置（TCAS）の回避指示（RA）とは、TCASが周囲を飛行する航空機が定められた距離よりも接近してきたと判断した場合、運航乗務員に危険を知らせ、回避操作を自動的に指示するものです。JALグループでは、BN-2B型機を除く全機にTCASを装備しています。

（具体例） 航空機 A が高度 31,000 フィート（約 9,300 メートル）を巡航中に対し、航空機 B は 30,000 フィート（約 9,000 メートル）で水平飛行に移る予定で上昇中です。しかし TCAS は、航空機 B が水平飛行に移る予定であることまでは認識できないため、航空機 B がそのまま上昇を続けて航空機 A と接近する可能性を排除するべく、安全上回避指示を行います。

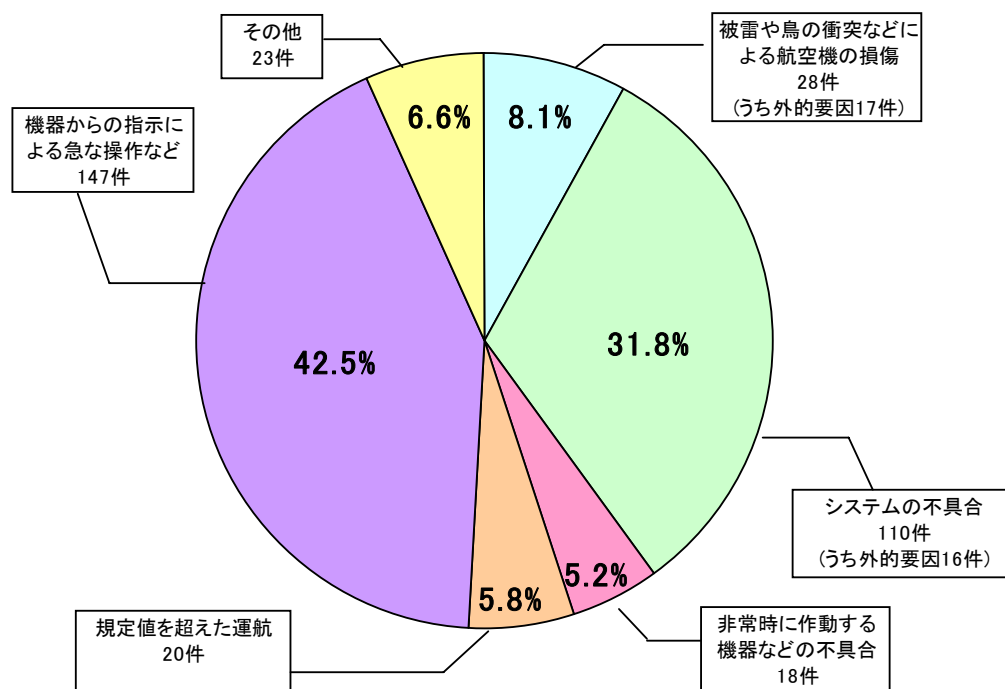


*3 対地接近警報装置（GPWS）の警告

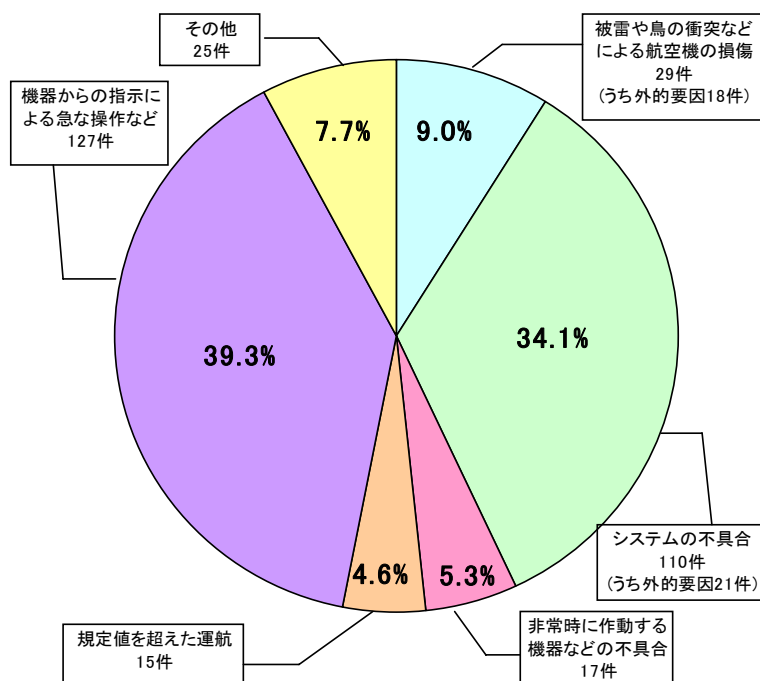
対地接近警報装置（GPWS）は、航空機が地面や海面に近づいた場合に運航乗務員に警報を発する装置です。この装置をさらに発展させ、ほぼ全世界の地形や空港の位置と周辺の障害物を記憶したE-GPWS（Enhanced GPWS）がありますが、JALグループでは全機にE-GPWSの装備を完了しています。

③ 安全上のトラブルの種類別の発生傾向

2008 年度

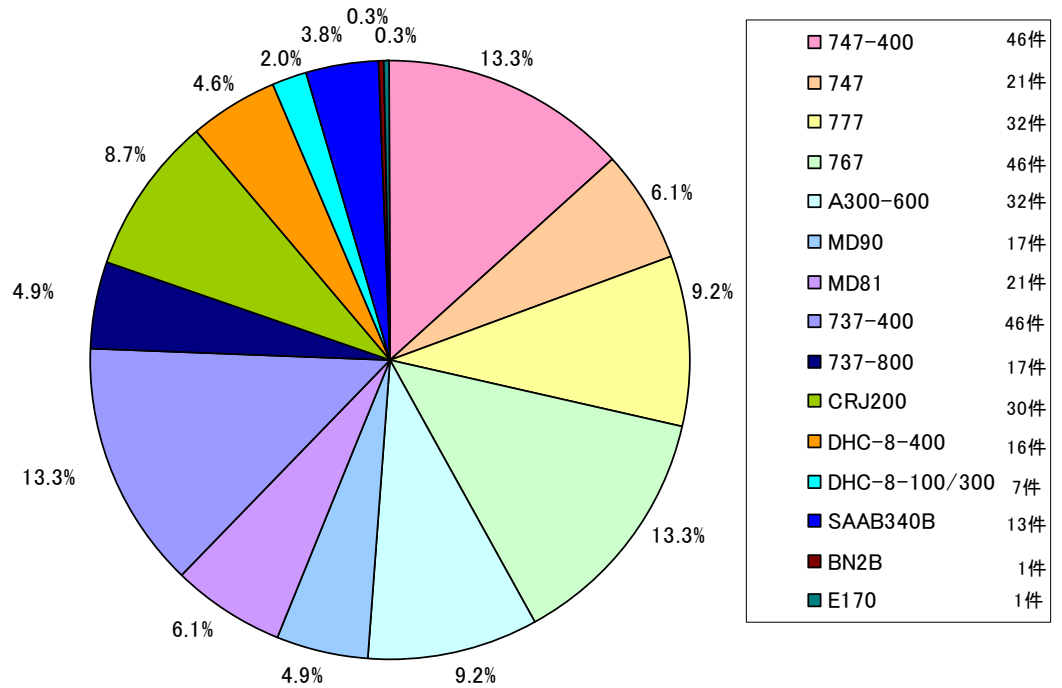


(参考) 2007 年度

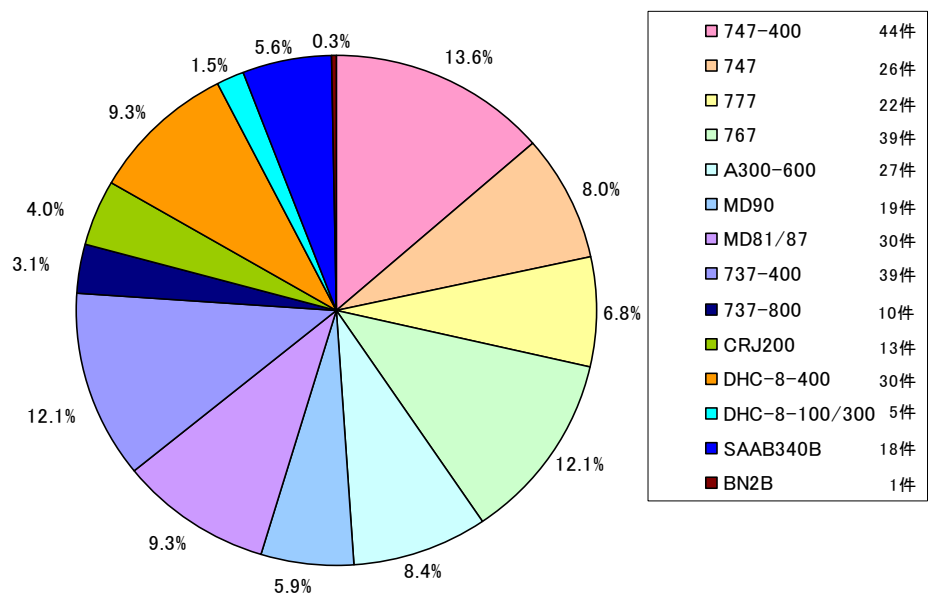


④ 安全上のトラブルの機種別の発生傾向

2008 年度

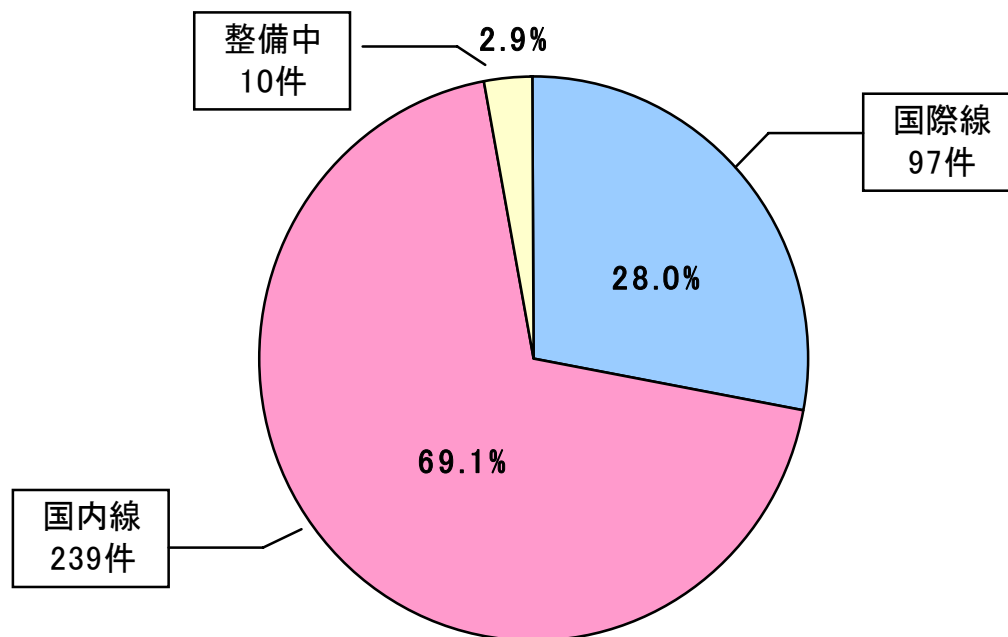


(参考) 2007 年度

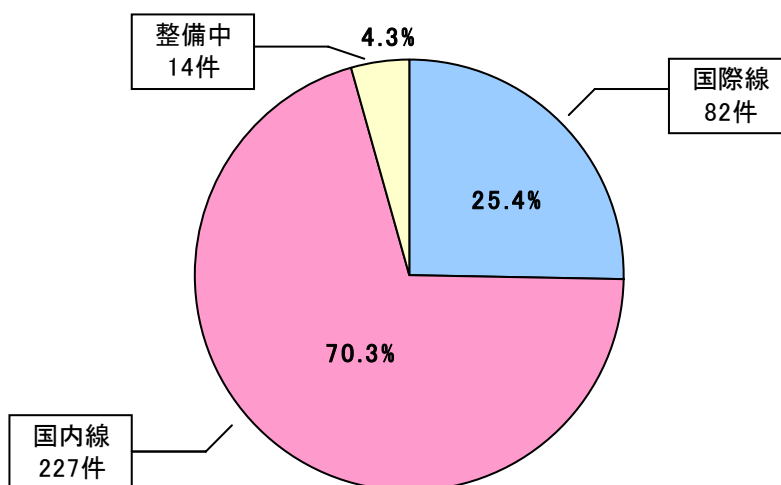


⑤ 安全上のトラブルの国内線・国際線別の発生傾向

2008 年度



(参考) 2007 年度



⑥ 安全上のトラブルの主な事例とその対策

被雷や鳥の衝突などによる航空機の損傷

（計 28 件、2007 年度は 29 件）

- ・ 計 28 件のうち、17 件は被雷（13 件）や鳥などの衝突（4 件）といった外的な要因によるものでした（2007 年度の被雷および鳥衝突件数は 18 件）。
- ・ 外的要因以外による損傷については、2008 年度は 11 件で、2007 年度と同数でした。機種や損傷箇所集中傾向はないので、個々に対策を講じています。

システムの不具合

（計 110 件、2007 年度は 110 件）

（1）エンジン関係（計 83 件、2007 年度は 53 件）

- ・ 鳥や異物の衝突による損傷は 16 件で、2007 年度から 5 件減少しました。
- ・ 着陸時にエンジンの逆噴射装置が作動しない、または逆噴射装置展開後に収納できない事例が計 61 件ありました。2007 年度の 16 件に比較して大幅に増加していますが、これは 2007 年度末以降に報告対象が拡大され、『逆噴射装置展開後に収納できない』事例も含むようになったことによるものと考えています。対策としては、駆動装置内部の組み立て精度改善、作動弁の氷結防止処置のほか、定期的な検査や部品交換などを行っています。
- ・ 不具合発生のために飛行中に 1 基のエンジンを停止させた事例が 4 件ありました。機種や原因に集中傾向はないので、個々に対策を講じています。

（2）操縦系統関係（計 6 件、2007 年度は 7 件）

- ・ 高揚力装置の不作動、舵面関連警告灯の点灯など操縦系統の不具合が 6 件発生しました。機種や原因に集中傾向はないので、個々に対策を講じています。

（3）着陸装置・車輪関係（計 7 件、2007 年度は 18 件）

- ・ 脚または脚収納室ドアの状態を示す計器表示が、実際の状態を正しく表示できていなかった（誤表示）などの事例が 6 件ありました。このうち 3 件は MD90 型機でのセンサー不具合が原因と推定されたため、同じセンサーを使用している MD80 型機を含め改良型センサーに交換する対策を講じました。ほかの 3 件については個々に対策を講じています。

非常時に作動する機器などの不具合

（計 18 件、2007 年度は 17 件）

- ・ 非常用照明灯の一部分が点灯しない事例が 6 件ありました。原因は、電線部の断線や接触不良、電源装置(バッテリー)の故障、整備作業における電線の接続不備などです。機種や原因に集中傾向はなく、個別に対策を講じています。
- ・ 客室ドアの非常用装置の誤操作などが 2 件ありました。それぞれ状況や要因は異なりますが、再発を防止するため、確認行為の定期的な点検、教育・訓練の見直し、緊急業務点検などを行いました。

規定値を超えた運航

（計 20 件、2007 年度は 15 件）

- ・ フラップ下げ状態での規定速度を一時的に超過する事例が DHC-8-400 型機で 2 件発生しました。管制官との通信や副操縦士への指導に意識が集中したことや、フラップ系統に不具合が発生したことなどが要因でした。このため、基本操作について定期訓練・定期審査の重点項目に設定するなどの対策を講じています。
- ・ 737-400 型機で離陸または上昇中一時的にエンジンの排気ガス温度が制限値を超過した事例が 2 件ありました。原因は異なりますが、いずれも可変式抽気調整弁系統の不具合が原因と考えられるため、部品の定期交換、点検の強化などの対策を講じています。
- ・ 上昇中、管制官から指示された高度を一時的に超えて飛行した事例が 2 件ありました。指示高度の聞き間違いが原因とみられ、対策として指示高度の記録、運航乗務員双方の確認手順を改善しています。

機器からの指示による急な操作など

（計 147 件、2007 年度は 127 件）

- ・ 122 件は航空機衝突防止装置(TCAS)の指示による操作、21 件は対地接近警報装置(GPWS)の警報による操作です。2007 年度より TCAS が 16 件、GPWS が 4 件増加しました。TCAS の指示は、通常の管制指示に従った正常運航においても相手機との位置や速度関係によって作動することがあり、GPWS は地形特性などによって作動することがあります。いずれのケースでも適切に対処できており、安全を確保しています。
- ・ 3 件は、システムの不具合(2 件)と滑走路上の鳥発見(1 件)のために離陸決心速度近くで離陸を中止した事例です。機種や原因に集中傾向はないので、個々に対策を講じています。

そのほか

（計 23 件、2007 年度は 25 件）

- 照明装置のカバーなど、航空機内の構成部品が外れる事例が 6 件ありました。このうち 4 件は CRJ200 型機の照明装置カバーの脱落であり、対策として固定方式を改善しました。ほかの 2 件は個々に対策を講じています。
- 調理場の飲料用コンテナやカートの固定が不十分で、離着陸時に落下または飛び出す事例が 5 件発生しました。これらの事例に対して、見落としがちな固定箇所をステッカーで明示し、標準的な固定確認手順を定める、などの対策を講じました。また、客室乗務員に対し、実物大模擬パネルを使用して教育・訓練をしています。
- 部品取り付け上の不具合が 9 件ありました。マニュアルの確認不足やマニュアル内容の誤記が主な要因としてあげられます。個々の事例に対して事例紹介、注意喚起、業務実施手順の見直しなどの対策を講じたほか、2008 年 11 月には部品管理機能も含む整備系コンピュータシステム(JAL Mighty)に更新し、誤部品に対する警報機能なども強化しました。

2. JAL グループの安全管理体制

2-1 安全管理体制

JAL グループでは、航空法の定めに基づき、グループ航空会社ごとに安全管理規程を定め、国土交通大臣に届け出ております。

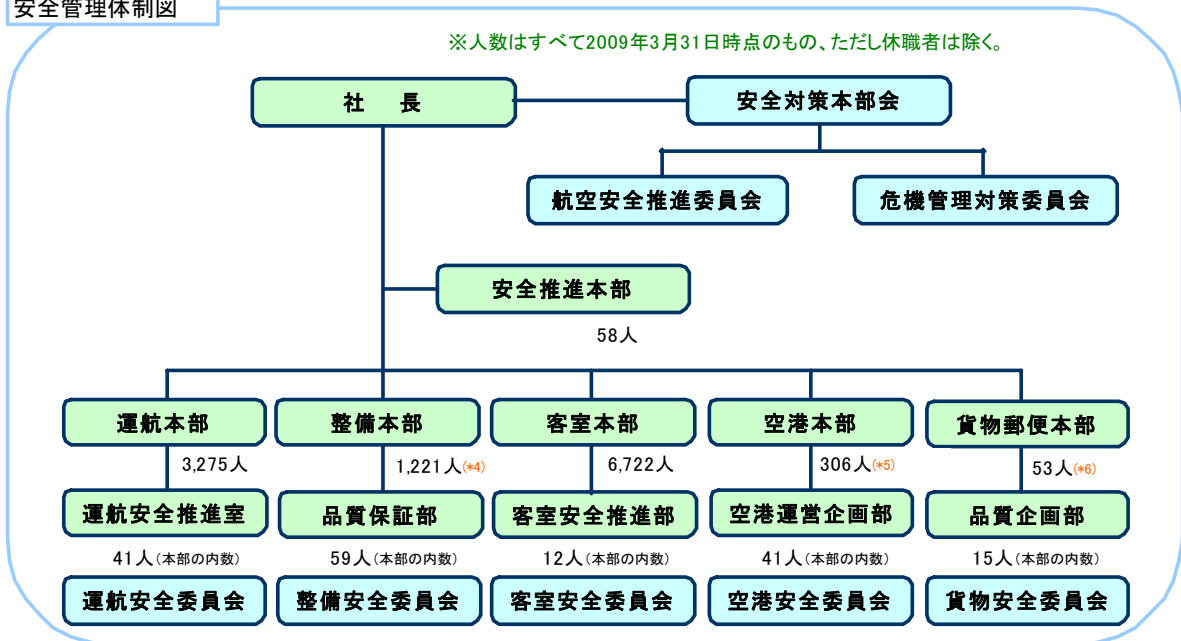
この安全管理規程は、安全管理の方針、安全管理の体制や実施の方法を定めたもので、内容を社内に周知して、安全統括管理者（別冊 p.14 参照）のもと、全社員がベクトルを合わせて日々安全運航の堅持に向けて取り組んでいます。

(1) 安全管理体制モデル

JAL グループの安全管理体制の一例として、日本航空インターナショナルの体制をご紹介します（各グループ航空会社の安全管理体制については、別冊 p.25 をご参照ください）。

① 日本航空インターナショナルの安全管理体制

安全管理体制図



*4 整備本部の人数は、委託先である JAL 航空機整備東京や JAL 航空機整備成田などのグループ会社 7 社を含めると、7,345 名になります（整備の委託状況については、別冊 p.17 をご参照ください）。

*5 空港本部の人数は、委託先である JAL スカイ東京や JAL グランドサービスなどのグループ会社 36 社を含めると、12,175 名になります。

*6 貨物郵便本部の人数は、委託先である JAL カーゴサービスなどのグループ会社 7 社を含めると、1,894 名になります。

② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人 数	主な所属先	備 考
運航乗務員	2,862 人	運航本部	
整備士	7,285 人	整備本部	うち、有資格整備士は 2,773 人 ^(※7)
客室乗務員	6,443 人	客室本部	
運航管理者	337 人	空港本部	すべて有資格者 ^(※8)

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

※7 整備士の資格とは、国家資格としての「一等航空整備士」「一等航空運航整備士」「航空工場整備士」を指します。

※8 運航管理者の資格とは、国家資格としての「運航管理者」を指します。

(2) 各機能の役割

① 社長

安全にかかわる主な役割は以下のとおりです（グループ航空会社共通）。

- ・ 安全にかかわる最終責任
- ・ 安全にかかわる基本方針の公約・浸透
- ・ 安全統括管理者の選任

② 安全統括管理者

会社の安全管理体制を統括的に管理する責任と権限を有し、航空法第 103 条の 2 第 2 項に基づき、国土交通大臣への届出を行っています。主な役割は以下のとおりです（グループ航空会社共通）。

- ・ 安全管理体制の統括管理
- ・ 安全施策・安全投資などの重要な経営上の意思決定への直接関与
- ・ 安全に関する重要事項の社長への報告

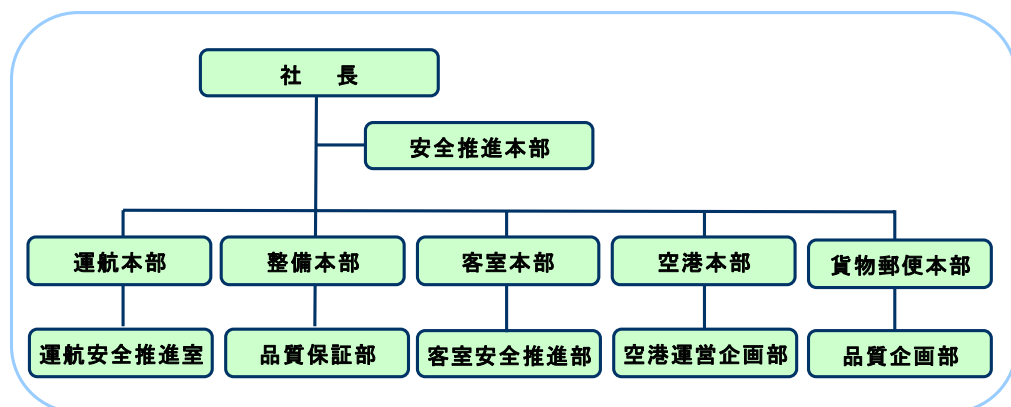
JAL グループの安全統括管理者は以下のとおりです。

JAL グループの安全統括管理者

(2009 年 3 月 31 日時点)

グループ航空会社	安全統括管理者
日本航空インターナショナル	きしだ きよし 岸田 清 代表取締役副社長、安全推進本部長
ジャルウェイズ	しもえだ たかし 下枝 堯 代表取締役副社長、運航整備部門総括、安全・リスク管理総括
日本トランスオーシャン航空	おかだ つとむ 岡田 務 代表取締役専務、安全総括、総合安全推進委員会委員長代行
ジャルエクスプレス	のがわ しんいちろう 野川 真一郎 専務取締役、総合安全推進室長、総合安全推進委員会副委員長
日本エアコミューター	なかの やすと 中野 泰図 常務取締役、安全推進委員会副委員長、事業企画部・営業部担当
ジェイエア	うえき よしはる 植木 義晴 代表取締役副社長、運航乗員部門総括、保安担当
北海道エアシステム	にしむら きみとし 西村 公利 代表取締役社長、安全推進委員会委員長
琉球エアコミューター	かみやま まさみ 神山 正實 代表取締役社長、安全推進委員会委員長

③ 安全管理組織



● 安全推進本部

日本航空インターナショナルを含めたグループ全体の安全性向上のための統括責任を担います。主な役割は以下のとおりです。

- ・ 安全に関する重要事項の社長および安全統括管理者への報告
- ・ オペレーションリスク^(※9)のマネジメントにかかわる企画など
- ・ オペレーションリスクのマネジメントに関する各種情報の収集・調査・分析

- ・ オペレーションリスクにかかわるグループ内の調整
- ・ 航空事故・重大インシデントなどに関する調査や対策の立案
- ・ 安全・保安・危機管理意識などにかかわる教育の企画・立案
- ・ 安全・保安にかかわる監査の実施
- ・ ヒューマンファクターに関する調査・研究

*9 オペレーションリスク

航空事故や重大インシデントなどの航空安全にかかわるリスク、テロ・ハイジャックなどの航空保安にかかわるリスク、震災などの自然災害や情報システム障害などのリスクで、航空運送に影響を与えるリスクを指します。

●生産本部（運航・整備・客室・空港・貨物郵便）

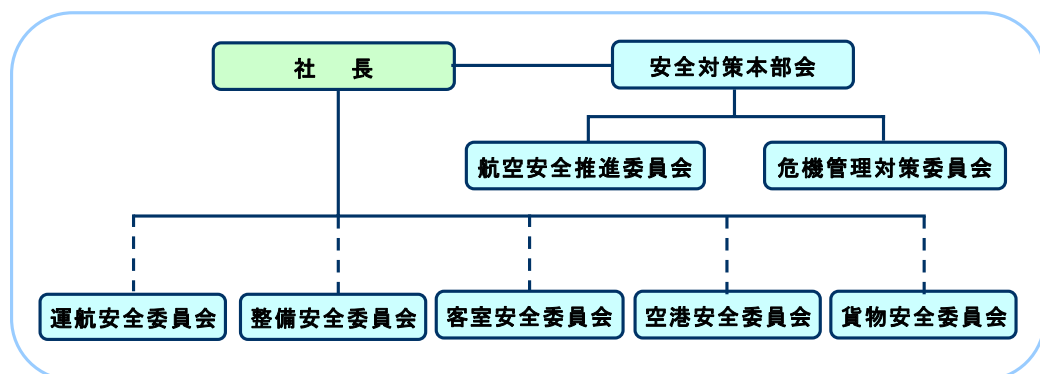
各生産機能を取りまとめる部門で、その長は指揮下の安全にかかわる業務についての総合的判断と、社長および安全統括管理者への報告をするとともに、各生産本部内の安全にかかわる委員会の委員長を務めます。

なお、生産本部の安全管理部門（運航安全推進室・品質保証部・客室安全推進部・空港運営企画部・品質企画部）の主な役割は、以下のとおりです。

- ・ 各生産本部内の安全方針・施策の策定
- ・ 各生産本部内の安全管理体制の日常的なモニター
- ・ 各生産本部内の安全啓発、教育・訓練

④ 安全にかかわる会議体

日常運航の実態を把握し、発生した事象の情報に基づいて、必要な改善をするため、安全にかかわる会議体を設置しています。



●安全対策本部会

オペレーションリスクにかかわる事項の最高決定機関です。委員長は日本航空インターナショナルの社長が務め、グループ航空会社の社長や役員がメンバーです。主な役割は以下のとおりです。

- ・ オペレーションリスクのマネジメントに関する重要な方針の策定
- ・ 航空安全推進委員会と危機管理対策委員会に上申された重要な事項の審議、決定

●航空安全推進委員会

安全対策本部会の下部機構として、各生産本部およびグループ航空会社間の連携・強化を図り、航空安全を向上させるために設置しています。重要な事項は安全対策本部会に諮ります。委員長は安全推進本部長が務め、安全管理担当部門の長やグループ航空会社の安全担当役員がメンバーです。主な役割は以下のとおりです。

- ・ 航空安全に関する基本方針と目標の策定
- ・ 重要な不安全事故の分析に基づく、再発防止策の勧告・助言
- ・ 各生産本部の活動状況の把握および助言・指導
- ・ 社員に対する安全活動の指導および安全意識の高揚にかかわる事項の審議

●危機管理対策委員会

安全対策本部会の下部機構として、各生産本部およびグループ航空会社間の連携・強化を図り、航空安全を除くオペレーションリスクのマネジメントを推進させるために設置しています。重要な事項は安全対策本部会に諮ります。委員長は安全推進本部長で、オペレーションリスクのマネジメントにかかわる組織の部門長やグループ航空会社の担当役員がメンバーです。主な役割は以下のとおりです。

- ・ 航空安全を除くオペレーションリスクのマネジメントに関する基本方針の策定
- ・ 航空安全を除くオペレーションリスクに関する施策の決定

なお、グループ航空会社が設置する「総合安全推進委員会」や「安全推進委員会」などは、各グループ航空会社の社長が委員長を務め、各社において、上記の航空安全推進委員会と危機管理対策委員会の役割を担います。

●生産本部内の安全にかかわる会議体（運航安全委員会・整備安全委員会・客室安全委員会・空港安全委員会・貨物安全委員会）

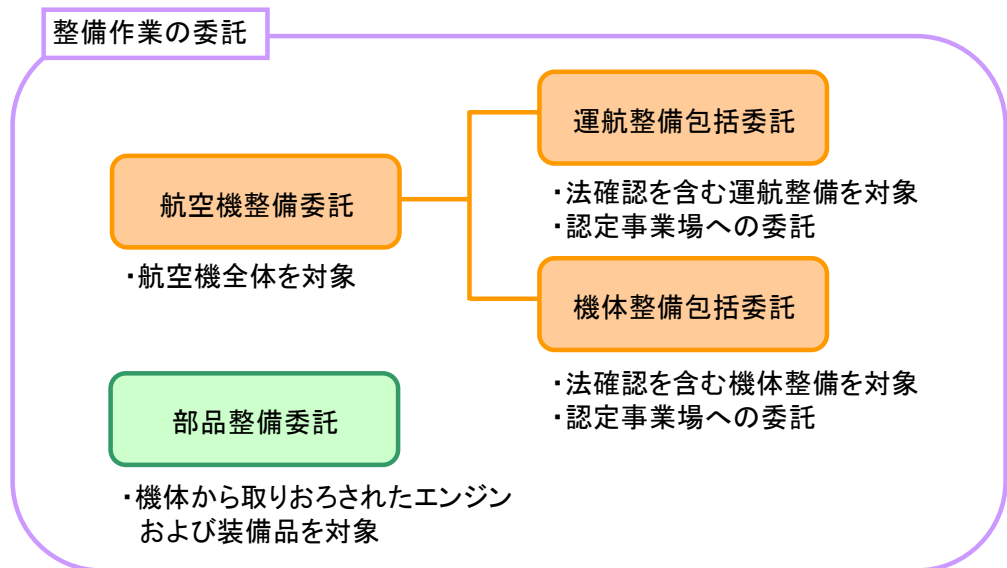
安全にかかわる生産本部内の連携強化を図り、生産本部内の安全にかかわる方針の決定などのために設置しています。

2-2 運航・整備の委託状況

(1) 整備の委託状況

JAL グループでは、以下の整備作業をグループ会社や他の会社に委託しています。

① 委託内容

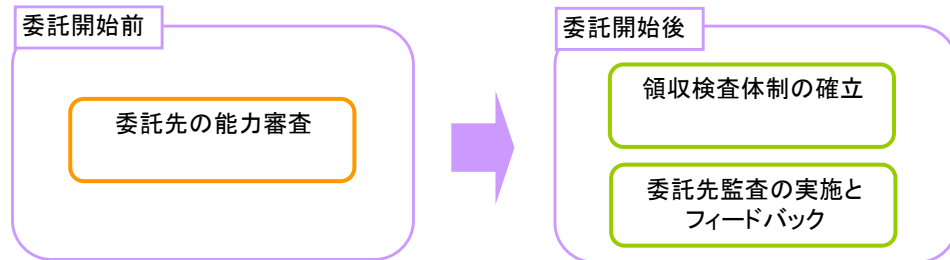


② 主な委託先

航空機整備委託		部品整備委託
運航整備包括委託	機体整備包括委託	
・JAL 航空機整備東京 ・JAL 航空機整備成田 ・日本トランスオーシャン航空 ・エアフランス ・英国航空 ・KLM オランダ航空 ・ルフトハンザ TECH ・カンタス航空 ・SIA エンジニアリング ・ユナイテッド航空	・JAL 航空機整備東京 ・JAL 航空機整備成田 ・日東航空整備 ・ST アビエーションサービス ・廈門太古飛機工程有限公司 ・ニュージーランド航空 ・タイ国際航空 ・SIA エンジニアリング ・エアアジア	・JAL アビテック ・JAL エンジンテクノロジー ・全日本空輸 ・Pratt & Whitney ・General Electric ・石川島播磨重工業 ・三菱重工業 ・ジャムコ など、国内・海外委託先 および製造会社

③ 委託管理体制

委託に際しては、国土交通省より認可を受け、品質や能力水準について当社の審査基準をクリアした会社を選定するとともに、委託管理する組織を設置して、以下を実施することで、委託先作業の品質を確保しています。



(2) 業務の管理の受委託

JAL グループでは、航空法第 113 条の 2 に規定されている「業務の管理の受委託」という枠組みを活用して、効率的な運航体制や整備体制を構築しています。

① 運航

運航業務の管理を委託することにより、機材・乗員の JAL グループ内での活用を図り、効率的な事業運営に努めています。

● 受委託の状況

便名(委託者)	運航会社(受託者)	機材	主な路線
日本航空インターナショナル	日本トランスオーシャン航空	737-400	羽田＝高知、福岡＝沖縄
	ジャルエクスプレス	737-400	福岡＝沖縄、成田＝中部
		737-800	羽田＝松山、羽田＝宮崎
		MD-81	伊丹＝長崎、関空＝福岡
	ジャルウェイズ	747 747-400	成田＝マニラ
日本トランスオーシャン航空	日本航空インターナショナル	767	(羽田＝宮古) * 夏季繁忙期など
ジャルウェイズ	日本航空インターナショナル	747	成田＝ホノルル、成田＝グアム
		747-400	成田＝デリー、成田＝シドニー
		767	関空＝バンコク、成田＝ホーチミン
		777	成田＝ジャカルタ、中部＝バンコク
		737-800	(関西＝グアム) * GW 期間チャーター

② 整備

整備業務の管理を受委託することにより、整備管理業務を集約し、グループ航空会社で共通して使用する機材に対する品質管理の充実を図っています。

●受委託の状況

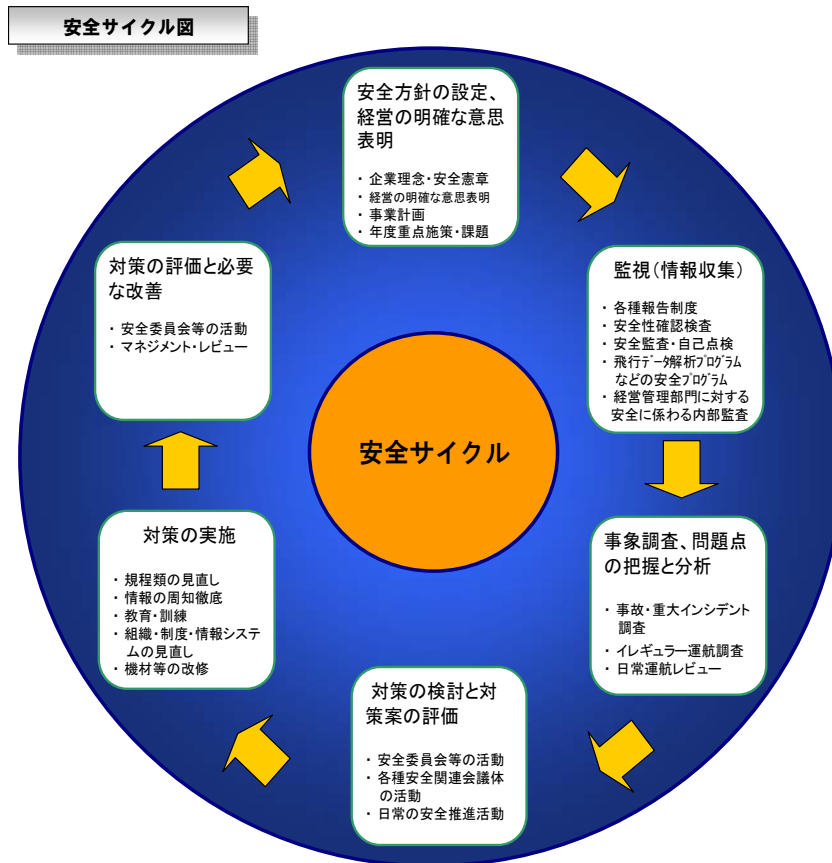
委託者	受託者	機材
日本トランスオーシャン航空	日本航空インターナショナル	767
ジャルウェイズ		747-400・747-777・767 737-800
ジャルエクスプレス		MD-81・737-800
日本航空インターナショナル	日本トランスオーシャン航空	737-400
ジャルエクスプレス		
北海道エアシステム	日本エアコミューター	SAAB340B

JAL グループでは、運航や整備の管理の受委託において、的確に委託先会社の管理ができるように、委託先管理の責任者を配置して、日常の管理をするとともに、定期的に監査（年 1 回）を行い、必要に応じて改善します。そして、受託側にも受託管理の責任者を配置することによって、グループ全体として均一で高い安全・品質レベルを確保しています。



2-3 安全管理の方法

JAL グループでは、以下のようなサイクルで、安全の維持・向上を図ります。



①安全方針の設定、経営の明確な意思表示

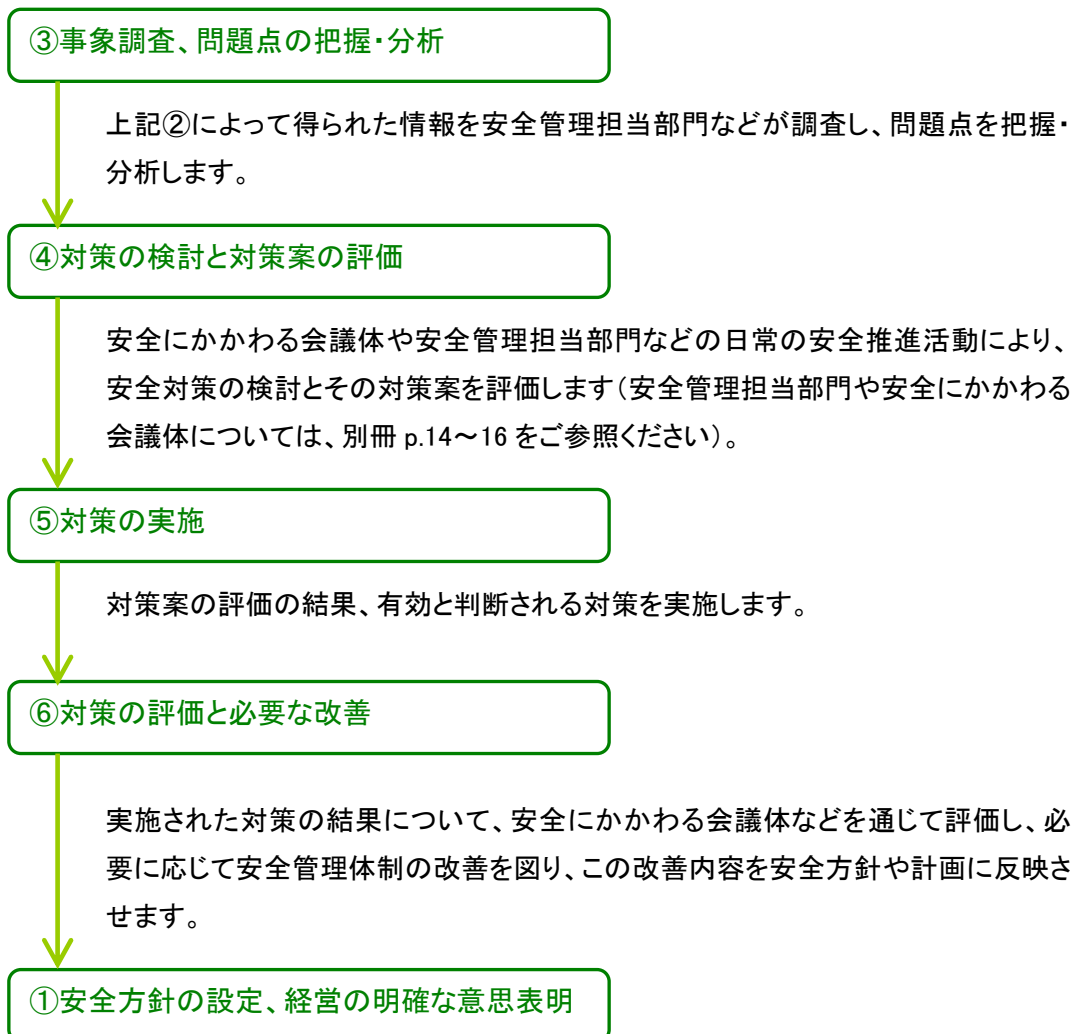
社長は、安全と品質の追求が経営目標の第一であるという明確な意思を表し、それを社内に浸透させるために安全方針を公約します。各生産部門は、各年度の安全にかかわる重点施策・課題を定めます。

②監視（情報収集）

安全にかかわる報告制度、安全監査、飛行データ解析プログラムなどにより、情報を収集します（別冊 p.39 をご参照ください）。

集めた情報はデータベース化し、安全管理担当部門などに迅速に伝達するとともに、各生産部門の安全にかかわる会議体などを通じて、他の部門やグループ航空会社と共有します。

また、再発防止や安全意識の向上に役立つ情報は、社内報やイントラネットなどを通じて、社員への周知を図ります。



2-4 日常運航に直接携わるスタッフの教育・訓練など

JAL グループでは、日常運航に直接携わるスタッフに以下のような教育や訓練などを実施し、安定した安全・品質水準を確保しています。

(1) 運航乗務員

訓練生から副操縦士を経て機長になるまでには、訓練・審査を繰り返して約 10 年以上かかります。機長になった後も、毎年、定期的に訓練や審査を受けることが義務付けられます。手順通りに航空機を操縦し、危険な状態に近づかないことを目指す訓練のほか、個人の操縦技量や知識、チームとしてのトラブル対処能力の向上を図るための訓練があります。

① フライトシミュレーター(模擬飛行装置)を使った異常事態からの回復操作

以下のような異常事態や緊急事態からの回復操作をできるだけ多く体験し、理解することにより、対処能力を向上させます。

- ・ エンジンや重要なシステムが故障した場合の対処
- ・ 機内で急減圧が発生した場合の対処
- ・ 飛行中や離着陸時に急激な風向や風速の変化に遭遇した場合の対処
- ・ 機体の異常な姿勢からの回復
- ・ 地表や山、ほかの航空機に異常接近し、警報装置が作動した場合の回避操作など



747-400 フライトシミュレーター

② ヒューマンエラーの対処に役立つ CRM 訓練

CRM とは Crew Resource Management の略語で、安全運航を達成するために、運航の現場で得られる利用可能なすべてのリソース(人、機器、情報など)を活用し、技術はもとよりチームとしての意思決定やコミュニケーション、リーダーシップの取り方などを学ぶ訓練です。

航空事故の分析によると、その原因の約 7 割には何らかのヒューマンエラーが関与しているといわれていますが、運航乗務員が CRM 訓練を通じて学ぶ知識や能力は、チームとして、ヒューマンエラーを未然に防止し、また発生したトラブルに適切に対処するために活かされます。

（2）整備士

① 資格の取得

複雑で、高度な技術の結晶である航空機・エンジン・装備品の整備作業をするためには、十分な専門知識と技量が必要です。

JAL グループでは、入社時から計画的に教育と訓練を繰り返し、整備士は社内資格である「初級整備士」、「2 級整備士」、「1 級整備士」、「検査員」、「確認主任者」などの順に資格を取得し、より高度な作業や検査・確認ができるようになります。

航空機の整備状況を最終確認して機長に航空機を引き渡すことのできる「ライン確認主任者」やエンジンや装備品の整備状況を最終確認することのできる「装備品確認主任者」には、法定資格としての「一等航空運航整備士」「一等航空整備士」「航空工場整備士」を取得した後、知識・技能・経験・教育受講歴などの要件を満たし、社内の厳しい審査に合格してから任命されますので、入社後約 8～10 年以上かかります。



② MRM 訓練

整備作業におけるヒューマンエラーが原因で、航空機や装備品の品質に影響を与えることがあります。JAL グループでは、間接部門の社員も含め、運航乗務員の CRM 訓練と同じ目的でエラーへの対処能力、コミュニケーション、リーダーシップ、チームワーク能力を高めるために MRM（Maintenance Resource Management）訓練を繰り返しています。

（3）客室乗務員

すべての客室乗務員は、緊急事態に対応するための訓練と日常安全教育を受講しています。

① 緊急事態に対応するための訓練（救難訓練）

入社時に「初期訓練」を受け、客室乗務員としての基礎を身に着けます。その後は年に 1 度必ず「定期訓練」を受講します。ペーパーテストによる知識確認と実技テストとして、不時着陸（水）、火災発生、急減圧が起こった場合の対処、脱出口の操作、不法行為に対する措置などの審査を受け、これに合格しなければなりません。また新しい機種に乗務する際にも、「型式訓練」を受講して、機材の特性について学び、緊急脱出の手順等について試験を受け、合格しなければ乗務することができません。



また、「初期訓練」では、FIRST AID教育を17時間受講し、航空医学概論、保健衛生、機内で生じやすい症状への対処法、心肺蘇生法などについても学んでいます。この知識は年に1度の「FIRST AID講習」にてブラッシュアップを図っています。

② 日常安全教育

客室乗務員のマニュアルに定められている安全業務の手順や関係法令などを正しく理解するための「定期安全教育」を2005年度から年1回実施しています。

なお、客室乗務員に対しても運航乗務員のCRM訓練や整備士のMRM訓練と同じ目的でCRM（Cabin Resource Management）訓練を実施しています。

(4) 運航管理者

運航管理者（ディスペッチャー）とは、実際に航空機を操縦する運航乗務員と協力し合い、航空機をどのように運航するかを決める役割を担っています。航空機が飛ぶ前には、天気や空港施設などの情報を集めて飛行計画（フライトプラン）を立て、飛び立った後には、その航空機が安全に目的地に着くまでを監視（フライトウォッチ）します。



オペレーションコントロールセンター(OCC)

① 資格の取得

ディスペッチャーになるためには、1年間の実務経験を経た後、国が実施する学科試験（航空気象、航法／ナビゲーション、航空法、航空工学、航空通信、航空施設）を受けます。これに合格した後、さらに1対1で受ける3時間あまりの口述試験に合格して初めて、国家資格が取得できます。そして、国家資格を取得した者が実際にディスペッチャーとして業務に就くためには、さらに経験を積んで社内の厳しい審査に合格しなければなりません。

② 訓練

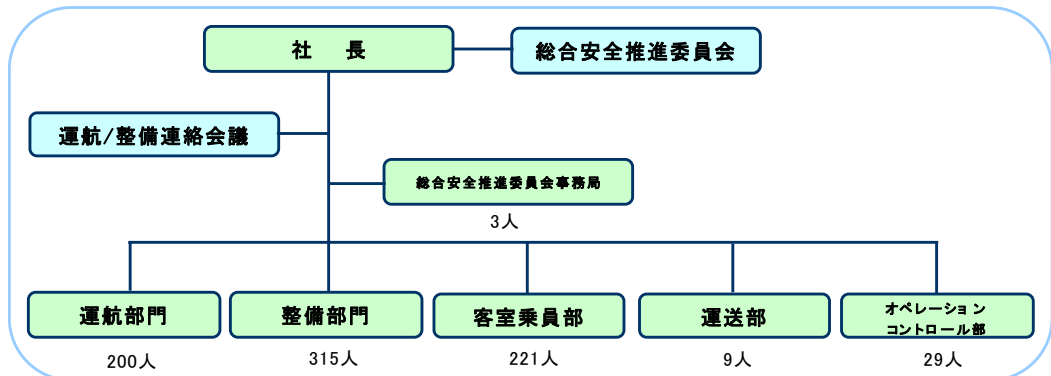
ディスペッチャーは、技能を維持し、最新情報を習得するため、年に1回、定期訓練を受けています。訓練では、最近発生した事例の研究、ディスカッションや、規程類の最新情報をフォローアップするための講習（例えば飛行中エンジントラブルが発生した際の飛行計画の変更）といった、さまざまな課題が組まれています。さらに、新しい飛行機を導入した際には、その機材のシステムや性能などを把握する訓練もあります。

また、運航乗務員のCRM訓練、整備士のMRM訓練、客室乗務員のCRM訓練と同様の目的で、DRM（Dispatcher Resource Management）訓練を受けています。

3. グループ航空会社の安全管理体制

(1) 日本トランスオーシャン航空

- ① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人 数	主な所属先	備 考
運航乗務員	149 人	運航部門	
整備士	242 人	整備部門	うち、有資格整備士は 127 人
客室乗務員	203 人	客室乗員部	
運航管理者	15 人	オペレーションコントロール部	すべて有資格者

※ 運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

● 全社的な安全管理

総合安全推進委員会事務局が全社的な安全管理を担当します。

● 安全にかかわる会議体

総合安全推進委員会

日本航空インターナショナルにおける安全対策本部会、航空安全推進委員会および危機管理対策委員会と同じ機能を有し、オペレーションリスクに関する事項について、総合的な対策をするために設置しています。委員長は社長が務め、安全統括管理者、航空安全に直接かかわる組織長および琉球エアコミューター社長などをメンバーとし、隔月（偶数月）開催しています。

運航／整備連絡会議

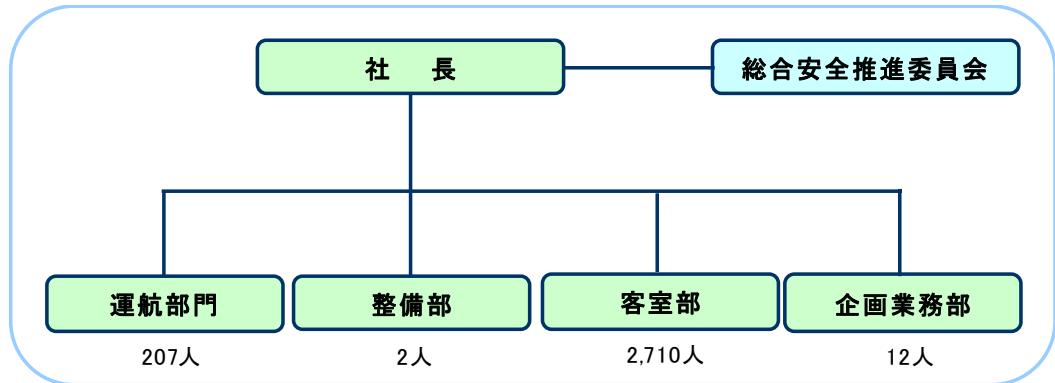
運航部門と整備部門が定期的に情報の共有化と意思の疎通を図り、相互理解の推進と連携強化により、安全運航に寄与することを目的として設置しています。社長の指名する役員を議長とし、安全にかかわる組織の担当役員および部長をメンバーとし、隔月（奇数月）開催しています。主な役割は以下のとおりです。

- ・ 運航の安全・機材に関する技術的問題と改善策
- ・ 整備品質概況
- ・ 航空機材、運航・整備に関する最新情報などの紹介

社長や各担当者は、日本航空インターナショナルの安全にかかわる会議体に出席し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに、入手した情報などを社内に周知します。

(2) ジャルウェイズ

① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人 数	主な所属先	備 考
運航乗務員	192 人	運航部門	
整備士	0 人	—	日本航空インターナショナルに整備作業を委託
客室乗務員	2,684 人	客室部	
運航管理者	41 人	運航部門	日本航空インターナショナルと共用（兼務）。すべて有資格者

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

● 全社的な安全管理

総合安全推進委員会が全社的な安全管理を担当します。

● 安全にかかわる会議体

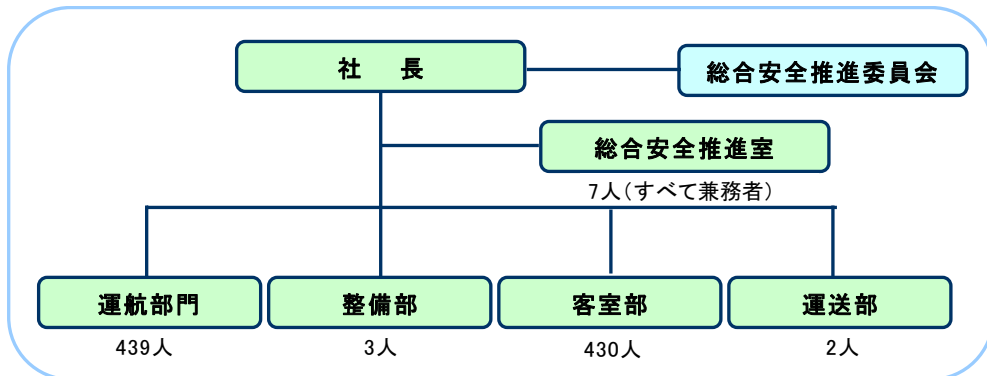
総合安全推進委員会

社長が委員長を務め、安全管理にかかわる部門長および各部の部長をメンバーとして、航空安全にかかわる全社的な企画の立案、総合調整、勧告・助言を行っています（原則として隔月、奇数月に開催）。

社長や各担当者は、日本航空インターナショナルの安全にかかわる会議体に参加し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに、入手した情報などを社内に周知します。

(3) ジャルエクスプレス

- ① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



- ② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人 数	主な所属先	備 考
運航乗務員	282 人	運航部門	
整備士	0 人	—	日本航空インターナショナル および日本トランスオーシャン 航空に整備作業を委託
客室乗務員	421 人	客室部	
運航管理者	53 人	運航部門	日本航空インターナショナルと 共用(兼務)。すべて有資格者

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

- ③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

● 全社的な安全管理

総合安全推進室が全社的な安全管理を担当します。

● 安全にかかわる会議体

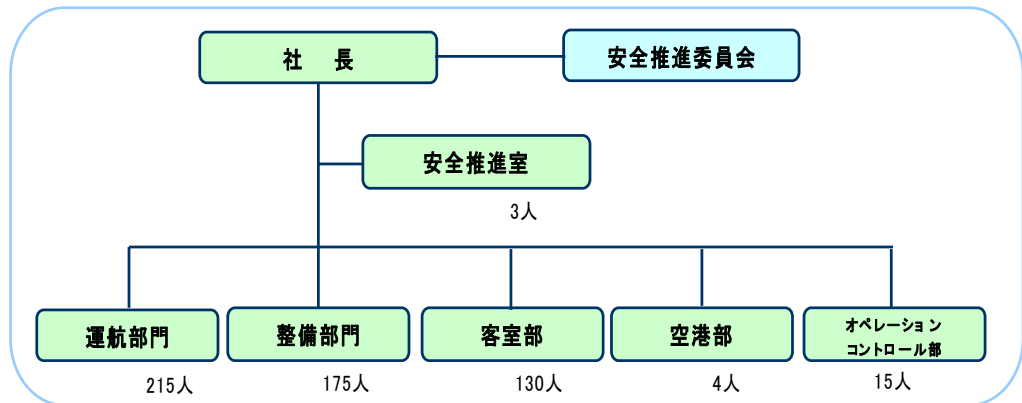
総合安全推進委員会

社長が委員長を務め、安全管理にかかわる部門長をメンバーとして、航空安全にかかわる全社的な企画の立案、総合調整、勧告・助言を行っています（原則として毎月一回の開催）。

社長や各担当者は、日本航空インターナショナルの安全にかかわる会議体に参加し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに入手した情報などを社内に周知します。

(4) 日本エアコミューター

- ① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人数	主な所属先	備 考
運航乗務員	184 人	運航部門	
整備士	129 人	整備部門	うち、有資格整備士は 113 人
客室乗務員	124 人	客室部	
運航管理者	12 人	運航部門	すべて有資格者

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

● 全社的な安全管理

安全推進室が全社的な安全管理を担当します。

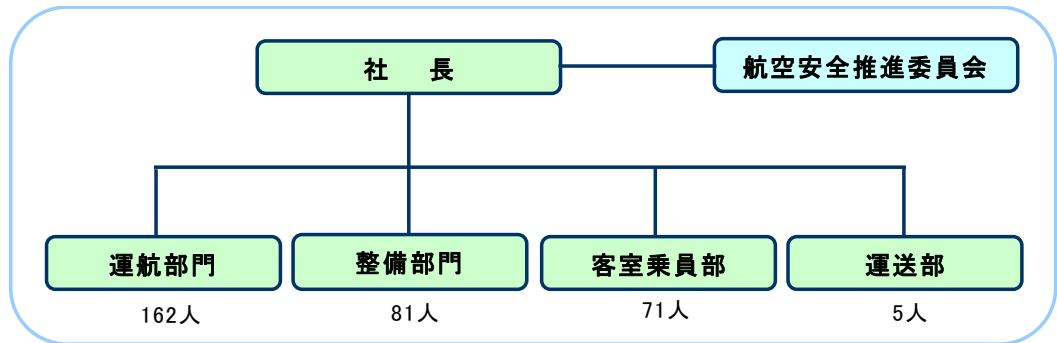
● 安全にかかわる会議体

安全推進委員会

社長が委員長を務め、常勤役員および安全に直接かかわる組織長などをメンバーとして、安全にかかわる全社的企画の立案、総合調整、勧告・助言を行っています。社長や各担当者は、日本航空インターナショナルの安全にかかわる会議体に参加し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに、入手した情報などを社内に周知します。

(5) ジェイ・エア

- ① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



- ② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人数	主な所属先	備 考
運航乗務員	93 人	運航部門	
整備士	39 人	整備部門	すべて有資格整備士
客室乗務員	61 人	客室乗員部	
運航管理者	7 人	運航部門	すべて有資格者

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

- ③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

● 全社的な安全管理

航空安全推進委員会が全社的な安全管理を担当します。

● 安全にかかわる会議体

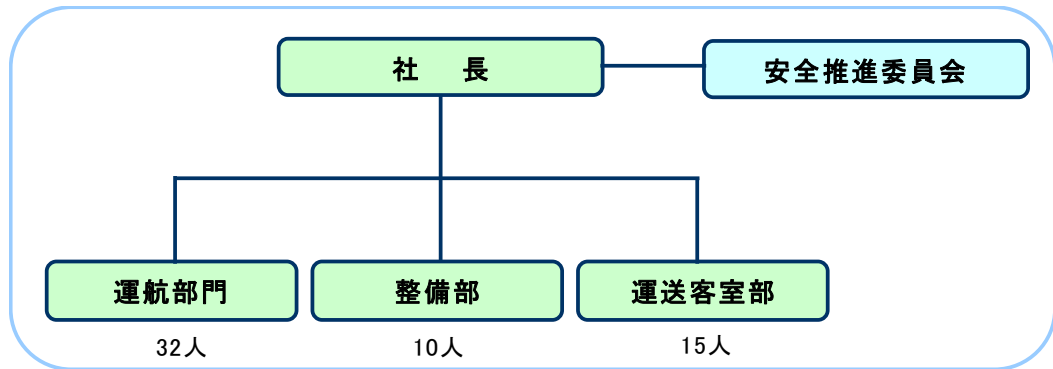
航空安全推進委員会

社長が委員長を務め、安全管理にかかわる部門長をメンバーとして、航空安全にかかわる全社の企画の立案、総合調整、勧告・助言を行っています。

社長や各担当者は、日本航空インターナショナルの安全にかかわる会議体に参加し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに、入手した情報などを社内に周知します。

(6) 北海道エアシステム

- ① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



- ② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人 数	主な所属先	備 考
運航乗務員	22 人	運航部門	
整備士	8 人	整備部	すべて有資格整備士
客室乗務員	12 人	運送客室部	
運航管理者	5 人	運航部門	すべて有資格者

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

- ③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

●全社的な安全管理

安全推進委員会が全社的な安全管理を担当します。

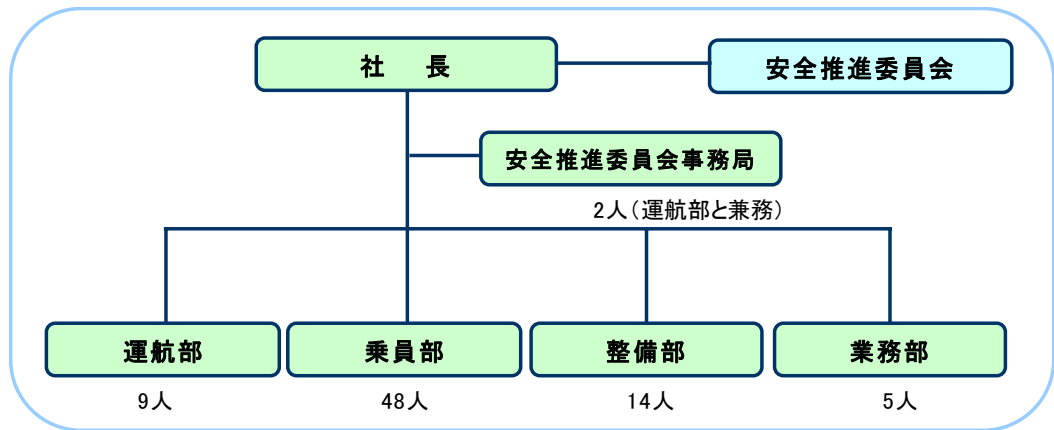
●安全にかかわる会議体

安全推進委員会

社長が委員長を務め、安全管理にかかわる部門長をメンバーとしています（原則として 2 ヶ月に一回の開催）。社長や各担当者は、日本航空インターナショナルの安全にかかわる会議体に参加し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに、入手した情報などを社内に周知します。

(7) 琉球エアコミューター

- ① 安全管理体制 ※人数はすべて 2009 年 3 月 31 日時点のもの。ただし休職者は除く。



② 日常運航に直接携わるスタッフ

職 種	人 数	主な所属先	備 考
運航乗務員	29 人	乗員部	
整備士	10 人	整備部	すべて有資格整備士
客室乗務員	15 人	乗員部	
運航管理者	5 人	運航部	すべて有資格者

※運航乗務員・整備士・客室乗務員・運航管理者の資格・訓練などについては、別冊 p.22 をご参照ください。

③ 日本航空インターナショナルの安全管理体制との主な相違点

● 全社的な安全管理

安全推進委員会が全社的な安全管理を担当します。

● 安全にかかわる会議体

安全推進委員会

社長が委員長を務め、安全管理にかかわる部門長をメンバーとして、航空安全にかかわる全社的な企画の立案、総合調整、勧告・助言を行っています（原則として毎月一回の開催）。

社長や各担当者は、日本航空インターナショナルおよび日本トランスオーシャン航空の安全にかかわる会議体に参加し、緊密な連携と情報の共有化を図るとともに、入手した情報などを社内に周知します。

4. 安全を確実にするための客観的評価

JAL グループでは、安全管理体制を継続的に見直し、さらなる安全性の向上を図るために、さまざまな外部機関からの評価・提言をいただいています。

4-1 運輸安全マネジメント評価

運輸安全マネジメント評価とは、2006 年 10 月より開始された制度で、国土交通省が全運輸モード（航空・鉄道・海運・自動車）を対象に、安全管理体制の運用状況を確認し、改善点を抽出して助言するものです。2008 年度は、JAL グループ航空会社（計 8 社）全てがそれぞれ受け、以下の点が評価されました。

【 評価された点 】

日本航空インターナショナル（2009 年 1 月実施）

- ・ KPI 手法（指標を用いて業務の達成度を定量的に把握する方法）により、安全重点施策についての確に進捗管理していること
- ・ 安全統括管理者による安全確保への積極的な取り組みがなされていること
- ・ 事故の体験を社員で共有するための取り組みが充実していること

日本トランスオーシャン航空（2008 年 4 月実施）

- ・ 経営トップが責務を果たす上で明確なリーダーシップを発揮していること
- ・ 安全重点施策の達成に向けて、四半期毎の進捗状況を把握する取り組みがなされていること

ジャルウェイズ（2008 年 10 月実施）

- ・ 経営トップが安全管理体制においてリーダーシップを発揮していること
- ・ 安全目標に関する進捗状況を把握し、適宜見直す取り組みが充実していること
- ・ 社内横断的な情報伝達やコミュニケーションが充実していること

ジャルエクスプレス（2008 年 8 月実施）

- ・ 経営トップが安全確保に主体的に関与していること
- ・ 重大事故などに的確に対応していること
- ・ 経営管理部門（経営トップ、安全統括管理者など）に対して内部監査を実施していること

日本エアコミューター（2008 年 5 月実施）

- ・ 経営トップが、安全管理体制の構築や安全に関する取り組みの推進に主体的に関与していること
- ・ 安全ミーティングなどを通じて、経営と現場の双方向のコミュニケーションが図られていること
- ・ 安全管理体制にかかわる内部監査で改善点が指摘された場合、被監査部門の改善に直ちに取り組んでいること

ジェイ・エア（2008 年 6 月実施）

- ・ 経営トップが安全管理体制においてリーダーシップを発揮していること
- ・ 社内の情報伝達やコミュニケーションの方法が整備され、かつ充実していること
- ・ 全社的な重大事故対応訓練を定期的の実施し、訓練のプロセスを適宜見直していること

北海道エアシステム（2008 年 6 月実施）

- ・ 安全に関する取り組みについて四半期ごとに報告する仕組みを構築し、問題点について適宜対応するとともに、前年度の達成状況等を踏まえて次年度の目標を策定していること
- ・ 各種会議体などの手段を通じて、縦断的かつ横断的な情報の共有と的確な情報伝達が図られていること
- ・ 自社で定めた重大事故発生時の対応手順に基づいて訓練し、その結果を手順の改善に活用していること

琉球エアコミューター（2008 年 4 月実施）

- ・ 経営トップが安全管理体制においてリーダーシップを発揮していること
- ・ 安全重点施策の達成に向けて、四半期毎の達成状況を的確に把握するよう取り組んでいること
- ・ 全社的な重大事故対応訓練を定期的の実施し、訓練のプロセスを適宜見直していること

また、さらに期待される点として、以下のような助言を受けました。これらの点については、必要な対応を検討していきます。

【 期待される点 】

日本航空インターナショナル

- ・ 経営トップのコミットメントを継続すること
- ・ 社員の安全意識などの状況を具体的に把握する仕組み（たとえば、安全意識調査など）の構築について検討すること
- ・ 自発的報告制度の更なる充実に向けて、報告をあげやすい環境を整備すること
- ・ 全社的な安全管理体制の見直し（マネジメントレビュー）を体系化すること

日本トランスオーシャン航空

- ・ 経営トップのコミットメントを継続すること
- ・ 安全マネジメントのコンセプトを理解させるための定期的・継続的教育の仕組み作りを検討すること

ジャルウェイズ

- ・ 安全管理体制の維持と継続的改善を維持していくためにも、今後とも経営トップが積極的かつ主体的な関与を継続すること

ジャルエクスプレス

- ・ 経営トップのコミットメントを継続すること
- ・ 経営管理部門に対して安全マネジメントのコンセプトを理解させるための定期的・継続的教育を実施し、当該教育・訓練プログラムを適宜検証すること

日本エアコミューター

- ・ 経営トップのコミットメントを継続すること
- ・ 安全に関する教育・訓練の有効性を評価し、必要に応じて次の教育・訓練に反映させる仕組みを構築すること
- ・ 経営トップなどに対する内部監査を実施し、安全管理体制の見直しの仕組みを構築すること

ジェイ・エア

- ・ 経営トップのコミットメントを継続すること
- ・ 経営管理部門全体に対する内部監査の仕組みを構築すること

北海道エアシステム

- ・ 経営トップ兼安全統括管理者によるコミットメントと的確な責務遂行を継続すること
- ・ 経営管理部門に対して、安全マネジメントのコンセプトを理解させるための定期的・継続的な教育の仕組みを構築すること
- ・ 経営管理部門全体に対する内部監査の仕組みを構築すること

琉球エアーコミューター

- ・ 経営トップのコミットメントを継続すること
- ・ 全社的にヒヤリハット情報を収集し活用する仕組みを構築すること
- ・ 安全に関する教育・訓練の有効性を評価し、必要に応じて次の教育・訓練に反映させる仕組みを構築すること
- ・ 経営管理部門全体に対する内部監査の仕組みを構築すること

4-2 社外有識者の評価 ～安全アドバイザリーグループの提言～

JAL グループは、2005 年 12 月の安全アドバイザリーグループからの提言の具現化に取り組んでいます。2008 年度はこれまでの取り組みを客観的に振り返るため、安全アドバイザリーグループによる 2 回目のフォローアップ見学を実施しました。

① フォローアップ見学

グループ社員の安全意識は変化したのか、今後どのような改善が必要なのかといった点を把握するため、主にグループ会社の現業部門を対象としたフォローアップ見学を実施しました。

見学の内容としては、職場見学に加えて、安全アドバイザリーグループと社員との自由な意見交換（直接対話）の機会を設けました。参加した社員は日常の業務に関する悩みや問題点、2005 年以降改善された点などを活発に議論しました。



② フォローアップ報告会

見学のまとめとして、安全アドバイザリーグループによるフォローアップ報告会を開催しました。経営は安全アドバイザリーグループから直接、見学を通して感じた JAL グループの変化や現状についてのコメントを受けました。主なコメントは以下のとおりです。

- ・ 自分たちで会社を良い方向に変えていくという意識が強くなってきた
- ・ さらに社員が自発的に考える取り組みを進めたほうが良い
- ・ 安全を意識して、日頃の業務に着実に取り組んでいた
- ・ 社員のモチベーションアップに向けて、引き続き改革に取り組むことが必要である
- ・ 職場によってはまだ改善の余地があるが、活気を持って改革に取り組んでいるところも出てきている

上記の内容から、JAL グループの安全管理体制が固まってきており、社員の安全意識も着実に高まってきていると実感していますが、改善すべき点はまだありますので、引き続き一段上の安全レベルを目指して取り組んでいきます。

5. さるなる安全性向上への取り組み

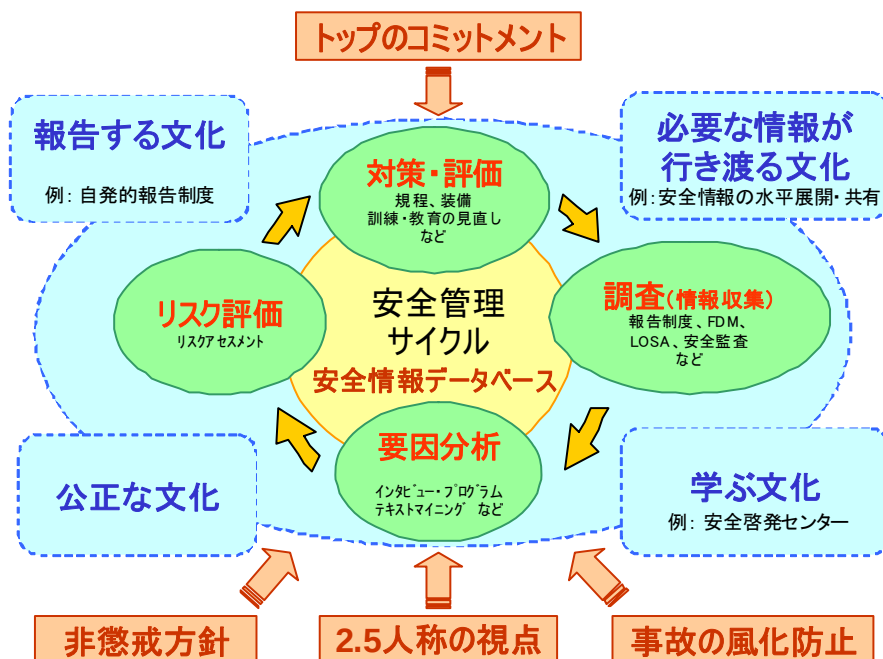
安全にかかわる取り組みについては、JALグループCSR報告書においても報告しています。詳細はインターネットをご参照ください。（<http://www.jal.com/ja/corporate/csr2009/>）

5-1 JAL グループ 2009 年度経営計画

2009 年 5 月、JAL グループは 2009 年度の経営計画を策定しました。計画では、安全施策の二つの柱として「安全管理体制の推進」と「安全文化の醸成」を掲げました。2008 年度からの取り組みを継続することで、個々の施策をより浸透させ、JAL グループが目指す安全管理の姿を具体化させることを目的としています。加えて、引き続き危機管理機能を強化し、航空保安を堅持します。

以下のイメージ図をもとに、私たちの取り組みについてお伝えします。

JALグループが目指す安全管理の姿



(1) 安全管理体制の推進

安全情報データベースを核とした安全管理サイクルにおけるPDCA^(※10)プロセスが機能し、安全のレベルを把握できる体制を目指します。

① 調査(情報収集)

JAL グループの安全にかかわる情報を集め、モニターします。各種報告制度、すべての航空機の飛行データを解析して運航の安全性と品質を高める飛行データ解析プログラム(フライトデータモニタリング、通称「FDM」)、運航の現場においてヒューマンエラーを引き起こしやすくする背景や要因を見つけ出す安全プログラムである LOSA (Line Operations Safety Audit)、社内部門が独立した第三者的な立場から安全にかかわる業務内容を検証する安全監査などを通して、安全の状態を把握していきます。

② 要因分析

集めた情報から、運航のさまざまな場面におけるトラブル発生メカニズムや潜在要因を分析・解明して未然に防ぎます。エラーを起こした当事者から正確で詳細な情報を得るため、ボーイング社が開発した手法(インタビュープログラム)を用いて、安全にかかわる報告内容をヒューマンファクターの観点からより深く分析しています。また、大量の情報を効率的に分析するため、テキストマイニング^(※11)を活用していきます。

③ リスク評価

不安全要素を特定し、結果の重大度(Severity)と発生の可能性(Probability)を算定してリスクレベルを付与します。そこから、対策検討の要否判定、優先順位づけ、対策実施のためのリソースの効果的な配分、安全状態の把握を行っています。

④ 対策・評価

対策が必要とされた場合、規程、装備、訓練・教育を適切に見直すなど、有効な対策を的確に実施していきます

*10 PDCA

Plan(計画)、Do(実行)、Check(チェック)、Action(修正)

*11 テキストマイニング

大量のテキスト情報のなかからキーワードの組み合わせ(事象と要因など)を検索し、統計処理により不安全要素の検出を支援する技術です。

(2) 安全文化の醸成

JAL グループとして目指すべき「安全文化」を具体的にあらわし、社員の安全意識をさらに向上させることに取り組みます。

① 必要な情報が行き渡る文化

安全にかかわる多くの情報を、ほかの部門やグループ会社でも迅速に共有し、有効に活用できる仕組みを作ります。

② 学ぶ文化

「安全啓発センター」の見学や「安全啓発セミナー」^(※12)などを通して、安全について知識と心の両方で学ぶことを目指します。

③ 公正な文化

十分注意していたにもかかわらず避けられなかったヒューマンエラーは非懲戒（このページ下の(3)②をご参照ください）とし、故意や怠慢によるエラーについては厳しい態度でのぞむという姿勢を徹底します。

④ 報告する文化

エラーを起こした当事者がためらうことなく報告することで再発防止につながるという意識をグループ全社員に浸透させ、自発的報告制度を推進していきます。

*12 安全啓発セミナー

グループ社員が安全啓発センターを見学し、見学後にはニュース映像やご遺族のインタビュー映像も交えた教材を用いて 123 便事故当時の状況を学びます。そして、役員を交えて見学の感想や各職場での安全への意識などを話し合っています。

(3) 安全管理体制を支える要素

JAL グループの安全管理サイクルにおける PDCA を回していくためには、4 つの不可欠な要素があります。

① トップのコミットメント

経営トップが、安全運航の堅持を公約・声明し、強いリーダーシップを持って取り組みます。JAL グループは経営の強い意思のもと、社員一人ひとりが安全運航を意識していきます。

② 非懲戒方針

JAL グループでは 2007 年 2 月に、十分注意していたにもかかわらず避けられなかったヒューマンエラーであると判断した場合には、社内規程に定める懲戒の対象としない方針を定めています。エラーを起こした当事者と一緒に原因を究明し対策を立案することで、真の再発防止を図っています。

③ 2.5 人称の視点

「2.5 人称の視点」^(※13)を会社全体に浸透させることに、継続して取り組んでいます。

④ 事故の風化防止

教訓とすべき過去の事故を決して忘れず、安全に対する意識が風化することのないよう取り組んでいます。

*13 2.5 人称の視点

自分が乗客だったと考えるのは「1 人称の視点」、家族が乗客だったと考えるのは「2 人称の視点」、乗客のことを念頭に入れずに業務をこなそうとするのは「乾いた 3 人称の視点」ととらえ、「自分や自分の家族が乗客だった」という「1 人称・2 人称の視点」を考慮に入れつつ、専門性を生かす職業人として冷静に業務に対処する「2.5 人称の視点」が求められます。JAL グループでは、日々の業務において「2.5 人称の視点」で発想しているのか、常に振り返ることを「心の習慣」として根づかせることによって「安全文化」の醸成を図ります。

5-2 過去の教訓から学び続ける

JAL グループでは、1985 年に起こした 123 便御巣鷹山事故の教訓を活かし、これを風化させないために何をすべきかについて考えてきました。その取り組みが「過去から学ぶ教育」と「安全啓発センター」です。

① 過去から学ぶ教育

事故発生時のファミリーアシスタンス^(※14)のあり方に関する世界的な動きを背景に、2002 年 7 月より事故処理体制の教育を開始し、現在は事故対策本部要員の教育となっています。また一般社員向けに、123 便事故当時、事故処理にかかわった経験者の話を聞く会を開くなど、JALグループ全体を対象に「過去から学ぶ教育」を進めています。

そして 2008 年度から、ご遺族にご協力いただいて社員がご遺族のお話を聞く機会を設け、2009 年度は安全推進本部が国内外の各支店に赴いて出張教育を行います。この教育によって社員が過去の事故を知り、今後何をすべきなのかを自ら考える機会を設け、世界各地に安全文化を伝える社員を育てていきます。

*14 ファミリーアシスタンス

1996 年、アメリカに乗り入れる航空会社を対象に、「家族援護法」（航空事故被災者およびその家族に対する体系的な援護を提供することを定めた法律）がアメリカで制定されました。これに対応する形で世界の航空会社が、それぞれ「ファミリーアシスタンス」のガイドラインを作成しています。

② 安全啓発センター

安全アドバイザーグループや 123 便事故のご遺族から「悲惨な事故を二度と繰り返さないために残存機体の展示をしてはどうか」との提案を受け、2006 年 4 月、安全啓発センターを開設しました。

センターには、墜落現場から回収された後部圧力隔壁などの部品や、123 便事故のフライトレコーダーの記録、国内外の航空機事故の資料なども展示しています。2008 年には、乗客の方のご遺品を新たに展示しました。



この施設は、事故を風化させず、社員の安全意識を高め、グループ社員一人ひとりが心で

安全運航の大切さを理解するための研修施設として使われています。開設以来、来場者は社内・社外を含めて 6 万人を超えました。これからも、この施設を「安全の礎」として、積極的に活用していきます。

※ 安全啓発センターのご案内

電話 : 03-3747-4491

FAX : 03-3747-4493

〒144-0041 東京都大田区羽田空港 1-7-1 第二総合ビル 2 階

【交通】 東京モノレール「整備場」下車徒歩 5 分

【開館】 月～金（年末年始および祝日を除く）の 10:00～16:00

見学は 10 時、11 時、13 時、14 時、15 時開始の 1 日 5 回、所要時間は 1 時間です。

見学をご希望の方は事前にお申し込みください。

③ 慰霊登山

JAL グループでは、事故体験の風化を防ぎ、安全への決意をグループ社員一人ひとりに浸透・継続させるため、新入社員研修や各部門での安全啓発の取り組みとして、123 便御巣鷹山事故やばんだい号事故の現場を訪れております。

6. グループ航空会社の 2009 年度安全ミッション

2009 年度は、グループ共通の安全ミッションを引き続き設定し、グループ航空会社間の連携をさらに強化して安全に取り組んでまいります。

日本航空インターナショナル

(1) 安全管理体制の推進

① チェック機能の強化

- ・各種経営・安全関連の会議体や活動のモニター

② リスクマネジメント体制の構築

- ・安全情報分析の基盤強化（安全情報データベースの再構築）
- ・安全情報の分析力強化
- ・安全情報データベースを核とした業務プロセスの検討
- ・安全指標の検討

(2) 安全文化の醸成

① 目指すべき安全文化の検討

- ・安全文化の具体的な姿の提示

② 安全意識の向上

- ・安全部門のキャリアパス化
- ・ヒューマンエラーの非懲戒方針の浸透
- ・安全啓発セミナーの開催
- ・事故のご遺族が参画した教育などの開催
- ・安全関連表彰の促進
- ・安全教育の促進充

③ 安全広報活動の拡充

(3) 危機管理機能の強化

① 迅速な処理体制の構築

② 迅速・的確な初期通報

(4) 航空保安の堅持

① 管理体制の強化

② 保安教育の推進

日本トランスオーシャン航空
ジャルウェイズ
ジャルエクスプレス
ジェイ・エア
日本エアコミューター
北海道エアシステム
琉球エアーコミューター

① 安全管理体制の推進

- ・ 安全情報データベース再構築への参画
- ・ 安全情報の分析力強化

② 安全文化の醸成

- ・ 安全教育の推進

③ 危機管理機能の強化

④ 航空保安の堅持

7. JAL グループ使用機材

(2009年3月31日時点)

機種	機数	運航会社 (*16)	座席数	初号機導入	平均機齢	平均年間飛行時間 (*15)	平均年間飛行回数 (*15)
747-400	44	JALI	303～546 (貨物機は座席なし)	1990 年	14.9	3,795	785
		JAZ					
747	7	JALI	437～452 (貨物機は座席なし)	1970 年	23.2	3,886	1,003
		JAZ					
777	43	JALI	245～500	1996 年	6.9	3,145	1,157
767	49	JALI	207～261 (貨物機は座席なし)	1985 年	11.1	2,728	1,227
A300-600R	22	JALI	290	1991 年	14.1	2,202	1,820
MD-90	16	JALI	150	1995 年	12.1	2,187	2,010
MD-81	14	JALI	163	1985 年	19.6	2,430	2,507
		JEX					
737-400	23	JEX	145～167	1994 年	13.6	2,390	2,158
		JTA					
737-800	18	JALI	144～165	2006 年	1.1	1,859	1,259
		JEX					
Embraer170	2	J-AIR	76	2008 年	0.3	545	488
CRJ200	9	J-AIR	50	2000 年	5.7	2416	2,411
DHC-8-Q400	11	JAC	74	2002 年	3.9	2,001	2,685
DHC-8-100/300	5	RAC	39～50	1997 年	8.2	1195	2723
SAAB340B	14	JAC	36	1992 年	13.3	1,790	2,628
		HAC					
BN-2B	2	RAC	9	1987 年	8.0	244	704
機数合計	279	*15 平均年間飛行時間と平均年間飛行回数は、それぞれ年間の飛行時間と飛行回数を 2009 年 3 月 31 日時点の機数で除した数字です。					

※グループ全体の平均機齢(2009年3月31日時点) 11.1 年

※グループ全体の平均機齢(2010年3月31日時点の計画ベース) 10.6 年

航空機の機齢について

航空機は機齢に応じて適切な整備をすれば、ほぼ永続的に使用可能です。機齢が高いということが直接安全に影響を与えることはありません。JALグループのすべての機材は、メーカーが推奨し、国土交通省が承認した整備プログラムに従って適切に整備して、良好な品質を維持しています。

*16

JALI	日本航空インターナショナル	JTA	日本トランスオーシャン航空
JAZ	ジャルウェイズ	JEX	ジャルエクスプレス
JAC	日本エアコミューター	J-AIR	ジェイ・エア
HAC	北海道エアシステム	RAC	琉球エアークommuter

8. JAL グループ輸送実績

8-1 国際線輸送実績

日本航空インターナショナル + ジャルウェイズ

	2008年度							前年度	2008年度		路線便数
	旅客数	前年比(%)	RPK(千人 ^{キロ})	前年比(%)	ASK(千座席 ^{キロ})	前年比(%)	利用率(%)	利用率(%)	有償貨物重量(トン)	郵便重量(トン)	
太平洋線	2,463,602	89.9	18,871,270	89.1	25,465,559	94.5	74.1	78.6	139,609	10,948	11,541
欧州線	1,143,753	85.2	10,731,932	85.3	15,510,735	91.9	69.2	74.6	108,594	3,232	6,310
東南アジア線	3,832,325	88.2	13,601,879	87.0	22,677,213	96.7	60.0	66.6	228,445	5,761	23,429
オセアニア線	379,975	72.5	2,800,285	72.9	4,620,116	89.3	60.6	74.3	9,029	1,516	1,486
グアム線	486,024	89.2	1,239,725	89.5	1,815,255	98.1	68.3	74.9	3,830	65	2,491
韓国線	1,819,661	96.4	1,939,412	96.4	2,545,066	98.2	76.2	77.6	24,776	4,535	9,262
中国線	1,577,313	79.7	2,997,637	79.3	6,936,396	96.3	43.2	52.5	112,931	7,798	18,606
その他	1,390	25.7	4,212	27.8	5,672	28.9	74.3	77.1	0	0	16
合計	11,704,043	87.6	52,186,351	86.4	79,576,012	94.6	65.6	71.8	627,214	33,855	73,141



8-2 国内線輸送実績

日本航空インターナショナル + 日本トランスオーシャン航空 + ジャルエクスプレス +
日本エアコミューター + ジェイ・エア + 北海道エアシステム + 琉球エアコミューター

				2008年度				前年度 利用率(%)	2008年度		路線 便数	
				旅客数	前年比(%)	提供座席数	前年比(%)		利用率(%)	有償貨物重量(トン)		郵便重量(トン)
羽	田	-	伊 丹	2,799,473	103.1	4,082,623	98.8	68.6	65.7	38,989	2,573	10,928
羽	田	-	関 西	627,123	84.6	932,022	72.2	67.3	57.5	1,837	1,031	5,103
羽	田	-	神 戸	269,226	103.9	370,506	92.9	72.7	65.0	1,690	4	1,456
羽	田	-	札 幌	3,871,054	100.3	5,954,470	100.6	65.0	65.2	82,092	4,552	13,753
羽	田	-	福 岡	3,291,839	101.7	5,042,134	95.3	65.3	61.2	83,064	5,555	13,081
羽	田	-	那 覇	2,817,591	102.3	4,031,047	102.1	69.9	69.8	66,742	1,634	8,487
羽	田	-	女 満 別	325,492	97.1	547,442	97.9	59.5	60.0	2,978	40	2,169
羽	田	-	旭 川	570,875	93.4	886,546	102.2	64.4	70.5	8,817	1,004	3,073
羽	田	-	釧 路	343,711	97.5	591,006	106.3	58.2	63.3	3,754	72	2,156
羽	田	-	と かつ 帯 広	501,957	95.7	819,973	101.4	61.2	64.9	8,285	702	2,878
羽	田	-	函 館	482,925	94.0	711,813	90.9	67.8	65.7	8,709	475	2,176
羽	田	-	青 森	692,811	93.5	1,219,141	96.8	56.8	58.8	4,392	962	4,368
羽	田	-	三 沢	204,816	98.7	346,970	109.2	59.0	65.3	581	884	2,162
羽	田	-	秋 田	298,141	88.3	531,654	97.7	56.1	62.0	1,199	320	2,181
羽	田	-	山 形	53,900	94.2	113,547	112.3	47.5	56.6	212	0	726
羽	田	-	小 松	887,164	95.4	1,402,428	95.1	63.3	63.1	2,546	749	4,373
羽	田	-	南 紀 白 浜	139,073	101.0	292,251	112.5	47.6	53.0	77	0	1,856
羽	田	-	岡 山	307,209	97.4	479,558	102.9	64.1	67.6	346	625	2,907
羽	田	-	出 雲	534,409	102.1	911,155	106.1	58.7	61.0	2,279	8	3,626
羽	田	-	広 島	795,752	98.9	1,326,624	97.2	60.0	59.0	5,654	641	5,093
羽	田	-	山 口 宇 部	202,617	98.7	360,100	101.1	56.3	57.6	468	0	2,186
羽	田	-	徳 島	698,024	94.8	1,147,334	94.7	60.8	60.8	3,406	304	4,367
羽	田	-	高 松	562,287	102.1	991,290	97.2	56.7	54.0	3,092	227	3,639
羽	田	-	高 知	306,487	97.6	463,492	93.7	66.1	63.5	425	140	2,912
羽	田	-	松 山	441,587	107.2	746,521	104.9	59.2	57.9	2,146	294	3,218
羽	田	-	北 九 州	273,730	97.4	470,389	102.1	58.2	61.0	1,353	0	2,903
羽	田	-	大 分	725,635	96.2	1,214,876	104.4	59.7	64.8	8,327	681	4,372
羽	田	-	長 崎	503,946	100.9	843,380	99.0	59.8	58.6	6,526	542	2,915
羽	田	-	熊 本	874,007	102.6	1,356,019	98.4	64.5	61.8	16,000	849	5,096
羽	田	-	宮 崎	333,202	107.6	551,911	113.3	60.4	63.5	1,066	23	3,328
羽	田	-	鹿 児 島	1,027,015	100.5	1,541,020	97.5	66.6	64.7	13,314	829	5,149
羽	田	-	奄 美 大 島	79,454	97.6	118,501	101.4	67.0	69.7	248	47	727
羽	田	-	宮 古	85,040	99.1	119,260	99.9	71.3	71.8	1,452	12	1,448
羽	田	-	石 垣	136,639	97.0	157,735	100.6	74.0	77.8	1,414	154	1,815
羽	田	-	久 米 島	18,445	93.7	22,485	95.8	71.0	70.6	142	6	300
成	田	-	伊 丹	177,777	88.8	244,712	97.9	72.6	80.1	682	704	1,458
成	田	-	札 幌	112,875	85.5	197,513	102.2	57.1	68.4	1,169	0	727
成	田	-	福 岡	98,091	106.3	194,857	104.0	50.3	49.3	692	490	1,032
成	田	-	名 古 屋	57,087	87.8	105,030	98.9	54.4	61.2	2	0	724
成	田	-	那 覇	-	-	-	-	-	-	303	0	9
伊	丹	-	札 幌	345,069	103.6	429,921	99.3	80.3	76.9	7,414	334	1,456
伊	丹	-	福 岡	236,618	98.1	329,139	89.9	71.9	65.9	1,299	183	2,357
伊	丹	-	那 覇	292,255	95.2	397,287	100.0	73.6	77.3	7,583	81	856
伊	丹	-	旭 川	12,484	84.3	18,882	93.2	66.1	73.1	5	0	116
伊	丹	-	青 森	142,982	93.6	225,476	100.6	63.4	68.2	493	355	1,503
伊	丹	-	三 沢	51,855	90.5	108,750	107.9	47.7	56.8	105	0	726
伊	丹	-	秋 田	59,654	93.8	109,444	106.5	54.5	61.9	389	228	722
伊	丹	-	花 巻	97,774	92.9	153,573	100.6	63.7	68.9	554	78	1,152



	2008年度					前年度 利用率(%)	2008年度		路線 便数
	旅客数	前年比(%)	提供座席数	前年比(%)	利用率(%)		有償貨物重量(トン)	郵便重量(トン)	
伊 丹 - 山 形	83,998	90.9	144,500	99.5	58.1	63.6	0	0	2,890
伊 丹 - 仙 台	422,001	97.7	684,425	104.5	61.7	65.9	774	321	4,348
伊 丹 - 新 潟	240,575	97.9	439,403	99.7	54.8	55.8	69	36	3,639
伊 丹 - 福 島	52,864	60.6	93,895	60.4	56.3	56.1	316	94	607
伊 丹 - 松 本	22,957	93.0	51,948	100.6	44.2	47.8	4	4	702
伊 丹 - コウノトリ但馬	28,922	112.7	44,729	101.3	64.7	58.1	1	0	1,324
伊 丹 - 隠 岐	33,334	95.0	55,670	100.6	59.9	63.4	167	0	718
伊 丹 - 出 雲	128,290	96.2	234,083	107.9	54.8	61.4	44	0	5,333
伊 丹 - 松 山	184,613	111.6	335,494	100.8	55.0	49.7	36	0	5,495
伊 丹 - 大 分	128,323	113.0	213,490	115.2	60.1	61.3	214	74	2,885
伊 丹 - 長 崎	204,574	110.0	336,048	101.1	60.9	56.0	404	87	2,181
伊 丹 - 熊 本	269,029	108.6	458,009	111.5	58.7	60.3	531	47	2,910
伊 丹 - 宮 崎	263,670	93.9	437,212	113.8	60.3	73.1	204	40	4,327
伊 丹 - 鹿 児 島	406,222	103.7	688,797	105.4	59.0	60.0	50	74	5,104
伊 丹 - 種 子 島	17,868	98.8	51,578	101.5	34.6	35.6	69	0	2,076
伊 丹 - 奄 美 大 島	86,485	96.3	138,897	100.7	62.3	65.1	15	2	855
関 西 - 札 幌	510,565	92.5	776,993	92.9	65.7	66.0	7,261	346	3,765
関 西 - 福 岡	210,084	106.9	411,020	85.6	51.1	40.9	1,533	310	2,440
関 西 - 那 覇	536,362	101.6	872,471	99.7	61.5	60.3	11,250	796	3,175
関 西 - 女 満 別	71,369	112.8	108,892	94.6	65.5	55.0	131	81	723
関 西 - 旭 川	75,543	89.6	111,774	94.2	67.6	71.0	213	110	728
関 西 - 釧 路	26,446	105.3	39,772	100.4	66.5	63.4	3	69	244
関 西 - と ち ち 帯 広	25,602	101.4	39,283	99.6	65.2	64.0	22	3	241
関 西 - 函 館	50,898	66.6	67,940	60.1	74.9	67.6	62	50	428
関 西 - 青 森	4,136	61.2	9,430	90.6	43.9	65.0	20	0	62
関 西 - 秋 田	32,396	75.8	91,819	87.7	35.3	40.8	6	14	611
関 西 - 花 巻	46,278	85.6	99,267	87.7	46.6	47.8	44	17	609
関 西 - 仙 台	20,952	-	69,601	-	30.1	-	53	50	427
関 西 - 福 島	45,471	79.0	93,895	83.8	48.4	51.4	26	24	607
関 西 - 石 垣	77,368	87.2	107,876	98.7	65.6	74.6	743	25	721
神 戸 - 札 幌	384,938	107.8	590,369	100.4	65.2	60.7	6,959	424	2,161
神 戸 - 鹿 児 島	84,496	82.8	176,290	83.7	47.9	48.5	10	0	1,210
神 戸 - 那 覇	193,654	86.2	312,041	99.0	62.1	71.3	4,087	4	1,454
神 戸 - 石 垣	78,851	127.6	107,360	131.5	63.5	67.4	450	160	1,403
札 幌 - 女 満 別	138,257	90.0	331,330	101.7	41.7	47.2	156	43	2,131
札 幌 - 釧 路	66,407	122.4	114,480	128.6	58.0	60.9	46	15	3,180
札 幌 - 函 館	1,861	20,677.8	7,272	20,200.0	25.6	25.0	0	0	202
札 幌 - 青 森	102,363	93.0	208,752	107.8	49.0	56.9	173	101	1,348
札 幌 - 秋 田	85,575	87.9	210,544	102.2	40.6	47.3	112	85	1,344
札 幌 - 花 巻	99,243	100.6	209,394	101.1	47.4	47.6	90	94	1,345
札 幌 - 山 形	19,993	96.4	36,050	99.4	55.5	57.2	0	0	721
札 幌 - 仙 台	254,146	107.1	447,713	98.1	56.8	52.0	617	61	2,854
札 幌 - 松 本	21,228	49.1	28,860	45.8	73.6	68.7	1	0	390
札 幌 - 広 島	78,192	102.7	108,776	100.0	71.9	70.0	220	0	725
札 幌 - 出 雲	4,495	98.1	8,476	106.6	53.0	57.6	83	0	53
札 幌 - 徳 島	7,297	111.6	11,573	113.3	63.1	64.0	29	0	71
名 古 屋 - 札 幌	559,088	95.0	922,196	91.4	60.6	58.3	8,204	406	3,399
名 古 屋 - 福 岡	325,786	70.5	505,639	61.9	64.4	56.6	1,274	57	4,257



	2008年度					前年度 利用率(%)	2008年度		路線 便数
	旅客数	前年比(%)	提供座席数	前年比(%)	利用率(%)		有償貨物重量(トン)	郵便重量(トン)	
名古屋 - 那覇	553,410	107.3	901,798	106.2	61.4	60.7	8,002	156	2,197
名古屋 - 釧路	53,907	97.4	89,550	99.0	60.2	61.2	43	0	599
名古屋 - とちぎ帯広	19,909	85.0	35,950	99.0	55.4	64.5	0	0	719
名古屋 - 青森	99,518	86.8	203,850	99.5	48.8	56.0	306	5	1,359
名古屋 - 花巻	91,466	91.4	202,676	99.0	45.1	48.9	296	0	1,351
名古屋 - 秋田	37,114	82.3	72,700	95.9	51.1	59.5	0	0	1,454
名古屋 - 山形	18,713	88.2	36,350	99.9	51.5	58.3	0	0	727
名古屋 - 仙台	118,660	95.0	214,027	94.6	55.4	55.2	529	260	1,446
名古屋 - 新潟	41,128	91.7	72,600	100.1	56.7	61.9	0	0	1,452
名古屋 - 松山	37,902	84.9	76,022	104.5	49.9	61.4	0	0	1,457
名古屋 - 高知	38,481	87.6	72,650	100.2	53.0	60.6	0	0	1,453
名古屋 - 長崎	35,610	87.4	69,500	96.0	51.2	56.3	0	0	1,390
名古屋 - 熊本	144,854	94.2	269,624	91.1	53.7	51.9	315	41	2,235
名古屋 - 鹿児島	201,591	93.6	333,251	83.9	60.5	54.2	804	36	2,176
名古屋 - 石垣	14,156	-	17,495	-	74.9	-	28	0	117
福岡 - 札幌	279,664	105.8	414,613	98.4	67.5	62.7	4,774	364	1,447
福岡 - 那覇	515,265	113.5	812,003	124.1	63.5	69.4	9,564	2,151	4,090
福岡 - 仙台	178,058	99.5	222,840	77.9	79.9	62.6	984	305	1,453
福岡 - 松本	12,747	55.2	22,718	61.2	56.1	62.1	2	0	307
福岡 - 出雲	35,285	96.9	52,166	100.8	67.6	70.3	5	0	1,448
福岡 - 徳島	33,691	91.7	52,056	100.7	64.7	71.0	5	0	1,446
福岡 - 高知	59,032	90.3	109,250	100.0	54.0	59.8	0	0	2,185
福岡 - 松山	126,858	96.3	263,334	111.2	48.2	55.6	87	37	1,856
福岡 - 宮崎	420,883	93.1	791,817	101.2	53.2	57.8	163	24	5,050
福岡 - 鹿児島	182,615	88.6	327,384	95.1	55.8	59.9	272	9	5,389
那覇 - 福島	65,935	94.8	94,930	84.8	69.5	62.1	242	0	634
那覇 - 小松	84,152	97.3	116,547	98.0	72.2	72.7	86	0	777
那覇 - 岡山	87,852	89.7	122,420	95.0	71.8	76.0	218	0	813
那覇 - 高知	22,727	93.8	39,088	83.6	58.1	51.9	53	0	261
那覇 - 松山	42,837	102.9	69,900	111.2	61.3	66.2	26	0	467
那覇 - 北九州	69,545	100.2	108,660	99.6	64.0	63.6	493	0	725
那覇 - 宮古	541,993	101.1	820,050	97.5	66.1	63.7	7,738	1,277	5,725
那覇 - 石垣	732,386	96.4	1,205,269	98.0	60.8	61.8	8,666	1,976	8,047
那覇 - 粟国	10,764	103.2	18,288	103.0	58.9	58.8	30	19	2,032
那覇 - 北大東	10,200	106.4	14,769	105.2	69.1	68.3	83	33	377
那覇 - 南大東	25,396	105.6	45,766	102.8	55.5	54.0	236	87	1,079
那覇 - 与論	35,305	101.3	59,720	103.0	59.1	60.1	19	0	1,388
那覇 - 久米島	224,467	97.5	385,582	103.3	58.2	61.7	1,905	260	4,617
那覇 - 奄美	16,927	96.6	28,536	101.3	59.3	62.2	56	15	730
那覇 - 与那国	9,478	95.9	17,585	101.7	53.9	57.1	10	0	443
丘珠 - 函館	34,757	199.1	57,744	215.6	60.2	65.2	24	9	1,604
丘珠 - 釧路	26,260	101.8	46,368	100.2	56.6	55.7	8	0	1,288
函館 - 旭川	12,586	94.0	26,640	103.9	47.2	52.3	1	0	740
函館 - 釧路	11,712	92.9	26,244	102.2	44.6	49.1	1	0	729
函館 - 奥尻	10,441	102.2	24,120	97.1	43.3	41.1	15	24	670
仙台 - 那覇	3,411	30.5	5,454	29.0	62.5	59.6	1	0	36
出雲 - 隠岐	14,083	102.3	25,308	101.0	55.6	54.9	3	0	703
広島西 - 宮崎	13,253	84.8	24,428	99.5	54.3	63.7	0	0	714



	2008年度					前年度 利用率(%)	2008年度		路線 便数
	旅客数	前年比(%)	提供座席数	前年比(%)	利用率(%)		有償貨物重量(トン)	郵便重量(トン)	
広島西 - 鹿児島	41,082	96.5	73,701	100.2	55.7	57.9	0	0	2,154
鹿児島 - 岡山	25,331	92.7	51,772	99.7	48.9	52.6	5	0	1,434
鹿児島 - 高松	13,385	92.1	25,812	99.9	51.9	56.3	1	0	717
鹿児島 - 松山	17,300	95.1	26,064	98.4	66.4	68.6	1	0	724
鹿児島 - 種子島	65,198	88.7	154,176	95.8	42.3	45.7	339	34	2,085
鹿児島 - 屋久島	151,908	101.0	266,586	105.1	57.0	59.3	202	41	3,621
鹿児島 - 喜界島	31,901	94.1	49,349	98.1	64.6	67.4	92	43	1,451
鹿児島 - 奄美大島	272,321	94.3	516,933	100.6	52.7	56.2	1,092	301	3,427
鹿児島 - 徳之島	119,238	89.6	243,273	101.5	49.0	55.5	691	394	1,515
鹿児島 - 沖永良部	63,166	97.2	129,783	102.1	48.7	51.2	158	110	2,116
鹿児島 - 与論	25,636	102.0	51,192	100.6	50.1	49.4	63	50	726
奄美大島 - 喜界島	39,507	93.1	77,436	100.9	51.0	55.3	232	45	2,151
奄美大島 - 徳之島	21,787	94.5	51,912	101.3	42.0	45.0	25	12	1,442
奄美大島 - 沖永良部	12,504	99.1	25,416	102.6	49.2	50.9	22	6	714
沖永良部 - 与論	5,057	102.0	23,059	103.1	21.9	22.2	9	6	703
宮古 - 石垣	73,334	83.3	163,234	88.1	44.9	47.5	177	8	1,383
宮古 - 多良間	29,815	95.8	55,976	99.6	53.3	55.4	240	60	1,435
石垣 - 与那国	66,696	100.6	123,759	99.6	53.9	53.3	608	122	1,153
北大東 - 南大東	9,534	104.2	14,079	102.6	67.7	66.6	73	6	360
チャーター便	32,507	113.0	40,181	114.0	80.9	81.6	397	29	375
合計	41,154,433	98	66,140,466	98	62	62	501,609	40,870	347,276