Dream Skyward.

JAL

CSR報告書

2006

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、そしてこころを結び、
日本と世界の平和と繁栄に貢献します。

1 安全・品質を徹底して追求します
2 お客さまの視点から発想し、行動します
3 企業価値の最大化を図ります
4 企業市民の責務を果たします
5 努力と挑戦を大切にします

会社概要（2006年3月31日現在）

持株会社

社名（商号）	株式会社日本航空
創業	2002年10月2日
事業内容	航空輸送事業およびこれに関連する事業等を含む会社の持株会社として、これらの事業会社の経営管理ならびにこれに附帯または関連する業務
代表者	代表取締役社長　西松 遙（2006年6月28日就任）
本社所在地	東京都品川区東品川二丁目4番11号
資本金	1000億円
発行済株式数	1,982,383,250株
株主数	329,922人

JALグループ

構成会社	株式会社日本航空ほか子会社275社および関連会社97社（主なグループ会社12社は下記のとおり）

株式会社日本航空インターナショナル
株式会社日本航空ジャパン
日本アジア航空株式会社
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
株式会社エージーピー
株式会社ジャルパック
株式会社ジャルツアーズ
株式会社JALホテルズ
株式会社JALUX

目次

企業理念・会社概要 1
目次・編集方針 2
西松遙社長・柳田邦男氏対談 3

安全運航への決意 7
- 2005年度報告 8
- 2005年度に発生したトラブル 9
- 安全アドバイザリーグループの提言 11
- 中期経営計画における安全施策 13
- 安全啓発センター 14
- 新体制の構築 15

ステークホルダーとともに 17
- お客さまとともに 18
- 株主・投資家の皆さまとともに 26
- 社員とともに 27
- 社会とともに 31

環境報告 37
- 環境行動計画 38
- 環境保全活動 40
- 環境社会活動 44

コーポレート・ガバナンス 45
国連グローバル・コンパクトへの参加 48
第三者意見 49
事業業績および輸送実績報告 50

表紙イラスト／鈴木英人

編集方針

JALグループは、「CSR報告書」(Corporate Social Responsibility:企業の社会的責任)を通じて、JALグループのCSR活動を明確に、そしてわかりやすく説明し、すべてのステークホルダーとのコミュニケーションをより有効なものにしたいと考えています。なお、掲載した情報は、2005年4月1日から2006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。また、対象組織範囲は、JALグループを基本としていますが、部分的に(株)日本航空、もしくは(株)日本航空＋(株)日本航空インターナショナル＋(株)日本航空ジャパン(本文では「日本航空」と表記)に限定している場合もあります。

関連報告書の発行について

・「環境報告書2004」を2004年11月に、「CSR報告書2005」を2005年6月に発行しました。いずれもインターネットで公開しています。
環境報告書2004　http://www.jal.com/ja/environment
CSR報告書2005　http://www.jal.com/ja/csr2005

・次回CSR報告書は、2007年6月に発行する予定です。

発行　株式会社日本航空　CSR委員会　2006年6月

お問い合わせ先
CSR委員会事務局(経営企画室)
TEL:03-5460-3749　FAX:03-5460-3164
e-mail:jal_csr@jal.com
〒140-8605　東京都品川区東品川2-4-11　JALビル

このCSR報告書の紙は、チリや南アフリカなどから輸入した「植林木」から作られています。植林木の使用は海外の森を増やすことに貢献します。また、紙の原料となるパルプを漂白する工程では、有機塩素化合物がほとんど排出されず、排水処理も大幅に軽減されるECF(無塩素漂白)を採用しています。

西松遙社長・柳田邦男氏対談

JALグループの信頼回復に向けて

**安全アドバイザリーグループの提言(p.11～12参照)を、
今後どのように実現していくか、座長・柳田邦男氏と西松遙社長が話し合いました。**

代表取締役社長　CSR委員会委員長
西松 遙　にしまつ はるか

安全を確保して初めて利益に結びつく

西松　昨年3月に事業改善命令を受け、グループをあげて安全の再構築に取り組んでいるところです。その効果も徐々に出ていますが、安全上のトラブルが散発し、皆さまに大変ご迷惑ご心配をおかけしていることを大変申し訳なく思っています。あらためて、安全と会社の存続とがこんなにも密接に結びついているということを思い知らされた1年でした。安全はわれわれの原点だと思います。

企業の社会的責任という視点でステークホルダーについて考えるとき、重要な鍵となっているのは「社員」です。社員が生き生きと働けば、安全性にも良い影響を与えると考えています。安全性だけでなく、定時性、サービスの質なども確保できる。そのことが、社会的信頼、お客さまからのサポートにつながり、ひいてはそれが利益に結びつき、株主の皆さまに還元できる。私はステークホルダーとはそういう流れの中にあると思います。安全を確保しなければ利益は確保できない。そのために組織・風土を改革し、社員のやる気と満足度を高めなければステークホルダーから信頼は得られないのではないでしょうか。

柳田　われわれ安全アドバイザリーグループの提言書の中でも、やはり社員の元気と生きがいがなければ、積極的で主動的・能動的な仕事は生まれず、主動的な仕事のないところには安全も生まれないという構図を指摘しました。また、主動的に仕事ができれば、当然営業成績も向上するでしょう。

西松　株式会社としては、株主の期待にお応えすることが、各年度の最終目標ではありますが、それを達成するために、そのことだけに邁進してもうまくいくものではない。この1年そう思い知らされました。安全性の確保という原点に

戻って再スタートし、信頼を勝ち得る。それができないうちは利益も出ません。当たり前のことですが、それを強く感じました。

「信頼」が非常にぐらついた1年

柳田　日本航空は昔は国策会社で、国が50％の株を持ち、「親方日の丸」でやってこられた面がある。それは良い意味では日本航空を世界へと躍進させる上で役立ったわけですが、世界的な潮流の中で完全民営化された。株式会社ということは株主に対して利益を上げていかなければならない。それは当然なんですが、公共交通機関であり、公益性が高く、人命にかかわってくる以上、そこには利益追求だけではすまない問題がある。しかも、安全性を失うと信頼性を失いお客さまが去っていく。すると究極において株式会社として成り立たない。

西松　利益は目的ではなくて結果である、そういう考え方もあるかもしれません。ある目的に達すると、それに付随して利益が出てくる、そんなイメージでとらえることもできます。

まず、私たちは、「安全意識」と「お客さま視点」をグループ内に徹底していき、日々の安全運航と誠意あるサービスを地道に続けていくことを考えなくてはなりません。

柳田　安全と営業成績というのは、航空会社として成り立つ上で車の両輪としてとらえられるべきものですが、それらは二項対立ではなくて、実はがっちりと手をつないでいる。では、そのつないでいる車軸は何か？　それは「信頼」、安全と経営への「信頼」ではないでしょうか。そのことがこの1年問われたのだと思います。真ん中の「信頼」という部分が非常にぐらついてしまった。不幸中の幸いと言うべきか、人命にかかわるような事故はなかった。しかし、昔であれば

日本航空 安全アドバイザリーグループ座長
柳田邦男　やなぎだ くにお

1936年栃木県生まれ。東京大学経済学部卒業。NHK社会部記者を経て74年作家に転身。72年『マッハの恐怖』で大宅壮一ノンフィクション賞、79年『ガン回廊の朝』で講談社ノンフィクション賞、84年「ボーン・上田記念国際記者賞」、95年「菊池寛賞」など多数受賞。2002年に航空安全思想の普及に対して、民間航空開発50周年記念国土交通大臣表彰を受ける。2005年より日本航空安全アドバイザリーグループ座長を務める。

矮小化され、そのままやり過ごされてしまっていたような事例も、今回は全面的に会社の存立にかかわるような形で社会的に議論され、注目を集めている。これは時代の流れではないかと思います。一般の利用客である国民の価値観や関心が、安全性を見える形できちっと証明してほしいという向きに変わってきている。そんな時代の潮流の中で、航空会社が経営姿勢を問われた、エポックメイキングな1年だったのではないでしょうか。

それでは、こういう時代に社長に問われる課題の最たるものとは、一言で言うなら何でしょうか?

安全なくして信頼回復なし。信頼なくして業績回復なし。

社長に問われる課題の最たるものはチームワークの構築

西松　それは良好なチームワークの構築です。特にこの業界は職種が多岐にわたっている。上空の機内で乗務する運航・客室業務から、地上勤務の整備・空港業務や管理・販売部門まで多種多様です。一つの企業にこれだけ様々な職種が集まっている業界はほかにないのではないかと思います。この様々な職種の全社員が同じベクトルに向かっていくにはどうすればよいか。ポイントは、チームワークの構築にあると思っています。

柳田　これまで日本では、企業の社員にとって「わが社」という意識が重要でした。長い日本の戦後史の中で、それはプラスにもマイナスにも働いていたわけです。“わが社意識”というのが日本企業のパワーの根底にあった。しかしこの十数年、経営あるいは企業本体のスリム化、コスト削減といった様々な要請から、分社化、委託化などが相次いで行われています。また、同時にそれらとは逆に企業の合併等も進行し、組織論的には難しい時代です。そんな状況の中で、企業が一枚岩として動く、あるいはチームワークを高めていくことはものすごく難しい。

西松　おっしゃる通りです。チームワークと言っても、グループ全体では5万3000人ですから、一枚岩で動くのはなかなか容易ではない。

1991年のバブル崩壊以降、「失われた90年代」というのは日本経済にとって非常に厳しい時代でした。当社は、92年には経常損失538億円という大赤字を出してしまった。そのときからコストダウンのため、「構造改革施策」として生産性向上、生産体制の見直しなど、様々な施策を実施しました。コス

トダウンといっても質を重視することを前提に推進してきたが、最近になって問題が顕在化しました。

柳田　どのような問題でしょうか？

西松　例えば、グループの組織が複雑化・多重化し、現場の声、すなわちお客さまの声が本社に届きにくくなってしまった。そこは反省しなくてはいけない。グループ全体でもっとコミュニケーションを密にし、風通しの良い職場に変えていかねばなりません。

ボトムアップで会社を変えていく

柳田　変革は会社が生き残っていくためにはやむを得ないのですが、そこにはひずみが残るわけですね。それに対してどういう手当てをしたらいいのか？　まして商品価値として致命的なものになりかねないときには、そこをどうするかが非常に重要になる。しかしこれまでは、そこへの気づきに、どうもタイムラグがあったように感じます。

西松　その通りです。さらに、われわれの会社の大きな欠点として「Plan・Do・Check・Action」という仕組みが十分に機能していないのではないかと思っています。計画し、行動した後のチェックをこれまで以上に重視し、もう少し頻繁にしなければならない。例えば組織を変更し、仕事のやり方を変えたら、その結果として副作用がなかったか、速やかにチェックして見直しをしなくてはなりません。

柳田　それはわれわれアドバイザリーグループが職場で行ったヒアリングでも感じました。特に副作用として、チームワークの難しさがだんだん深まってしまっている。というのは本体とグループ会社との関係の中で、本社で立てた基本計画をグループ会社に投げ渡すだけだと、仕事を受ける側は、与えられたことしかしなくなってしまう。与えられたことをすればいいというマンネリズムに陥って、仕事への創造的な姿勢が生まれてこなくなってしまう。まして今日のように若い世代が自分自身の生き方や価値観を大事にする時代では、そういった参画感や自分で創っていく喜びが失われていくと、職場が衰退してしまう。これが大きな副作用ではないでしょうか。

西松　そうした議論はわれわれ経営の中でも出ています。最前線のスタッフが企画段階から関与し、参画感をもって生き生きと働けるように、もっとボトムアップを進めていかなくてはなりません。

柳田　若い人に任せると結構面白いものを作るものです。若い知的財産をどう使うかが、企業の再生にはすごく重要かもしれません。

何よりも安全を優先し、社会からの信頼回復に全力を注ぐ

柳田　ところで、2005年度は燃油の高騰等もあり、営業成績が大幅に悪化しましたね。

西松　これまで不採算部門の整理を含めいろいろな構造改革に取り組んだ結果、欧米の航空会社に比べて遜色ないコスト水準になっています。今後は、より多くのお客さまにJALグループを選んでいただき、目標通りの収入を達成することが重要です。収入を上げないことには、元気印のサイクルに入っていけないですから。

柳田　インターネット社会では価格の比較が容易にできますから、そうした現代において他社との差別化を図るなら、口コミも重要だと思います。いたわりの言葉をかけられた、誠意のこもったサービスが受けられたなど、「日本航空は違うね」という価格以外の評価を得ることをもっともっと重視した戦略・戦術が必要だと思います。日本人はマニュアル以上のサービスで自分が大事にされることをとてもうれしく思いますから。

西松　JALグループを選んでくださるお客さまを一人でも増やすために、誠意を込めたサービスを地道に続けていかねばならないと考えています。

今年は、10月に国際線・国内線の二つの事業会社の統合を控えています。JALグループすべての役員・社員が、新たな企業を創造していく気持ちで、心を一つにして頑張ります。

また、常に何よりも安全を優先していきます。一便一便を確実に遂行し、これを積み上げていくことで、お客さまをはじめとする社会からの信頼回復に全力を傾注していきます。

安全運航への決意

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。全社員が安全意識、危機意識を
持って、一便一便の安全運航を守ります。

全社一丸となって安全を推進します

2005年度報告

JALグループは、2004年12月から2005年3月に安全上のトラブルを連続して発生させ、2005年3月17日に国土交通大臣より「航空輸送の安全確保に関する事業改善命令」および「警告書」を受けるに至りました。お客さまをはじめとする皆さまに多大なる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。

事業改善への取り組み

事業改善命令および警告書を受けるに至った安全上のトラブルは、共通して「ヒューマンエラー」に起因するものでした。この問題の解決に向け、全社一丸となった安全意識改善や安全組織体制の見直しを行い、以下の通り改善策を実行いたしました。

●安全意識改善

安全運航はJALグループの存立基盤であり社会的責務であることを再認識し、再徹底を図るため、4～5月の2カ月間を「緊急安全意識向上運動」期間と定め、全社一丸となって安全意識の向上に取り組みました。

●緊急安全ミーティング

社長をはじめ役員が現場に赴き緊急安全ミーティングを開催し、安全啓発を行うとともに、社員とじかに話を交えることにより、経営と現場との双方向のコミュニケーションを図りました。4～5月の2カ月間に国内外の支店、基地、グループ会社において、合計220回のミーティングを開催し、5530名の社員が参加しました。ミーティングで出された意見、要望については、「緊急安全ミーティング・フォローアップ検討委員会」を立ち上げて継続的に検討し、その経過・結果は、新しく設置された安全対策本部会で報告するとともに、社内報『Corporate Safety』で全社員にフィードバックしています。

●継続的な安全ミーティング

安全ミーティングは2005年7月より2006年3月まで合計235回開きました。羽田地区・成田地区を中心に国内支店・海外支店も含め、約2800名の社員が、社長をはじめ各役員と直接意見交換を行いました。各役員は会社の現状・考え方・取り組みを説明し、社員はこれに対して現場からの改善提案や経営への要望等について率直に意見を述べました。その結果、全社一丸となってこれからのJALを築いていこうという共通認識を持つことができました。

●手順、マニュアルの見直し

事業改善命令を受け、2005年4月から12月末までの期間を「手順、マニュアルの改善運動期間」と定め、全部門で安全にかかわる仕事の手順、マニュアルを見直しました。

運航、整備、客室、空港、貨物の各現場で働く社員にとって、真にわかりやすく使いやすいマニュアルに改善することを目的に、各部門では「マニュアル改善委員会」を立ち上げ、現場で働く人々から改善案を収集しました。その結果、運航、整備、客室部門では約2600件、空港、貨物部門で約650件の改善案が提出され、個々に検討した結果、約700件を採用し、各マニュアルに反映することとしました。見直しの結果変更された手順およびマニュアルについては、運航乗務員、客室乗務員、整備士等、関係者に対してその遵守徹底、周知徹底を行っています。

安全管理活動

●安全監査

社内の安全にかかわる業務活動に対して、第三者的な立場からその仕組みを検証しています。飛行中の操縦室、客室における業務はもとより、空港における地上ハンドリングから本社スタッフ部門の間接業務まで、安全にかかわるすべての業務を対象としています。もしそこで問題点が見つかれば、速やかに是正措置をとり、経営にもこの活動結果を報告します。2005年度は、国内23支店、海外18支店、本社23部門の監査を実施しました。

●IOSA認証

IOSA(IATA Operational Safety Audit)とは、IATA(国際航空輸送連盟)が進める世界的な監査プログラムのことで、世界的に通用する厳しい安全基準を設定し、各航空会社の安全レベルを確認することを目的としています。日本航空インターナショナルは、2004年12月に、744項目の監査を受けて合格しました。IOSAは2年ごとに更新していく必要があり、2006年10月に更新検査が予定されています。

そのほかにも、様々な安全にかかわる取り組みを実施しています。詳細については、インターネットに掲載しております。

http://www.jal.com/ja/safety/

2005年度に発生したトラブル

JALグループは、上記の通り、様々な改善策を実施し、安全体制の再構築に向けて全力を傾注しておりましたが、残念ながら、2005年度も安全上のトラブルが発生しました。以下にそれぞれの事象とその後の対策についてご報告します。

047便の新千歳空港への緊急着陸

2005年5月8日、日本航空047便(サンパウロ発ニューヨーク経由成田行き)は、新千歳空港の南東約370キロメートルの地点、高度3万6000フィート(約1万1000メートル)を飛行中、機内の気圧が低下したため緊急降下し、新千歳空港へ緊急着陸しました。負傷されたお客さまはいらっしゃいませんでした。

【暫定処置】同型機(747-400)全機について与圧系統の機能試験を実施するとともに、使用時間の長い与圧制御装置(Cabin Pressure Controller)を機体から取り降ろし、当社部品整備工場にて試験および内部基板の詳細検査を実施しました。本件は国交省より「重大インシデント」に認定されたことにより、発生原因については航空・鉄道事故調査委員会により調査が行われています。事故調査報告書の発行を待って、必要な追加処置を実施します。

778便シドニー空港出発時の左翼主脚部品の破断

2005年5月30日、オーストラリア・シドニー空港にて、日本航空778便(シドニー空港発関西空港行き)が駐機場より牽引車にて牽引中に左翼主脚の付け根付近の部品の一部が破断する事例が発生しました。本件は、オーストラリア当局により「重大インシデント」の認定を受けており、オーストラリアの事故調査委員会にて原因調査が進められています。中間報告書によれば、破断した部品(Forward Trunnion)は、製造メーカーにおいて、製造時の不適切な機械加工による肉厚不足とショットピーニング(疲労強度向上を図る加工法)漏れが原因で疲労強度が低下し、長期間使用に伴って疲労破壊に至ったものと推定されます。

【暫定処置】747および747-400型機全機の当該部分の緊急点検を実施し、同種不具合のないことを確認するとともに、破断部品の肉厚測定や非破壊検査を実施しました。その後、定期的に検査する整備プログラムを設定済みです。正式な調査報告書の発行を待って、必要な追加処置を実施します。

1002便羽田空港着陸時の前脚車輪破損

2005年6月15日、日本航空1002便(新千歳空港発羽田空港行き)は、羽田空港着陸時に前脚のタイヤ(ゴム部分)2本が外れ、またホイールの一部が破断し、滑走路上で自走不能となりました。3名のお客さまから首の痛み、吐き気のお申し出があり、このうち1名のお客さまが空港診療所にて診察を受けられました。

【暫定処置】全機種のすべてのタイヤおよびホイールについて目視検査を実施し、不具合のないことを確認しました。本件は国交省より「重大インシデント」に認定されたことにより、発生原因については航空・鉄道事故調査委員会により調査が行われています。事故調査報告書の発行を待って、必要な追加処置を実施します。

ジャルウェイズ58便のエンジントラブル

2005年8月12日、ジャルウェイズ58便(福岡発ホノルル行き)は、福岡空港離陸後、左翼エンジンにトラブルが発生したため、福岡空港へ引き返しました。このトラブルにより、福岡市東区社領付近にエンジン部品の一部が落下し、数名の方が軽い火傷および軽傷を負われたほか、乗用車のフロントガラスを破損させてしまいました。調査の結果、エンジン内部のタービンブレードにエロージョン(浸食)が発生して穴が開き、冷却空気がブレード外部に抜け、熱影響によりブレードが破損した可能性が高いとされています。

【対策】同じブレードを使用している747型機について、従来2500時間ごとに実施していた検査間隔を1000時間ごとに短縮しました。なお、当該トラブルの機種(DC-10)については2005年10月末で全機退役済みです。

日本アジア航空209便の緊急脱出スライド不備

2005年12月26日、日本アジア航空209便(成田発台北行き)、において、巡航中に、2階客室の両側にある脱出口の緊急脱出滑り台が収納されているスライドパックが、両側とも所定の位置である脱出口ドアの正面ではなく、ドアの後方にあることを乗務員が発見しました。当該便の2階客室を担当した客室乗務員は飛行前点検を行いましたが、異常ないものと誤認しました。

【再発防止策】スライドパックが所定の位置になかった原因については特定できませんでしたが、所定の位置にないことを飛行前に発見できなかったことから、当該便客室乗務員の再教育を実施し、恒久的な再発防止策としてスライドパックの位置を所定の位置に固定する改修を実施しました。

3913便鹿児島空港着陸時の逆推力装置不作動

2006年1月7日、日本航空3913便(伊丹発鹿児島行き)において、鹿児島空港着陸時に左側エンジン逆推力装置が作動しないという事例が発生しました。通常の着陸を行い、お客さま・乗務員への影響はありませんでした。点検の結果、左側エンジンの逆推力装置に作動を止める安全ロックピン(整備作業時に使用)が取り付けられたままであることが発見されました。

調査の結果、伊丹空港で左側エンジンの修理作業を実施した際、整備士が安全確保のため駆動装置に安全ロックピン(機体に取り付けられている吹き流しのないもの)を挿入し、逆推力装置の不作動処置を行いましたが、作業終了時にこれを抜き取り忘れていたことがわかりました。

【対策】逆推力装置に対して不作動処置を行う場合は、倉庫に保管されている吹き流しのついた安全ロックピンを用いることを徹底しました。

主脚部に対する検査期限超過および不適切な整備作業について

2006年3月20日、MD-87型機1機について、国交省より指示された450飛行回数ごとの主脚部位に対する検査が実施期限を10日間(41飛行回数)超過していたことが判明したため、急遽、新千歳空港に検査員を派遣し、検査を実施しました。また、3月22日にその際の検査内容を再確認した結果、マニュアルに定められた方法・手順で検査していなかったことが判明しました。

【対策】新千歳空港にて同機を再検査しました。さらに検査対象となる同型機の主脚すべてを3月26日までに再検査しました。本件に対し3月22日、国交省より厳重注意書を受け、原因調査結果および再発防止策について、4月5日に国交省に回答いたしました。改めて安全意識の向上のための全社的な取り組みとして、安全アドバイザリーグループによる提言の早期具現化、現業部門と社長・役員との直接対話の強化、安全に直接かかわる組織長に対する定期安全教育の導入、安全啓発センターの活用などのプロアクティブ(予防的)な施策を推進します。

安全アドバイザリーグループの提言

安全アドバイザリーグループ設置

事業改善命令に対する改善措置を実施しているにもかかわらず、引き続き安全上のトラブルを発生させたことから、JALグループは、2005年8月3日「安全アドバイザリーグループ」を設置しました。

安全アドバイザリーグループは、柳田邦男氏を座長とし、ヒューマンファクター、失敗・欠陥分析、組織運営・文化、安全等に幅広い知識、経験を有する5名の社外有識者により構成され、8月から12月の5カ月間に、安全上のトラブルの当事者、関係者からのヒアリング、フライト視察、中国・アモイの委託整備会社TAECOを含む主要現場の視察、御巣鷹慰霊登山、国土交通省・東京国際空港(羽田)の管制保安部見学など、計30回に及ぶ委員会や現場調査、130時間を超えるヒアリングを行いました。

12月26日、これらの調査、分析の結果を『高い安全水準をもった企業としての再生に向けた提言書』としてとりまとめました。提言内容は、冊子として社員用に2万5000部作成、配布し、グループ社員への周知を図りました。また、提言内容の理解を深めるため、柳田邦男座長にはJAL本社ビルをはじめ、札幌・羽田・成田・名古屋・大阪・福岡・沖縄の各支店において、

それぞれ2時間以上にわたり講演していただきました。講演は、2000名以上のグループ社員が聴講し、座長との熱心な質疑を通して提言内容の理解を一層深めました。

安全アドバイザリーグループメンバー

柳田邦男(座長)	ノンフィクション作家
畑村洋太郎	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	防衛大学校教授・専門分野「組織論」
芳賀繁	立教大学文学部教授・専門分野「交通心理学」
小松原明哲	早稲田大学理工学部教授・専門分野「人間生活工学」

提言書の要旨

●意識改革:自分や家族が乗客だったら

“誰かがやるだろう”から“自分がやる”に、“受動”から“主動”に意識を変える。過度のマニュアル化の弊害を改め、自分の仕事が全体の中でどういう意味を持つのか考える。真面目に仕事をやる姿勢に加え、プラスαの発想、すなわち“自分や家族が乗客だったら”という視点を持つ。

●組織改革:孤立文化、閉鎖文化は認めない

安全担当中枢組織を経営企画部門と並ぶ社長直属の強力なスタッフ部門として確立すること。各セグメント間の閉鎖文化の壁を突き破るために、強制的な人事交換を行い、相互視察・情報交換会議等の機会を定期的に設ける。

●安全担当中枢組織:参謀本部とプロスタッフを

既存の安全推進部署は組織の調整と安全秘書業務に追われ、本社レベルでも安全を担うプロスタッフが育成されていない。新たに確立する安全中枢組織は、社内から信頼され、リーダーシップを発揮し得る人物をトップに置き、グループ全体の安全にかかわる啓発と教育を推し進める。

JALエンジンテクノロジーの視察に訪れた柳田邦男座長(左)

●事故の教訓：現場と実物は重要な教科書

安全資料センター（仮）を設置し、過去の事故の教訓を風化させず、安全確立に活かす。

●ヒューマンエラー

「確認会話」の実践は「相手へ正確に伝達できたかどうかの確認」「伝達を受けた内容の確認」にとどまらず、「相手がやろうとしていることへの疑問の確認」「自分の考えの的確性に関して相手の評価を求める確認」に及ぶ。「危ない」と言える風土を樹立し、マニュアル主義の落とし穴にはまらぬよう、マニュアルの真意を正しく知る。

●情報は速度と共有で価値が2倍になる

安全中枢組織は情報収集だけでなく、情報の分析、対策、関連情報を現場に速やかに流し、リスク情報の「水平展開」を進める。安全担当プロスタッフは、過去の情報に精通し、情報を必要とする人に速やかにデータを提示する役割を果たす。

●コミュニケーション：壁を破る言葉を探せ

経営と現場、セグメントを越えたコミュニケーションが円滑でない。風通しが悪いということは、安全性を確立する上で重大な阻害要因となる。セグメント間の交換人事・相互駐在交流・安全対策会議を実施する。

●欠陥発見法：失敗学習は見る眼を豊かにする

エラーは処罰によっては減らない。多くの場合、エラーが処罰の対象として取り扱われると、事故として顕在化しない限り隠蔽される。エラーの申告者が自らの判断や行動を分析して報告し、皆で共有できるように知識化すれば、安全対策に大いに貢献できる。これを評価・表彰する文化を醸成すると、職場は風通しの良いものになる。

●誇りと意欲：生きがいは安全確保の源流

過去の栄光に寄りかかる姿勢を捨て、新会社を創業する担い手になったという決意で臨む。計画段階からかかわれば、誰もが愛着を持ってベストの成果をあげようとするので、新しい事業や業務には、関係組織（分社・委託会社を含む）の主要スタッフを企画・立案の段階から参加させる。

●「安全文化」は「2.5人称の視点」から生まれる

自分が乗客だったらというのは「1人称の視点」。家族が乗客だったらというのは「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」。「1人称・2人称の視点」では、感情にとらわれて冷静な専門的判断が下せなくなる。「乾いた3人称の視点」では、人をモノとして扱うこととなってしまう。「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」が望まれる。

●「安全文化国家」の創造のために

究極の安全は、利用客、航空会社、行政、そしてメディアの全体で創造していくものである。

提言本文抜粋

「安全アドバイザリーグループ」の提言は、日本航空が最近相次いで経験した一連のインシデントやトラブルへの個別的処方箋を提案するものではなく、経済的・社会的な環境や企業形態が激変する中で、安定した「安全文化」すなわち「安全性を確保する企業風土」をつくるにはどうすればよいかという、根本的な改革の重要なポイントについて、第三者の眼で調査・分析してまとめたものである。

中期経営計画における安全施策

2006年3月、JALグループは「2006-2010年度中期経営計画」を策定しました。これは、昨年11月に策定した「JALグループ企業改革方針」を基に、安全アドバイザリーグループの提言を具現化する施策を加えて立案したものです。安全に関しては、2006～10年度の5年間に約600億円の「安全への投資」を行い、安全運航を支援するIT強化・活用、整備施設の充実を図るとともに、技術系総合職、グループでの整備関連人員の採用拡大などの施策も実行に移します。

課題認識

- グループレベルでの安全統括機能が十分に発揮できておらず、トラブルや失敗事象の分析対処策がグループとして共有されていない。特にヒューマンエラーについて、グループとしての再発防止に向けた教訓・活用に至っていない。
- 航空安全輸送にかかわる専門分野等でのスキル・技量の確保、技術伝承、プロ人材の養成が十分ではない。
- 過去の教訓から学び続ける風土・文化の醸成、継続的な安全啓発研修等の不足により、「安全を至上命題」とする安全意識の希薄化を招いている。

中期対応方針

- 「安全アドバイザリーグループ」による提言内容に則し、安全性向上の統括を担う「安全推進本部」を設置し、グループ一体となった安全性向上への取り組みを推進します。
- ヒューマンエラーにかかわる問題点に取り組み、整備基盤の強化・運航品質の向上を中心とした投資を行い、運航・機材品質をさらに向上させます。高い安全水準をもった企業への再生を図り、お客さまからの信頼を回復します。

具体的な取り組み

①安全体制の再構築

「安全推進本部」を設置して安全に対する権限を強化するとともに、安全推進本部長の下にプロスタッフを配置し、グループ一体となった安全性向上への取り組みを推進します。具体的には、安全情報データベースを構築し、安全情報や失敗事例等を収集してグループ内で共有・分析し、グループ内への水平展開や安全対策立案のための基礎情報として活用します。また、引き続き外部有識者からなる「安全アドバイザリーグループ」を設置して、JALグループの安全体制に対して助言を求めていきます。

②ヒューマンに関する取り組み

「確認会話」の浸透やマニュアル簡素化に向けた定期的な見直しを図ります。また、「安全を至上命題」とする教育プログラムを作成し、「安全文化」の確立に向けた安全教育研修を実施します。「安全啓発センター」の有効活用や、グループ会社を含めた新入社員の御巣鷹山慰霊登山等を通じて、過去の教訓から学び続ける風土・文化を醸成します。さらに、運航乗務員をはじめとする社員と管制官等による意見交換会・研究会を設置し、定期的に意見交換します。

③安全広報活動の推進

機長や整備士による広報活動を展開するとともに、機体工場見学、子供向け航空教室などを積極的に開催します。

④整備基盤の強化

新整備系統合システムの導入や成田777ドック、大型エンジン試運転施設、予備エンジン等の整備関連投資を拡充し、人員採用増と着実な技術伝承により整備基盤の強化を図ります。

⑤高品質な運航の維持

運航実績の把握と不安全要素の抽出・傾向分析によりトラブルを未然に防止するヒューマンファクターへの取り組みを強化します。乗員関連の情報基盤を整備し、安全情報をスピーディー、タイムリーに乗務員へ伝達します。

安全啓発センター

JALグループは4月24日、安全アドバイザリーグループの提言に基づき、JAL123便事故の残存機体を展示し、安全運航を認識する場として安全啓発センターを開設しました。センターには、事故の直接原因とされる後部圧力隔壁や後部胴体をはじめ、事故の新聞報道や現場写真を展示しています。また、日本航空の過去の事故のみならず、世界の航空事故の記録についても、パネルや映像で説明しています。

安全啓発センターは、社員の安全意識の確立をその大きな目的とします。「実物は重要な教科書」（安全アドバイザリーグループの提言より引用）という提言に基づき、過去の事故を省みて、社員一人ひとりが安全運航の大切さを「知識」だけでなく、「こころ」で理解します。

私たちは、この安全啓発センターを「安全の礎」とし、お客さまの命と財産をお預かりしている重みを忘れることなく、安全運航を誓う原点としていかなければならないと考えています。

＊安全啓発センターは、安全推進本部内の組織として位置付け、航空機事故部品の管理と展示、航空安全に関する文献・資料の収集と管理、センターの案内等の業務にあたります。

JAL123便事故の残存機体の垂直尾翼（上）、後部圧力隔壁（下左）と航空機事故記録（下右）の展示

安全啓発センターのご案内

TEL 03-3747-4491 FAX 03-3747-4493

住所：〒144-0041
東京都大田区羽田空港1-7-1 第二綜合ビル2階

交通：東京モノレール「整備場」駅下車徒歩5分

開館：月～金（年末年始および祝日を除く）
10:00～12:00、13:00～16:00

広さ：展示場約600平方メートル

【一般見学について】

このセンターは、航空安全に関心のある方々にも公開しています。社員教育日と重ならないよう、また施設保安のため、見学をご希望の方は、事前にお申し込みください。見学は10時、11時、13時、14時、15時開始の1日5回、所用時間は1時間で、安全啓発センターのスタッフが同行し、施設と展示内容の解説をいたします。なお、1回の人数は約10名までお受けします。

新体制の構築

安全推進本部の新設と、安全を守る決意

安全推進本部長　岸田 清

4月1日より安全推進本部を発足させました。これは、「経営トップの強力な“参謀本部”として安全担当中枢組織を設置すること」という安全アドバイザリーグループからの提言に基づいて設置した組織です。昨年来、安全に関するいくつものトラブルを発生させた当社、そして私自身も全身全霊をかけて、今すぐ安全運航に取り組まなければなりません。そのために、安全推進本部は羽田空港第1ターミナル内という、整備や運航の現場に近いところに置き、私もオフィスでスタッフとともに安全推進の任務に就いています。

強い権限で安全を指導。さらに情報を開示し、社会に対する責務を果たします

本部長の下には、副本部長として執行役員を2名置きました。両名ともに整備本部での経験も長く、まさに「プロスタッフ」です。うち1名は、昨年度設置した「安全補佐」（経営トップと現場との「安全情報のパイプ役」）の業務を引き続き行っています。

さらに運航・整備・客室・空港・貨物の現場に精通した部長級のスタッフを配しました。2名の副本部長とともに、各本部に対して必要な指示が出せる経験とマネジメント能力の高い人材です。安全推進本部は、社内的にも強い権限を持つ組織です。私はその責任者として、また専門家としての厳しい目をもって、スタッフとともに安全を追求していきます。

なお、安全にかかわる情報を速やかに開示するために、兼務という形ですが、広報部門からも人材を入れました。

各部署の縦割りを廃し、トラブルの原因究明と安全推進を総括します

JALグループの運航・整備・客室・空港・貨物の各部門に設置している安全組織は従来通りそれぞれの問題を調査し、対策を立案します。一方、安全推進本部は各本部にまたがる事象と中長期的な安全施策に取り組みます。また、各本部の安全対策が不十分であると判断した場合は、各本部に対し必要な指示を出します。

航空トラブルは非常に複雑なケースが多いので、原因究明が縦割りになる傾向があります。それでは効果を十分に発揮できないので、安全推進本部はそれぞれの問題を統括するプロスタッフをそろえることで、総合的な安全対策を推進します。

安全啓発センターで事故防止を誓います

これまで社内教育用に保管していたJAL123便・御巣鷹山事故の残存機体を展示し、過去の航空事故を省みて、安全運航の重要性を認識する場として安全啓発センターを設置しました。このセンターは、過去の日本航空の事故のみならず、世界で起きた代表的な事故の事例を展示し、社員一人ひとりが、安全運航の大切さを学ぶことができる原点にしなければならないと考えます。

空の安全と航空全体の安全に寄与したい

私は35年間、運航乗務員として現場の業務に携わってきました。その経験を活かして、空の安全と航空全体の安全に寄与したいと考えています。123便のご遺族の方々のご意見、事故再発防止に対する切なる祈り、強い意志を、職務の中で反映していく所存です。われわれの提供すべき商品は、安全で安心、確実で快適なものであるべきだと考えます。商品の質を決めるのはハードとソフトとインフラ、そして人間力です。仕事と会社を愛する気持ち、そして明るい職場が作り出す商品には不良品がないと思います。そういう商品を作り出すにはどのような方法があるのかを考えて進めるのが経営の務めです。一便一便の運航にお客さまが安心して満足を感じていただけるよう、社員一丸となって手づくりの商品を提供していく所存です。

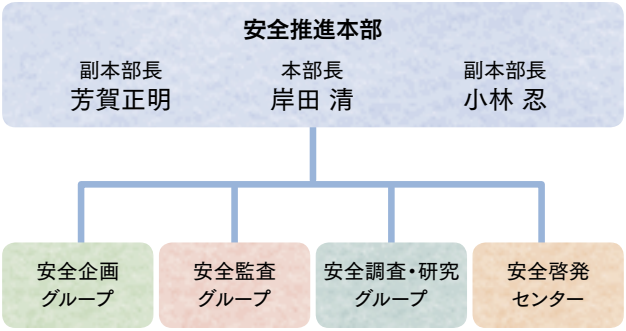
岸田 清 きしだ きよし

1971年日本航空入社。86年DC-10運航乗員部機長、98年乗員技術部長（777型機機長）、2005年常務取締役運航本部長を経て、06年代表取締役専務に就任。

安全中枢組織の再編と安全推進本部の設置

安全アドバイザリーグループ提言を踏まえ、総合安全推進室を強化し、グループ一体となった安全性向上への取り組みを推進するために、社長のもとに安全推進本部を新設しました。

- 安全推進本部長のもとに、安全企画グループ、安全監査グループ、安全調査・研究グループ、安全啓発センターを設置。
- 安全推進本部は、安全に関する文化、情報共有、レベルなどについて、グループ全体の最適化を図るとともに、潜在要因を中心とした分析およびアウトプット、外部機関との連携、各本部およびグループ会社へのサポートなどを行う。



ステークホルダーとともに

お客さま、株主・投資家の皆さま、社員、そして
地域社会。あらゆるステークホルダーとの対話を
大切にして、私たちは信頼の構築に努めます。

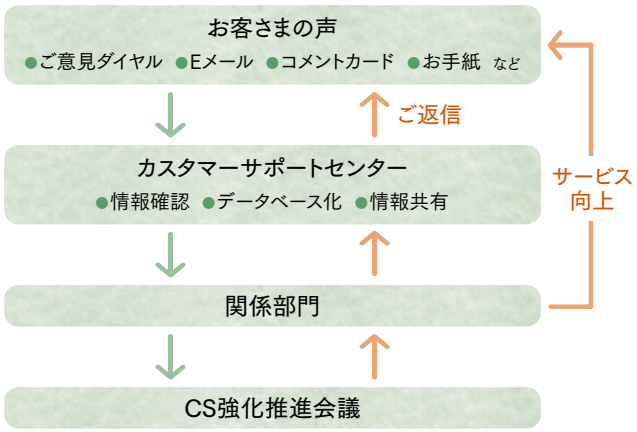
お客さまとともに

お客さまの視点で発想し、行動します

お客さまの声を形に

JALグループは半世紀を越えて、お客さまに支えられ、お客さまとともに歩んできました。私たちは、常にお客さまの視点で考え、工夫し、お客さまの思いにかなう、より良いサービスを提供します。

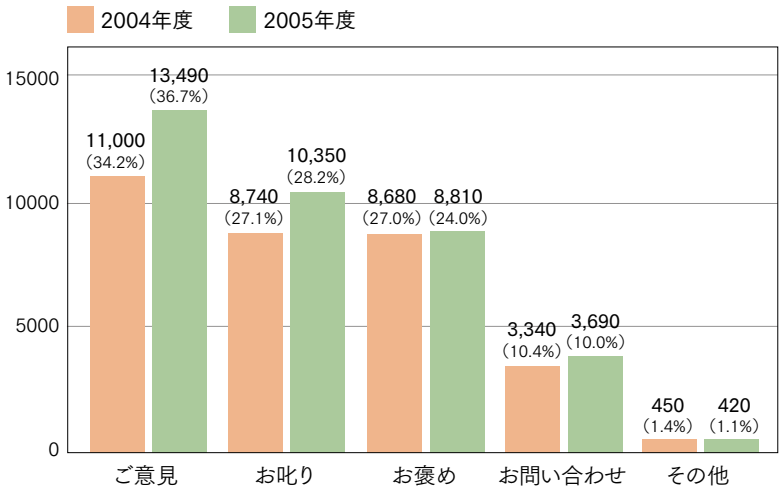
「いつもお客さまのために」を第一に考え、日頃いただくお客さまの声を、サービスの改善に反映させるべく取り組んでいます。私たちは、お客さまの声を直接伺うカスタマーサポートセンターを設け、およそ80人の体制でご提案やご意見、ご要望などをお伺いしています。具体的には、お電話(ご意見ダイヤル)、Eメール、機内に搭載しているコメントカード、お手紙などによりお客さまの声をいただき、1件たりともおろそかにせず、誠意を持って回答しています。さらに、そうした声を解析してデータベース化し、速やかに関係部門へ情報を発信し、サービスの改善につなげています。



なお、お客さまの声に基づく改善事例につきましては、インターネットで紹介しています。

http://www.jal.com/ja/corporate/voice/

2005年度にお寄せいただいたお客さまの声は3万6760件で、対前年比114%に達しました。そのうち1万3490件がご意見(対前年比123%)で、全体の36.7%を占めています。また、1万350件がお叱り(同118%)で、全体の28.2%を占めました。



お客さまとともに

私は客室乗務員の地上研修として、カスタマーサポートセンターで客室に関するお客さまの声に返信する業務を担当しています。ここでは、お客さまの声を通じてお褒めやお叱りなど様々な声をじかにお聞きすることができます。客室乗務員としての通常の勤務では、地上のスタッフとかかわることは非常に限られていたので、今まで機内でいただいたお客さまの声がどのように社内で活かされていたかわかりませんでした。実際にカスタマーサポートセンターで研修することにより、お客さまの声に真剣に一つ一つお応えする仕事を経験して、サービスに対する考え方や見方が変わり、視野も広がりました。私たちに届くお客さまの声の後ろには、何千、何万というお客さまがいらっしゃるのだということを肝に銘じて業務しています。

飯田美丘
カスタマーサポートセンター

長距離線では最初のお食事のあと、「自宅のように自由に過ごしたい」というご要望が多いことから1998年にファーストクラスで好きな時間に食事をご提供する「アラカルトサービス」を始めました。メニューも豪華なコースサービスではなくカレーやラーメンといったごく一般にご自宅で召し上がる軽食を中心とし、ご好評をいただきました。このファーストクラスのサービスを昨年からエグゼクティブクラスに「お好きなものをお好きな時に」として展開し、現在ロンドン、パリ、ニューヨーク、シカゴ線などで実施しています。これからも私たちは常にお客さまの好みを思考しながらより望まれるメニューをご提供していきたいと思います。

田中誠二
企画部

お客さまの声を形にするのが私たちの仕事です

私の業務は、様々なご意見の中から改善すべき問題をピックアップし、関係部門と協力しながら改善に結びつける、というものです。しかし、実際に改善すべきテーマとして問題提起される前に、それぞれの現場の自発的な工夫で改善されていくこともよくあります。例えば、ペットの機内持ち込みの受け付けが今年の4月から国際線で中止となり、「貨物室でペットが寒い思いをするのではないか」というご意見をいただきました。お客さまの不安を少しでも解消するにはどうすればよいか何か工夫できないか悩んでいましたが、先に関係部門のほうから「保温マット」の導入が提案されすぐに採用されました。このように、お客さま視点の発想が様々な部門で同時発生するのが理想の形だと思っています。

亀川尚晃
カスタマーサポートセンター

主に英文でいただいたご意見に返信する業務を担当していますが、外国人のお客さまが抱くご不満の多くは、言葉の行き違いによるものです。例えば「ほかの日本人のお客さまと同じように扱われなかった」といったお叱りがときどきありますが、事情を調べてみると、その場で十分に説明しきれずに誤解を生んだケースがほとんどです。大勢のお客さまと接する機内や空港などの限られた空間で、英語でのご説明が行き届かない面もあるのでしょう。私がお手紙で詳しく事情をご説明すると、ほとんどのお客さまに納得していただけます。逆に「きちんと説明してくれてありがとう」というお褒めをいただくこともよくあります。仕事なので当然のことなのですが、そういうときが一番うれしいですね。

畑山恵美子
カスタマーサポートセンター

すべてのお客さまに安心・快適な旅を

ユニバーサルデザインを基本指針に

JALグループはユニバーサルデザインの考え方を基本指針と定めて、お客さまから選ばれ続ける企業グループを目指します。私たちは、多様なお客さまに対する理解（心のユニバーサルデザイン：多様な人の多様な使い勝手にあらかじめ備えてしつらえておく）を大切にしています。お客さま視点のサービス基準を共有して商品開発にあたり、サービスの質を高めます。私たちの考え方は、次のスローガンに集約されています。

『みんなにやさしいJAL
お客さまにわかりやすくて使いやすい、そして安心』

＊ユニバーサルデザインの発想とは、目に見えるものだけでなく、人の考え方、人との接し方までを含め、障がいの有無、年齢、国籍、性別にかかわらず多様な人々が使いやすく、過ごしやすい環境を整えること。

人的な取り組み　ユニバーサルデザイン講座の受講

2005年度は80人のスタッフが、ユニバーサルデザインを体系的に学べる講座を受講し、ユニバーサルデザイン・コーディネーター2級の資格を取得しました。2006年度は200人が受講予定です。本年受講した社員のアンケートの一部を右に紹介します。

※ユニバーサルデザイン・コーディネーター
内閣府認証特定非営利活動法人日本ユニバーサルデザイン研究機構が主催・認定する資格です。福祉・医療分野などの専門的な知識とユニバーサルデザイン理論を理解し、商品・サービスに活用できる能力を有することが認定されます。

ハード・ソフト面の取り組み

国内・国際線の自動搭乗手続き機、ICカードを利用したチケットレスサービス、機内インテリア（座席・トイレ等）、機内でご利用いただく備品類も、より多くの方に、より使いやすいサービスを目指します。また、パンフレットや空港施設のサイン計画等、コミュニケーション・ツール全般においてもわかりやすさを追求しています。

色弱のお客さまにも通路がわかりやすい
白黒模様にデザインされた神戸空港施設の床（左）

車椅子や高齢のお客さまなど様々なニーズに合わせて利用されている
神戸空港配備のJALの移動車両（右）

ユニバーサルデザインの良いところは？

「障がいのある方を特別視せず、それらの対応も含め、結果的にすべての人に利点が生まれることが、ユニバーサルデザインの良いところだと思います」（旅客制度部 池内由貴子）

なぜ、いまJALにユニバーサルデザインの発想が必要なのでしょう？

「飛行機には制約が多く、ご高齢の方や障がいをもつ方には不便。また、働く側も飛行機が特殊なもので、制約は仕方がないと思っている部分があるが、この考えのベースを変える必要があります」（空港運営企画部 森 大剛）

「便利な機能を取り入れたことで、いろいろなもの（ホームページ、時刻表、サービス、運賃、施設など）が複雑でわかりにくくなっています。お客さまにとっても社員にとっても、わかりやすくシンプルに作らなければいけないと感じました」（空港運営企画部 伊妻礼子）

今後、仕事を進めていくうえで、どのようなメリットがありますか？

「実体験をもとに、仕事をするうえで“気付き”が多くなると思います。また、障がいのある方の立場に立って意見や企画を出すことができると思います」（客室乗員訓練部 藤田美穂）

新しい情報を得ることができましたか？

「ユニバーサルデザインの考え方とバリアフリーとの違いを理解することができました。また、ユニバーサルデザインを進めることはいくらでもできるので、終わりもないと感じました」（JALスカイサービス 旅客業務部 宮崎景子）

サービス介助士資格取得を目指して

ユニバーサルデザインの発想をもとに、国内全空港で働くスタッフは、2006年1月よりサービス介助士資格取得に取り組み始めました。今後は、資格取得者をキーマンとして高いレベルの介助教育を制度化していきます。そして最終目標として、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへのサービス・介助技術を空港スタッフ全員が習得することを目指します。

空港部門では現在、290人がサービス介助士資格取得の通信教育を開始しています。9月末までに実技教習・最終検定を修了し、290人全員が資格を取得すべく努力しています。

すでに資格を取得しているスタッフは、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまと接した際に役立ったと実感しています。

※サービス介助士資格
サービス介助士資格とは、NPO法人日本ケアフィットサービス協会により展開される民間の個人資格です。高齢者や障がい者への「おもてなしの心」と「介助技術」を身につけるための資格です。同協会で主催する研修（通信教育と実技教習2日間）を受講し、検定試験に合格することで認定されます。

相手の立場に立って考えることの大切さに気づく

今年の1月にインストラクターの資格を取り、現在はサービス介助士2級を目指す空港スタッフの指導にあたっています。2日間の実技教習では、サービス介助士の基本理念や車椅子の操作方法などを学ぶほかに、介助を受ける側の疑似体験をするカリキュラムがあります。

私自身も資格取得時に受講したこの疑似体験を通して、これまでは頭の中だけで考えていた「相手の気持ちや感じ方」を自然に実感できるようになりました。また、受講したスタッフからも「相手の感じ方を知ることで、自信を持って一歩前に踏み込んだサービスができるようになった」という声を聞きます。

ご高齢の方や障がいのある方への介助技術やおもてなしの心が身につくだけでなく、「相手の立場に立ってみる」ことで、すべてのお客さまへの接し方にも役立っていると思います。

上水恵理子
JALスカイ東京　旅客業務部
（サービス介助士インストラクター）

JALスマイルサポート

安心の旅をお手伝いします

JALグループ国内線では、赤ちゃんをお連れのお客さま、妊娠中のお客さま、1人で旅行する6～7歳のお子さま（ご希望により11歳まで）、65歳以上のお客さまが安心してご旅行いただけるよう専門のサポートデスクを設置し、お客さまの旅をお手伝いしています。詳しくはJAL時刻表、インターネット、また空港に備えているパンフレットに掲載しています。

赤ちゃんをお連れのお客さま・妊娠中のお客さま

- 事前座席指定サービス
- 「ママ＆ベビーおでかけサポートガイド」のご提供
- ベビーカー貸し出しサービス
- ご搭乗時の優先案内

お一人でご旅行されるお子さま・65歳以上のお客さま

- 事前座席指定サービス
- 到着ロビーまでのご案内
- お子さまにはJALオリジナルおもちゃのプレゼント

スマイルサポートデスク
http://www.jal.co.jp/smilesupport/
0120-25-0001（年中無休 6時30分～22時）

ご家族を思うお客さまのお役に立つために

ご搭乗に際して、お手伝いが必要なお客さまのお役に立つために設置された「JALスマイルサポート」へは、ご家族を気遣う様々なお問い合わせをいただきます。「高齢の祖母をバス乗り場まで送ってほしい」「赤ちゃん連れだけれど、気圧の変化は大丈夫かしら」など。そうした声に直接触れる立場として、少しでもお客さまの不安を和らげられるよう、ご要望、ご質問には心をこめてお応えしています。しかしながら、スマイルサポートは開始から3年ほどの新しいサービスのため、残念ながらご希望に沿えず、厳しいご意見をいただく場合もありますが、そうしたお言葉も今後の改善のために役立てていきたいと思っています。

山田 瞳
スマイルサポートデスク
JALナビア福岡　旅客部

JALプライオリティ・ゲストサポート

JALグループでは、お身体の不自由なお客さま、病気やけがをされたお客さまを、ほかのお客さまより優先して迎えるという意味から「プライオリティ・ゲスト」とお呼びし、1994年、他社に先駆けて専門の窓口「JALプライオリティ・ゲストセンター」を開設して現在に至っています。

安心の旅のお手伝い

プライオリティ・ゲストサポートは、
社内の一貫した連携プレーが基盤です

私たちは、傷病や障がいをもつお客さまに、安心して渡航していただけるようなサポート体制を組んでいます。例えば人工呼吸器のような大きな医療機器を身に付けている重症のお客さまの場合は、事前に関係部門に適切な指示を送り、お客さまを最終到着地までサポートします。

臓器移植手術のために海外に渡航するお客さまの搬送ケース

お客さまは病院の入院許可が下りると、具体的な渡航日を決め、予約されます。機内電源を装着した特定の機材の確保など準備ができ次第お引き受けの回答をいたします。それからは、お客さまが持ち込む医療機器の種類、出発空港、到着空港での救急車の手配の要否、座席の指定などを確認します。同行医師が機内に滅菌した医療機器を持ち込む、到着空港から目的地までチャーターで移動される、出発時に記者会見をされるなど様々な特別対応が求められる場合もありますが、出発まで関係部門と緊密な情報交換に努めて対応しています。

＊なお、2005年度の臓器移植目的の旅客搬送は15件でした。

適切で柔軟な対応

JALプライオリティ・ゲストセンターでは、パニック症候群、自閉症、腎臓病、ペースメーカーや人工肛門を装備している方々など様々な状況に合わせ柔軟に対応しています。JALプライオリティ・ゲストセンターには経験を積んだスタッフ8名が年中無休（9時から17時）で対応し、1日100本ほどの連絡を受け、お客さまの相談に誠意をもってお応えしています。また、スタッフ全員がサービス介助士の資格取得を目指しています。

心臓移植手術を受けるお客さまへのサポート

JALプライオリティ・ゲストセンターができたのは1994年でした。初めは病気やけが、障がいをもったお客さまや重症のお客さまの対応に戸惑うこともありましたが、経験を積み重ねるうちに、社内の各部門が横断的に連携し、まるでプロジェクトチームのように一丸となってお客さまを無事に到着地までサポートすることができるようになりました。心臓移植手術を受ける方々への取り組みがDream Skyward賞(*)受賞という形で実りました。

(*)Dream Skyward賞　30ページをご参照ください。

大庭紀子
プライオリティ・ゲストセンター

機内でのサポート

糖尿病食、低カロリー食等の特別食（国際線）、点字案内、筆談ボード、機内用車椅子、機内用車椅子対応トイレ、ストレッチャー（簡易ベッド）などを用意しています。盲導犬・介助犬・聴導犬の同伴も可能です。車椅子の用意や手荷物の引き取りなど、お客さまのご要望に応じてお手伝いします。

JALプライオリティ・ゲストセンター
http://www.jal.co.jp/jalpri/
0120-747-707（年中無休 9時～17時）
FAX 0120-747-606（耳や言葉の不自由なお客さまの予約相談窓口）

ピーナッツアレルギーのお客さまへの対応

密閉した機内でピーナッツの粉が空気中に飛散し、それをピーナッツアレルギーのお客さまが吸引すると、動悸・息切れ・呼吸困難などの症状を発し大変危険です。このようなお客さまには、ナッツ類を取り除いた機内食をご用意します。また、お客さまの症状の程度により機内に搭載するすべてのおつまみをピーナッツ以外のものに変更します。2001年以降、国内線26便を含む242便で実施しました。なお、ほかのお客さまが機内にピーナッツを持ち込むことは制限できませんので、この点は事前にご了解いただいています。

貨物事業としての社会的責任

私たちJALカーゴの目的は、単に貨物をある地点からある地点に運ぶことだけではありません。常にお客さまの視点で何が必要かを考え、行動し、貨物事業として社会的責任を達成すべく努めています。不測の事態による遅延・欠航が発生した場合でも、私たちが加盟するアライアンス「WOW」の提携会社を利用して別ルートで輸送するなど、お客さまにとって大きな打撃にならないよう代替手段を講じています。

Tay Swee Huat
シンガポール支店・貨物営業所

大村典子
客室乗務員

客室乗務員の手話への取り組み

聴覚障がいのあるお客さまにも「より良いサービスを提供したい」という思いから、客室乗務員の有志が何人か集まって、1995年に「JAL手話講座」を開講しました。講座内容は、機内サービスを想定したロールプレイ形式で、受講生には手話を「単語」ではなく「会話」として覚えてもらうように工夫しています。私が参加するようになってから約7年になりますが、受講を希望する乗務員も次第に増えてきました。乗務中に聴覚障がいのあるお客さまを見かけた際、手話で話しかけるととても喜んでくださる方がいらっしゃいますので、そういうときは本当に手話をやっていてよかったと思います。ただ、そういうプライオリティ・ゲストの中にも手話を好まない方もいらっしゃいますので、最初のごあいさつのときはかなり気を使います。

これからは客室乗務員だけでなく、お客さまと接する機会のある様々な部門に手話講座の輪を広げていきたいですね。

急病のお客さまへの対応

飛行中の機内は、地上に近い環境に保たれていますが、気圧、湿度、揺れなど、いくつかの点で航空機内特有の環境にあります。このような環境の違いは、お客さまの健康に影響を与えることがあります。JALグループでは、機内でお客さまが体調を崩された場合に備えて、機内医療体制を整えています。

客室乗務員の医学教育・救急法訓練

客室乗務員は、入社時の新人訓練で医学教育を16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別の対処法、心肺蘇生法、AED操作（AED: Automated External Defibrillator 自動体外式除細動器）について学んでいます。また、新人訓練を終了した後も、年に一度、約2時間半の救急法訓練を行い、知識とスキルの向上に努めています。

AED操作の訓練を受ける客室乗務員

医薬品・医療機器の機内搭載

JALグループは座席数が60席を超えるすべての航空機にドクターズキットを搭載しています。ドクターズキットに含まれる医薬品や医療機器の品目および数量については毎年見直すこととし、機能性を追求しています。2005年度の航行中の傷病発生は、国際線で394件、国内線で272件ありました。そのうち医療従事者から援助の協力を得た件数の割合は、国際線で85％、国内線で88％でした。また、医療従事者の援助数に対して、ドクターズキットが使用された件数の割合は、国際線31％、国内線9％でした。（実績はいずれもJAL運航便）

●ドクターズキット

航空機内に乗り合わせた医師が応急手当てに用いる医薬品および医療機器のこと。1993年3月31日の通達で「座席数60を超える航空機には定められた救急医薬品および医療用具を搭載すること」が国土交通省航空局により義務付けられています。

●AED（自動体外式除細動器）

意識・呼吸・循環のサインのない急病に使用します。JALグループでは、2001年10月から機内搭載を開始しました。機内へのAED搭載は、日本で初めて病院以外の場所にAEDを配備したケースであり、その後の日本における救急医療システムに大きな影響を与えました。

●レサシテーションキット（蘇生キット）

心肺停止などの場合に使用する蘇生用器具

●メディスンキット

胃腸薬、風邪薬、絆創膏などの一般市販薬

地上からの医療支援

機内で医師の援助が得られない場合に備えて、社員医師が24時間体制で衛星電話を使って機内に医療指示を与える地上支援システム「テレメディスン」を構築しています。

「食の安全」への取り組み

JALグループでは、食中毒などの機内食事故を未然に防ぐため、機内食の調理工場の安全衛生管理を強化しています。2005年10月からは、食品品質や安全衛生基準のコンサルティング会社による外部機関の厳しい安全衛生検査を実施するようになりました。また、その一環として、私たちはエア・カナダ、アエロフロート、KLMオランダ航空、ノースウエスト航空など世界の航空会社とともに、IATA Catering Quality Assurance programme (ICQA)に参加しました。これはIATA（国際航空運送協会）が機内食の安全衛生管理の強化を目的に、2006年1月に導入したプログラムです。

また衛生管理面だけでなく、鳥インフルエンザやBSE、残留農薬、異物混入などの食材の問題にも最善の注意を払っています。しかしながら今年3月、グループ会社「JALウェイズ」の米グアム発の路線で、使用を自粛している米国産牛肉が乳幼児用の機内食に混入していることがわかりました。私たちは今後このような事故を繰り返さないために、直前のメニュー管理を厳しくするとともに、海外の契約業者へ使用しない食材の周知徹底に努めていきます。

株主・投資家の皆さまとともに

情報開示とコミュニケーションを通して、株主・投資家の皆さまの信頼にお応えします

情報開示とコミュニケーション

JALグループは、株主・投資家の皆さまと積極的なコミュニケーションを図り、当社の経営にかかわる情報を迅速・公平にお届けしています。こうした活動を継続し、株主・投資家の皆さまが当社を十分に理解し、正確に評価したうえで投資をしていただくことを目指しています。また、株主・投資家の皆さまからいただくご意見やご提案を真摯に受け止め、経営に反映させていきます。

正確な情報をタイムリーに発信

当社は、株主・投資家の皆さまに向けて、インターネットに「投資家情報」を掲載し、随時内容を更新し、タイムリーな情報開示を心がけています。株主の皆さまに決算報告を兼ねた『株主通信』を年2回送付し、また海外の株主・投資家の皆さまには英文アニュアル・レポートを年1回発行しています。また、これらの内容はインターネットでも公開しています。

http://www.jal.com/ja/ir/

多様な投資家向け広報活動を展開

JALグループでは、機関投資家・アナリスト向けの決算説明会を年5回、四半期ごとの決算発表時と中期経営計画発表時に開催しています。説明会の資料や、プレゼンテーションを撮影した動画も、インターネットで公開しています。また、個人投資家向けの会社説明会も開催しており、投資家の皆さまとの直接対話を通じ、双方向のコミュニケーションを大切にしています。

http://www.jal.com/ja/ir/management/setsumeikai.html

SRIインデックスからの評価

JALグループのCSR活動が評価され、2005年9月、世界的なSRI（社会的責任投資）評価機関であるFTSE社（英国）のSRIインデックス「FTSE 4 Good Index」に選定されました。

株主に向けての取り組み

株主優待制度

株主の皆さまにJALグループの商品・サービスを体験していただき、JALグループをより一層深く理解し、支持していただくために株主優待割引制度を設定しています。

株主デスク

株主優待制度や株式にかかわるご相談窓口として「株主デスク」を常設しており、株主の皆さまからの電話や手紙などによるお問い合わせに対応しています。

2005年度株主向けイベント

株主の皆さまにJALグループを身近に感じていただき、事業内容をより深くご理解いただくために、各種イベントを開催しています。2005年度は、羽田空港の整備工場見学会を8月と10月に実施しました。また、中部国際空港（セントレア）にご協力いただき、「空のお話」講演会を開催しました。機長と客室乗務員による業務内容のご紹介の後、セントレア自慢のスカイデッキから伊勢湾を背景に離着陸する飛行機をご見学いただきました。

「空のお話」講演会
（中部国際空港、2006年1月20日実施）

羽田空港整備工場見学
（2005年8月・10月実施）

インターネットでもこのページの関連情報をご覧いただけます。

投資家情報 http://www.jal.com/ja/ir/
説明会資料 http://www.jal.com/ja/ir/management/setsumeikai.html

社員とともに

より働きやすく、より能力が伸ばせる職場を目指して

社員の成長を支援する教育研修

社員はかけがえのない財産

企業の価値を高める原動力は、かけがえのない財産である「人財」です。社員は企業にとって最も身近なステークホルダーであり、強固な絆で結ばれたパートナーです。企業と社員がともに成長していくことは、社会の発展にもつながります。私たちは、社員のキャリア形成を通じて組織人・社会人としての成長を支え、社員が力を最大限に発揮し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいます。

社員のキャリアを高める多彩なプログラム

JALグループは、①安全とお客さまの視点に立ったサービスの向上、②知識の習得・各種スキルの向上、③部門間の交流による強い連帯感の醸成、を目的に様々な社員教育研修を実施しています。

2005年度からは、安全を最優先にする企業文化の確立に向けた教育プログラムとして「CSR・安全教育」を新たに設定するとともに、グループ会社間の連携を強化するための「グループ交流研修」の開催回数を大幅に増やしました。

また、特徴的なプログラムとして、社員自らが主体的に能力の向上に努め、人生の目的を自主的に選択して職業人・社会人としての力を十分発揮するための「しごと元気!!プログラム」（キャリア開発研修）、メンタルヘルス研修の「こころ元気!!プログラム」があります。

JALグループでは教育・研修をさらに充実させ、人財育成の強化を図っています。

2005年度集合教育・研修の回数は263回、
受講者数は4763人でした。

仕事と私生活の両立を支えるために

JALグループでは、「ワーク・ライフ・バランス」の考え方を浸透させることにより、社員が能力を発揮しやすく、また自ら積極的に能力を伸ばせる環境を整備しています。例えば、次世代育成支援、自己啓発の支援、キャリア開発、余暇の創出、高齢者雇用など、多面的に制度の充実を図っています。

育児休職制度・介護休職制度・部分就労制度

育児休職制度は、次世代の育成を視野に入れ、社員を積極的に支援する制度です。日本航空では、休職期間を最長で「子が満3歳に達する月の末日まで」としており（法では満1歳

部分就労制度のおかげで今の自分がある

私は、16歳を頭に、12歳、6歳、5歳の息子をもつ母親です。一番下の子供が生まれて2年ほどして、40歳から資格ができる部分就労制度を選択しました。仕事は昔からできるだけ長く続けていきたいと思っていましたが、育児や家事が大変になってきたときでしたので、ちょうどいいタイミングでした。この制度がなければ、仕事をあきらめていたかもしれません。家族の理解が得られれば、これからも仕事はずっと続けたいと思っています。今は、仕事以外の時間はとにかく家族のことばかりですが、この制度は兼業も認められているので、余裕ができたら別の仕事にも挑戦してみたいですね。

住谷裕子
客室乗務員

に達するまで、一定の要件を満たせばさらに6カ月)、制度利用者の4割近くが最長期間を選択しています。また、2004年度に育児休職を終了した社員のうち、約7割が職場復帰しており、社員の定着を図る仕組みとして有効に機能しています。

また、両親など親族の介護のために利用できる介護休職制度は、1年6カ月以内(法では93日以内)という長期にわたる休職期間を設けています。2004年度の介護休職制度利用者は63名で、短時間勤務制度と合わせて、多くの社員に有効に活用されています。

部分就労制度は、2000年5月から導入した社員自らの意思で選択できる就労形態で、客室乗務員のみを対象としています。勤務日数は従来の半分の1カ月10日で、一定の条件のもとに応募できます。

育児休職取得者数(年度末時点人数)
2003年度:692名　2004年度:771名　2005年度:782名

次世代育成支援対策

JALグループでは、社員の仕事と子育ての両立を支援するために、2005年度から新たに「男子の育児休暇制度」を導入しました。深刻な少子化の進行を背景に、社会的にも男性の育児参画が求められていることから、男性の育児参画を積極的に促進しています。なお、2005年度の「男子の育児休暇制度」利用者は7名でした。

【ワーク・ライフ・バランスを浸透させるために】

本社ビルの事務部門では、生産性向上を通じた「業務負荷の適正化」に取り組んでおり、2005年度には以下の試みを実施しました。今後は本社以外への拡大を図っていきます。

- 「ワーク・ライフ・バランスデー」(毎週水曜日の定時退社日)の設定
- 朝型勤務の推奨
- 『ワーク・ライフ・バランス通信』による啓発(週1回発行)
- 季節特別休暇(夏休み)の年次有給休暇と合わせた、より計画的な長期休暇の取得促進

『ワーク・ライフ・バランス通信』

夫婦で協力し合えた初めての子育て

男子の育児休暇制度の導入を知ったのが、ちょうど子供が生まれる前でした。出産直後の妻の精神面も含めた環境のことを第一に考え、この制度を利用しようと思いました。初めての子育てを、夫婦で協力しながら始められたことは、とてもよかったと思っています。これから子供が生まれる方にもぜひお勧めしたいですね。

金倉有史
JALアビテック　第一ランディングギア整備部

労働安全への取り組み

JALグループには、運航・整備・客室・空港・貨物など多くの部門がありますが、各事業所ごとに労働災害の防止、働きやすい環境づくりに取り組んでいます。

整備部門では、社員の安全と健康確保などの観点から、部門長から新入社員まですべての社員に安全衛生教育を実施しており、安全意識の高揚を図っています。また、作業現場と、安全衛生・施設設備の管理部門がコミュニケーションを取りながら、日々作業環境の改善に努めています。例えば、航空機の塗装作業では多量の有機溶剤を含む塗料を使用しますが、格納庫で換気装置を働かせ、作業者全員が有機溶剤用保護具を着用します。さらに、労働環境や地球環境に配慮し、有機溶剤を含まない塗装剥離剤の導入や、静電塗装を導入し大気に飛散する有機溶剤の量の削減に努めています。

定年退職者のための継続雇用制度

日本航空では、働く意欲のある高年齢者が自らの意思で積極的に就労できるように、定年退職後の就労を希望する社員全員に就労機会を提供する制度を2006年4月から導入しました。この制度により、定年退職後の就労希望者は、JALグループシニアセンターの再雇用となり、仕事に従事しています。

障がいをもつ社員にも働きやすい職場づくり

私たちは、障がいをもつ社員が生き生きと働ける社内環境の整備に努めています。日本航空では、障がい者の雇用促進と働きやすい環境実現のために、1995年にJALサンライトを設立しました。同社は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく特例子会社の認定を受け、総務サービス業務を中心に、多くの障がい者が活躍しています。現在のJALの障がい者雇用率は約1.48％*で、法定雇用率1.8％を下回っており、さらなる雇用促進に取り組んでいきます。

【ヘルスキーパーの雇用】

今年から羽田空港内で、JALサンライトの運営による社員向け福利厚生施設として、マッサージサービスを開始しました。ヘルスキーパーとしての雇用を新たに創出することで、視覚障がい者活躍の場の拡大に努めています。

＊日本航空、日本航空インターナショナル、日本航空ジャパン、JALサンライトの合算。雇用率は2006年3月末現在。

人権啓発への誓い

私たちは、性別、年齢、国籍、人種、民族、宗教、社会的身分、身体障がいの有無などで差別しないことを、「JALグループ行動規範」*の一つとして定めています。差別をなくすためには、人権に対するきちんとした認識をもつことが不可欠で、様々な社内研修の場で「人権啓発」の時間を確保し、多くの社員に人権を尊重する意識の浸透を図っています。

＊インターネットをご参照ください。
http://www.jal.com/ja/corporate/action.html

女性が活躍できる環境づくり

JALグループ（連結国内会社）社員のうち、約半数は女性で、様々な職場で幅広く活躍しています。例えば、運航乗務員では11名が、また整備士としては54名の女性社員が働いており、安全運航に日々取り組んでいます。私たちは、性別、国籍などを問わず、努力と挑戦を大切にし、意欲・能力のある人財を積

オーケストラのコンダクターのように

昨年9月から神戸空港開港準備に携わり、11月に空港所長の発令を受けました。女性空港所長としてはJALで6番目で、先輩が道を切り開いてくださっているので、特にプレッシャーを感じることなく就任できました。空港所長の役割は、オーケストラのコンダクターのようなものだと思っています。旅客、運航、整備、貨物、グランドハンドリングと、様々なエキスパートを指揮して、よいサービスを提供する。そのチームワークづくりが所長のすべき仕事だと思います。幸い神戸空港はコンパクトな空港のため、職種を越えてすべての社員の顔が見えます。普段の会話の中で、違う職種の人同士でコミュニケーションが取れますから、チームワークという点では理想的です。大きな空港にはできないような、お客さまに温かさが伝わるような空港づくりをしたいですね。

屋敷和子
神戸空港所　所長

極的に登用するとともに、充実した育児制度・就労援助など、女性が活躍できる環境整備に努めています。なお、日本航空においては、2006年度57名の新入社員が総合職事務系として入社し、そのうち10名（17.5％）が女性でした。また、日本航空の管理職に占める女性の割合は、2005年度7.0％、2006年度7.4％と漸増しています。

Dream Skyward賞

活力あふれる企業風土を創造するために

社員に対する企業理念の浸透、個と組織の活性化の促進、活力あふれる企業風土を創造することを目的として、JALおよびグループ会社を対象とした表彰制度「Dream Skyward賞」を設けています。2年目の2005年は、グループ各社、海外支店および業務委託先から職場・個人合わせて51件が「Dream Skyward 賞 年次表彰」に選ばれました。

Dream Skyward賞の概要

表彰区分：タイムリーに選ぶ「随時表彰」とその中から特に顕著なものを選ぶ「年次表彰」（2005年の表彰件数／「随時表彰」1904件、「年次表彰」51件）

表彰部門：「安全・品質部門」「お客さまサービス部門」「良き企業市民部門」「努力と挑戦部門」

良き企業市民部門
「日本車椅子バスケットボール連盟活動への参画」

「日本車椅子バスケットボール連盟」には、選手として長年所属していました。現在は、ボランティアで同連盟の運営委員として障がい者スポーツの普及活動に取り組んでいます。このかかわりをきっかけに、他の障がい者スポーツの団体との交流も深まり、JALは2005年パラリンピックのオフィシャルパートナーになることができました。こうした実績をもとに、これからもユニバーサルなサービスの提供が、さらに推し進められることを願っています。

北島郷美
JALエンジンテクノロジー
総務グループ

世界各国で活躍する外国人スタッフ

王 磊（Wang Lei）
中国・上海支店

上海支店の浦東空港所で、運航管理者と運航乗務員の間をつなぐ仕事や運航の方針決定にかかわる補佐業務などを担当しています。入社してからの4年間にいろいろなことを経験しました。悪天候や航空機の不具合、あるいは管制上の理由による出発遅延などが発生すると、私の仕事は忙しくなります。それらのトラブルを速やかに解決し、各部門の仕事を円滑に進めることができたときに一番の満足感とやりがいを感じます。

Quengo Kanatani
ブラジル・サンパウロ支店

サンパウロ大学では土木工学を専攻しましたが、多国籍企業で世界中を飛び回るような仕事がしたいと思っていました。現在は、サンパウロ支店で様々な契約関係の締結や会計管理などを担当していますが、周りの仲間にも恵まれ、とても楽しく仕事をしています。ときどき空港のチェックインカウンターに行って、お客さまの笑顔に接するのが楽しみです。

Patrick Furrow
米州支社総務部

以前、8年間ほど日本に住んでいたことがあり、就職するときも日本に関係のある国際企業で働きたいという思いから、JALに入社しました。ここなら私の希望がかない、やりがいのある仕事もできるのでは、と思ったのです。私は米州支社の総務部で法務や保険、税金関係など様々な仕事を担当しています。これからのJALはもっと積極的にいろいろなことに挑戦していかなければなりませんが、この会社が変わるために自分が役に立てたらいいなと思っています。

社会とともに

より信頼され必要とされる企業となるために

本業を活かしスタッフとともに社会の中へ

JALグループは、「日本と世界の平和と繁栄に貢献する」という企業理念のもと、従来から様々な企業活動に取り組んでいます。

CSRという観点から、本業の特性を活かし社会に働きかける活動、ならびに一人ひとりの社員が社会の一員であるという自覚のもとに行うボランティア活動、市民社会との協働等を実践してきました。

2005年度は、こうした活動に向けて、前年にも増して積極的に取り組みました。

日本航空では広報部内に社会活動担当グループを置き、専任体制を取るとともに、2003年4月「社会活動行動指針」と「重点分野」を定めました。本業の特性を活かしながら、様々な活動に社員が参加しています。

【社会活動行動指針】

- 私たちJALグループは、企業理念の一項目として掲げた「企業市民の責務」を果たし、社員一人ひとりが社会活動へ積極的に参加することを通じて、より一層社会に信頼され、選ばれる企業を目指して以下の社会活動を推進します。
- 私たちは、航空会社の特性である全国、世界各地を結ぶネットワークを活かし、人的交流や文化活動支援を行います。
- 私たちは、企業市民として、未来を担う子供たちや若い世代と、経済的、身体的に様々な困難をもつ人々を支援する活動、および自然を大切にする活動に参加します。
- 私たちは、様々な社会活動に積極的に参画し、地域での社会活動にも参加します。

【重点活動分野】

1 若い世代の国際交流
2 子供たちや若い世代の教育および社会福祉
3 芸術、文化活動
4 自然環境保護活動

2005年度のトピックス

ふれ愛の翼

「ふれ愛の翼」は全国の児童養護施設の子供たちを毎年2泊3日の東京旅行に招待するJALグループ社員による社会活動プログラムで、今年で19回目を迎えました。

今年は「遠くの友達と東京体験」をテーマに、全国6地区の児童養護施設から児童19名を招待し、全国からの社員ボランティア48名が、児童をサポートしながら一緒にプログラムを体験しました。

子供たちは森美術館の協力による六本木ヒルズでのストリートオブジェの見学や六本木ヒルズタワーでの記念撮影、「紙の博物館」での紙すき体験教室を楽しみ、最終日には羽田で整備工場を見学しました。全国から集まった子供たちとボランティアは東京での思い出をアルバムにまとめました。招待施設とは現地の支店を中心に年間を通じた相互交流も図っています。

地球市民月間の創設

JALグループでは2004年のグローバル・コンパクトへの参加を契機に、2005年から毎年6月を「地球市民月間」としました。

2005年は羽田空港の整備地区で「JAL　地球市民月間セミナー2005」を開催しました。一般公募による地元の大田区・品川区在住の親子連れを中心に、119名が参加しました。セミナーは二部構成で、第一部では「地球講座」として東海大学教授の坂田俊文先生による講義、第二部では整備工場見学を実施しました。

ピンクリボン・キャンペーン

2004年度に続き、JALグループは乳がんの早期発見、早期治療を啓発する「ピンクリボン・キャンペーン」に協賛しました。2005年度は、お客さまへの「ピンクリボン・キャンペーン」の啓発を目的として、「ピンクスカーフ・フライト」を実施しました。

「ピンクリボン・キャンペーン」に合わせ、10月に国内線3便で客室乗務員全員がピンクのスカーフを着用し、また搭乗口では地上スタッフが「ピンクリボン・バッジ」と乳がんの早期発見啓発カードをお客さまに配布しました。「ピンクリボン・バッジ」は社内でも販売し、全国各地から集まった620個分の売上金62万円を、乳がんの患者団体「あけぼの会」に寄付しました。

「乳がん」が身近な病気ということに気づかされました

乳がん月間が始まる10月1日に、私たち客室乗務員は東京～札幌、札幌～東京、東京～福岡という3便でピンクのスカーフとエプロンを着けてキャンペーンに参加しました。

お客さまの質問にお答えできるよう、事前にピンクリボンや乳がんについて勉強したのですが、キャンペーンの内容も含めて知らないことばかりでした。今まで自分には関係ないと思っていた乳がんという病気が、意外にも身近なことに気づかされ、自分も検査を受けに行きました。乳がんはすべての女性にとって、人ごとではありません。これからもキャンペーンのときだけに限らず、周りの人に伝えていきたいですね。

長井沙耶華
客室乗務員

絵本を届ける運動

2003年に始まった「ラオス・カンボジアに絵本を届ける運動」は、2004年度は4回開催し、114冊の絵本を寄贈しましたが、2005年度は全国7カ所、延べ10回開催し、477冊を寄贈しました。これは、社団法人シャンティ国際ボランティア会の趣旨に賛同したプログラムです。

このプログラムに参加する社員は、翻訳シールを貼るという実際の作業を通じて国際協力活動を体験します。あわせてラオスやカンボジアの子供たちの実情と支援方法を知ることで、ボランティア活動の意義を学習しています。なお、このプログラムの参加に必要な費用は、参加する社員が一部を負担し、差額は「ボランティアJファンド」から補助されています。

わずかな時間をボランティア活動にあてることで喜んでくれる人がいることがとてもうれしい

活動の内容は、カンボジアの子供たちに渡す絵本の日本語部分に、クメール語(カンボジア語)の文のシールを切り取って貼るというものでした。作業自体は、子供の頃の工作を思い出して楽しいものでしたが、同時に今回のプログラムではボランティアの難しさも実感しました。

印象的だったのは、NGOの方たちが私たちに活動の趣旨を説明する態度やまなざしがとても優しかったことです。そういう姿勢で臨まなければ人は心を開いてくれないでしょう。相手に何かをしてあげるのは、自分の気持ちだけでは完結しません。機会があれば、実際に子供たちに絵本を渡しに行ってみたいとも思いましたが、NGOの人たちの態度を見て、興味本位ではできないなと改めて感じました。

日々の仕事に追われて、なかなか他人のことまで考える余裕がありませんでしたが、わずかな数時間をボランティアの作業に使うことで喜んでくれる人がいるならとてもうれしいですね。一緒に作業した会社の仲間たちも同じ気持ちだと思いますが、忙しい中でも、思い切って参加して本当によかったと思っています。

大塚喜代美
JALスカイ名古屋　総務部

パキスタン地震・カトリーナ台風被害支援

2005年10月に発生したパキスタン地震に対し、政府、経済界、NGOのネットワーク組織「ジャパン・プラットフォーム」の要請を受け、成田・イスラマバード間の回送便を活用し、越冬用毛布を無償で輸送しました。

この便には、広島県から「ジャパン・プラットフォーム」に届けられた毛布と、JALグループ全社から集まった募金の一部で購入した毛布を搭載しました。目的地のイスラマバード空港では、現地で活動する日本のNGOに引き渡し、このNGOから被災者に配布されました。全社募金の残額114万8000円は「ジャパン・プラットフォーム」に寄付されました。

また、日本経団連の呼びかけに応え、日本赤十字社に寄付金を届け、さらにデリー線による救援物資の無償輸送、人道支援スタッフの輸送などに協力しました。

米国のカトリーナ台風被害に対しては、全社で緊急に寄付金を募り、150万円を日本赤十字社を通じて現地に届けました。

しながわ寺子屋

JAL本社ビルのある品川区の青年会議所の要請により、社会人を品川区内の中学校に講師として派遣する「しながわ寺子屋」プロジェクトに参加し、運航乗務員、客室乗務員、整備士などJALグループ社員6名が、それぞれの職務内容について中学生たちに講演しました。

この活動を通じて、青少年がキャリアプランを考えるきっかけとなり、また社会に目を向けることが期待されます。

JALグループスタッフによる「ボランティアJ」活動

JALグループスタッフのボランティア組織が「ボランティアJ」です。

ボランティアJには現在348名が登録し、ボランティア情報を掲載した「ボランティアJ」通信を769名に配信しています。「ボランティアJファンド」には社員の募金やバザーの売り上げ、チャリティコンサート等の寄付金が寄せられ、社員のボランティア活動の事業費、参加補助費に使われています。

また、大規模災害発生時には「ボランティアJ緊急ファンド」を立ち上げ、全社を対象に復興支援募金を実施します。この募金は現地で復興活動を行う人道支援団体への寄付金や被災地に送る支援物資購入などにあてられています。

JALグループではボランティアJの活動をサポートし、ボランティアJの企画する社員参加社会活動プログラムに対し、航空券や会社施設などを提供しています。

自分の話を聞いて「パイロットになりたい」と思ってくれる子が一人でも増えればいいなと思います

土田栄一
MD-90機長

昨年9月、品川区の伊藤中学校を訪問して、パイロットという仕事についてお話ししました。事前に子供たちから質問書をもらい、それに答える形で講義しました。質問書の中に「大勢の人の命を背負っていることをどう思いますか?」というものがあり、「責任の重さが重圧ではなく、それこそがこの仕事のやりがいになるんですよ」と答えました。後日、その話に感激したという内容のお礼状をいただき、とてもうれしく思いました。

社会人として、子供たちに自分の仕事のことをお話しするのはとても楽しい。自分の話を聞いて「パイロットになりたい」と思ってくれる子が一人でも増えればうれしいですね。品川区は羽田空港も近いし、飛行機もわりと近くに見えますから、たまにぼんやり空を見上げてほしい。飛行機が飛んでいるのを見て、「あんな飛行機に乗ってみたいなあ」って思うのが始まりなんです。今どきの子供たちはテレビゲームが好きですが、「下ばかり見てないで、たまには空を見上げてごらん」と言いたいですね。

社会とともに

アース・ウォッチ

「アース・ウォッチ」は、時間・資金・人手を要する野外調査を「資金と人手」の両面から支援し、ボランティア派遣活動を目的とする国際NGOです。そして「アース・ウォッチ・ジャパン」は、そのアジア地区を担当する拠点として発足した特定非営利活動法人です。

今年から日本航空は法人会員として事務局活動に輸送協力し、プロジェクトに参加する社員に情報提供や参加費の補助などを実施しています。また、社内で「アース・ウォッチ」の活動を紹介するセミナーも開催しました。

本年は、「丹沢の自然」「奄美諸島のウミガメの保全」などのプロジェクトにJALグループ社員が参加しました。

香港でJALスカイスクールを開催

2005年11月、香港支店において「第22回JALスカイスクール2005」を開催。現地の小学生144名は香港上空遊覧飛行を満喫しました。「JALスカイスクール2005」はTVB、康樂及文化事務署の主催、Shell Hong Kong Ltd., AFSC Refuelling Limited等の協賛により実現しました。

JALグループヤング・グリーン・スコッド（ヤングリ）

グループ若手社員がボランティアを計画し実践する研修として、毎年様々なボランティア活動に従事しています。2005年度はグループ40社47名が以下の活動を実施しました。

①保育園・特養老人ホーム訪問交流
②日本語教室に通う外国人生徒とのそば打ち体験と日光東照宮見学
③外国人の子供が集まるグループで日本語教室のサポートと鎌倉見学
④小児病棟訪問ボランティア

また「ヤングリ全体ボランティア活動」としてOB/OGを中心に里山環境保護活動に参加しています。

巣箱の中にいるモモンガの子供を見つけたときは、とても感激しました

2005年10月の「丹沢の自然」プロジェクトに参加しました。内容は、前年に設置した巣箱の中に、どんな小動物が巣を作っているのかを確認する作業でした。6人のボランティアが2班に分かれ、130個の巣箱を覗いたり手を入れたりして動物やその痕跡を探します。足場が悪くて大変でしたが、私たちの班が担当した巣箱の中に一つだけモモンガの子供が入っていたのを見つけたときは、とても感激しました。

ボランティアは、自分が興味を持っていることと望まれていることが一致すればすごくいいなあと思います。今回はそういうことにも恵まれました。週休2日の人は年間で100日ほどのお休みがあります。「その何日かをボランティアにあててもらえると非常に助かる人がいる」というお話を、事前のブリーフィングで聞いたのがとても心に残りました。

「丹沢の自然」プロジェクト

臼井奈美
アクセス国際ネットワーク　プロダクト企画部

その他の活動

以下の活動の詳細についてはhttp://www.jal.com/ja/society/をご覧ください。

ユニセフへの協力

機体にユニセフロゴを塗装、機内募金、ユニセフカード機内販売、海外コイン募金委員会活動(コイン海外輸送)、機内ビデオ、機内誌での告知、ユニセフ関連セミナー輸送協力、ハンドインハンド街頭募金協力

WWFへの支援活動

機内誌広告掲載協力、社員募金、役員向けセミナーの開催、成田空港スタッフ向けワシントン条約理解セミナー

「KIDS PROJECT」への社員参加、物資提供

NPO「KIDS」が実施している、心身に障がいのある児童と東京ディズニーランドで一日を過ごすプログラム「KIDS PROJECT」に社員が参加しています。また、同会の活動を支援するため、JALグッズを提供しました。

バリアレス・ハートへの輸送協力

障がい者のアート活動として高松にて展覧会開催

環境分野での寄付

日本野鳥の会、財団法人日本ナショナルトラスト、日本宇宙航空環境医学会

日航財団との協働プログラム

スカラシッププログラム、フルブライトプログラム、地球人講座の内容に関しましては、財団法人日航財団のホームページをご覧ください。

- http://www.jal-foundation.or.jp/

メセナ活動

美術展・音楽プログラム・文化講演会の支援と協力

スポーツを通じた地域社会協力

JAL RABBITS(女子バスケットボール部)の活動、JAL WINGS(ラグビー部)の活動

丸の内市民環境フォーラム

東京海上日動火災保険、三菱商事との共催による、一般の皆さまおよび共催会社社員を対象とした環境フォーラム

整備工場見学と航空教室

羽田空港では、年間を通じて「整備工場見学」を、その他の各地では「航空教室」を実施しました。

JALグループ社員による各地での活動

「ひこうきにのったサンタクロース」成田地区社員ボランティア活動

「LOVE－WING」関西空港社員ボランティア活動

社員ボランティアグループ「アンサンブルJ」チャリティコンサート

国際協力団体への協力

- 中国残留孤児養父母の日本訪問を支援
- 李秀賢顕彰会　輸送協力
- UNHCR(国連難民高等弁務官事務所)トレーニングコースに参加するNGOスタッフへの支援
- 難民支援協会 難民アシスタント養成講座(上級)への会場提供(JAL本社ビル)、海外セミナー参加者への支援
- WFP(国連食料計画)作文コンクールへの協賛
- 幼い難民を考える会　ボランティアプログラムの社内開催
- 日本アムネスティ　成田空港スタッフに「多文化共生」をテーマに講話。国内セミナー講師輸送協力
- 国境なきこどもたち　カンボジア学校建設スタッフ等への支援
- フェアトレードを知る会　会場提供(JAL本社ビル)
- 書き損じはがき回収キャンペーン　寄付先「シャプラニール＝市民による海外協力の会」
- CODE「海外災害援助市民センター」大阪空港スタッフに「パキスタン地震復興支援」をテーマに講話
- 日本社会福祉弘済会「空飛ぶ車椅子」プロジェクトへの支援

環境報告

航空輸送に伴う温室効果ガスの排出、
騒音、大気汚染など、環境に与える影響を
正しく認識し、その改善に取り組んでいます。

機体に塗料を塗らないことで軽量化し
CO_2排出量の削減に貢献する貨物専用機
（43ページ関連記事をご参照ください）

環境への負荷をできるかぎり減らすために

環境行動計画

JALグループは環境基本理念と環境行動指針を定め、環境保護に関する重点項目・活動計画をつくり、環境活動を推進しています。さらに環境マネジメントシステムや環境監査を導入し、継続的で適正な取り組みを支えています。

またグループの環境活動推進のため、CSR委員会の下に地球環境部会、関係部長会、プロジェクトチーム、グループ関連会社で構成する検討部会などを設置して、活動を推進しています。

環境基本理念

2002年10月制定

JALグループは、公共交通機関としての使命を果たす一方で、化石燃料の消費や騒音等、環境への負荷を与えています。

私たちは環境への取り組みを経営の重要課題として認識し、地球環境との共生を目指して、すべての事業活動を通じ環境への負荷の抑制に努めます。

環境行動指針

2002年10月制定

1. 環境にかかわる法令・規則の遵守はもちろん、積極的に環境保護活動に取り組みます。
2. 各種エネルギー、資源の効率的な利用を促進します。
3. 廃棄物の削減と適正な処理およびリサイクルの推進を図ります。
4. 地球環境に配慮した航空機を含む物品、資材等の選定に努めます。
5. 環境意識の向上と社会貢献に努めます。

地球環境活動中・長期計画／空のエコ【2010】

JALグループは2002年10月、自らの事業活動が与える環境への直接・間接の影響を踏まえ、「空のエコ【2010】」と題する改善に向けての中・長期的な取り組み計画を立てました。これに基づいて毎年、単年度重点計画をつくり環境活動に取り組んでいます。詳細はインターネットにて公開しています。

http://www.jal.com/ja/environment/

空のエコ【2010】策定項目

1. 環境経営の推進
2. 地球温暖化対策
3. 航空機騒音対策
4. 大気汚染対策
5. 資源循環の推進
6. 化学物質管理
7. 環境コミュニケーション
8. 環境教育・啓発の推進
9. 環境にかかわる社会活動の推進

環境マネジメントシステム認証取得

JALグループでは、事業による環境への負荷の比較的多い現業部門を中心に、環境マネジメントシステムにかかわる国際規格ISO14001の認証取得を推進しています。2005年度までに下表の8サイトで認証を取得しました。

環境マネジメントシステムISO14001認証取得

会社・部門	主な業務内容	人数
成田貨物支店	航空貨物と郵便の運送	約2,500
成田整備事業部	航空機の運航整備と点検整備	約1,530
ドック整備担当部（羽田）	航空機の定例整備、エンジン、脚の交換	約160
羽田整備事業部	航空機の運航整備と点検重整備	約1,400
JALアビテック（羽田・成田）	航空機の脚、動翼装置、電子部品、油気圧部品の整備	約1,000
JALエンジンテクノロジー（成田）	航空機エンジンの整備	約780
エージーピー（全社）	航空機への動力供給	約600
ホテル日航東京（お台場）	ホテル経営	約750

また、環境への負荷が小さい間接部門やグループ会社では、「エコステージ」（環境経営評価・支援システム）の導入を推進しており、JALシミュレーターエンジニアリング（羽田、約120人）、日本トランスオーシャン航空（那覇、約250人）、および日東航空整備（羽田、約220人）がステージ1の認証を取得しました。

インターネットでもこのページの関連情報をご覧いただけます。
2006年度重点項目活動計画 http://www.jal.com/ja/environment/csr7.html

2005年度の活動トピックス

新機材の導入

2005年度はDC-10、747等の経年機を17機退役させ、777、767等の新型機を12機導入しました。2006年度もさらに747を退役させ、777、737-800等を導入し、また2008年度からは787（写真）を導入する予定で、機材の燃料消費効率化を促進します。

チーム・マイナス6%

JALグループは、環境省が推進する温暖化防止のキャンペーン「チーム・マイナス6%」に参加しています。2005年度の活動は、以下の通りです。

①時刻表、機内誌、広告ポスターにチームのロゴを掲載し、温暖化防止を呼びかけ。
②適温冷暖房、夏の軽装を実施。
③グループ内報で、職場や社員家族への啓発活動を実施。

eラーニングによる環境教育

空のエコ【2010】に基づき、国内の全グループ社員を対象に、地球温暖化、環境汚染、廃棄物、省資源について基礎的な環境教育を2005年10月に開始しました。これはグループ内パソコンネットワークやCD-R教材を使ったeラーニングによる自習型の教育で、2005年度末までに約7500人が受講しました。2006年4月には現業部門を対象としたビデオ教材での教育も開始します。

2005年度環境会計

環境活動の定量的評価の一手段として、1999年度から環境会計を実施しています。詳細についてはインターネットにて公開しています。

http://www.jal.com/ja/environment/

(1) 集計範囲

日本航空、その他JALグループ航空会社（日本アジア航空、ジャルウェイズ、日本トランスオーシャン航空、ジャルエクスプレス、ジェイエア、琉球エアーコミューター、日本エアコミューター、北海道エアシステム）、JALUX、JAL ロジスティクス、およびエージーピー各社の国内事業所

(2) 代表的環境負荷

（　）内の数値は2004年度

CO_2（万トン）	1,712（1,714）	航空機排出分1,696（1,701）、その他電気・熱使用量換算分、車両排出分
NO_x（トン）	10,630（9,700）	航空機排出分10,454（9,533）、その他地上動力・車両排出分

用語説明

APU（Auxiliary Power Unit）：
補助動力装置。航空機に空気圧、油圧、電力などを供給するために、推進用のエンジンとは別に装備された動力装置。

GPU（Ground Power Unit）：
地上動力装置。地上にある航空機に外部から交流電力または冷気・暖気を供給するための車両、もしくは地上装置。

ATK（Available Ton Kilometer）：
有効トンキロ。供給輸送量の指標の一つで各飛行区間の有効重量にその区間の距離を乗じたものの合計。

環境会計集計結果概要

単位：百万円、（　）内の数値は2004年度

環境保全コスト分類		主な取り組みの内容	コスト		経済的効果		環境保全効果
分類	細分類		投資額	費用額	実効果	見なし効果	主な取り組み内容および効果
1）事業エリア内コスト	①公害防止コスト	羽田M3ビル・機装ビル地盤沈下対策、羽田大型格納庫の環境対策等の工事費用等	152（—）	596（661）	—（—）	—（—）	CO_2（万トン） APUに代えGPU使用に伴うCO_2排出量削減効果 （推定） 16.0 （15.0） NO_x（トン） APUに代えGPU使用に伴うNO_x排出量削減効果 （推定） 416 （312）
	②地球環境保全コスト	燃料効率の良い航空機・エンジンの購入およびリース費、羽田M1ビルへのビル管理システム導入等	3,388（507）	10,721（7,960）	—（—）	節減1,618（19,366）	
	③資源循環コスト	廃棄物の適正な処理および削減、貨物用ポリエチレンシート等のリサイクル	—（—）	1,291（1,315）	収入12（8）	節減56（5）	
2）上・下流コスト		発泡スチロールの減容化、容器包装リサイクル法による機内販売用袋の再商品化委託費	—（—）	2（1）	—（—）	—（—）	
3）管理活動コスト		環境マネジメントシステムの取得と維持管理、教育等	—（—）	398（313）	—（—）	—（—）	
4）研究開発コスト		新大気観測開発関連	—（—）	349（104）	—（—）	—（—）	
5）社会活動コスト		環境セミナー開催、環境活動団体への支援	—（—）	17（18）	—（—）	—（—）	
6）環境損傷コスト			—（—）	—（—）	—（—）	—（—）	
	合計		3,540（507）	13,374（10,372）	12（8）	1,674（19,371）	

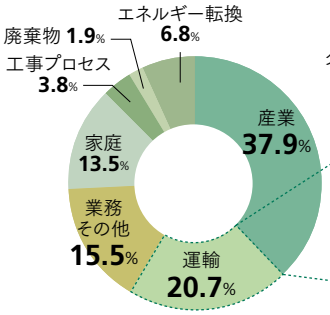
環境保全活動

地球温暖化防止

航空輸送事業と地球温暖化とのかかわり

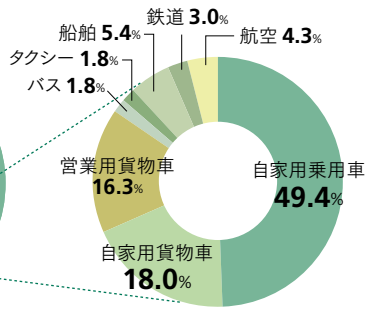
航空機エンジンは化石燃料を使用しており、燃焼の際に地球温暖化の原因である温室効果ガスの大半を占めるCO_2(二酸化炭素)を排出します。CO_2の総排出量に占める航空機要因分は、日本では約0.9%程度、世界全体では2～3%程度と推定されています。

部門別CO_2排出割合
(2003年度 国内)



2003年度総排出量:12億5940万トン

運輸部門の輸送機関別CO_2排出割合
(2003年度 国内)



2003年度総排出量:2億6020万トン

(国立環境研究所公表データより作成)

航空燃料消費削減施策

航空機からのCO_2排出量は、使用する燃料の消費量にほぼ比例します。JALグループでは2010年度までに1990年度対比で輸送量当たり20%削減を目標に、下表のような様々な施策により、燃料消費の削減に努めています。

部門	施策
全社	新型の高性能機材の導入と経年機の退役促進
運航部門	巡航性能のモニタリング精度向上(1994年度より全機種に適用)
	最適飛行高度・最適飛行速度・最適飛行経路の選択
	低視程時における自動着陸推進
	国内での広域航法の採用等飛行ルートの短縮
	CNS/ATM(新航空管制支援システム)の運用
	重心位置の管理(極力後方に設定し空気抵抗を減らす)
	実機訓練・審査のフライトシミュレータ利用の推進および継続
	空港駐機中の航空機用GPU(地上動力装置)の使用促進
他部門	機内サービス用品等搭載品の削減・軽量化
	機内サービス用品・貨物補助用具等の出発地調達
	整備におけるエンジン試運転の効率化
	飛行計画作成段階での燃料搭載量の効率化
	747-400貨物機導入に伴う欧州線復路の直行化

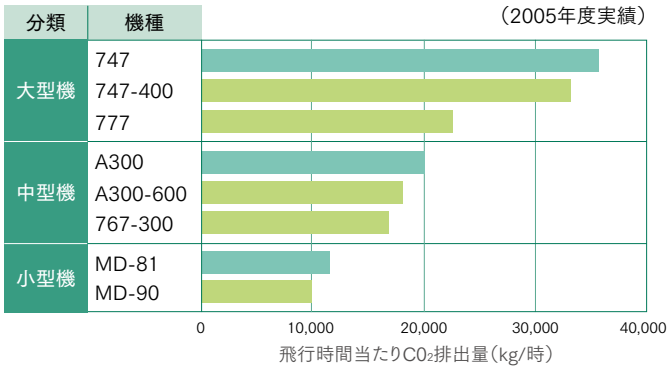
どうしたらCO_2排出量が減らせるか

このワーキンググループの主要な活動としては、月1回ミーティングを開いて、CO_2排出量削減のために、パイロットという立場からどんな工夫ができるかということを話し合って啓発活動をします。例えば飛行機が地上にいる間は、APU(補助動力装置)を回して空調や電気をまかなっていますが、その使用時間をできるだけ短くすることによって、CO_2排出量が減らせます。また、飛んでいるときの高度や速度などを変えることによってもCO_2排出量が変わります。もちろん安全確保が最優先で、快適性も大事ですから、常にCO_2排出量のことだけを優先させることはできません。天候を見ながら定時性や快適性などを考慮に入れたうえで、「この場合にはこうすればもっとエコに飛べますよ」といった各飛行段階に応じたヒントを伝えています。

工藤英樹
747-400機長　地球環境ワーキンググループ

機種別飛行時間当たりCO₂排出量比較

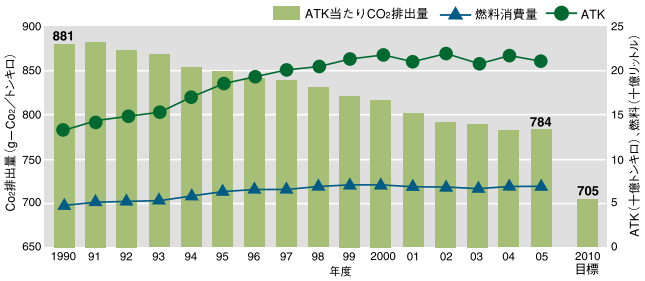
（2005年度実績）



航空機からのCO₂排出量の推移

JALグループの航空機の営業運航に伴い排出される供給輸送量ATK（p.39用語説明参照）当たりCO₂排出量の推移は、下のグラフのとおりです。なお2005年度のCO₂排出量総量は前年度対比0.8%減の16,875千トンでした。

JALグループ機のATK当たり二酸化炭素排出量



（注）・対象航空会社：日本航空、日本アジア航空、ジャルウェイズ、日本トランスオーシャン航空、ジャルエクスプレス、ジェイエア、琉球エアーコミューター、日本エアコミューター、北海道エアシステム
・ATKは大圏距離を用いて計算

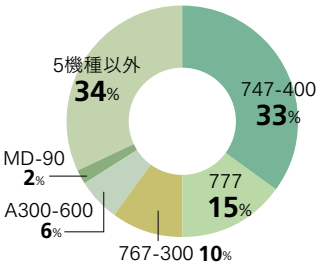
貨物専用機のATK当たりCO₂排出量（g-CO₂/トンキロ）

機 材	2003年度	2004年度	2005年度
747F、747-400F	550	537	520

CO₂低排出5機種による輸送量（ATK）の割合

2005年度実績：**65.6**%
2010年度目標：**75.0**%以上

グラフの5機種をCO₂低排出機と定義して、これら5機種による輸送量割合の増加を推進しています。

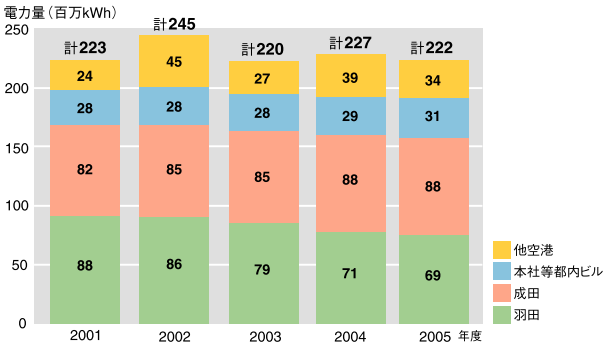


事業所での省エネルギー

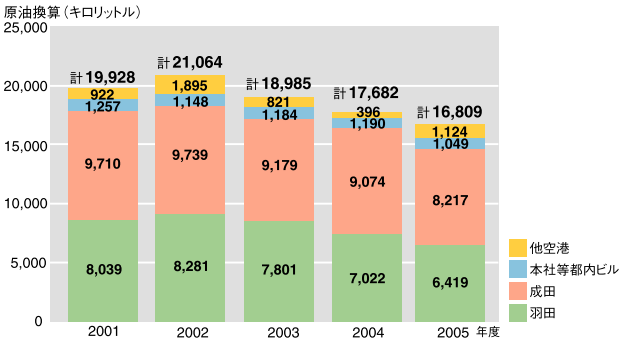
日本航空の国内事業所の過去5年間の電気・熱・上水の使用実績は、下記グラフのとおりです。また、2005年度の国内の総使用量は以下のとおりです。

- **電気**　222百万kWh（対前年度2.4%減）
- **熱**　原油換算16,809キロリットル（同4.9%減）
- **電気と熱の合計**　2,830百万MJ（同3.0%減）
- **上水**　705千立方メートル（同1.5%増）

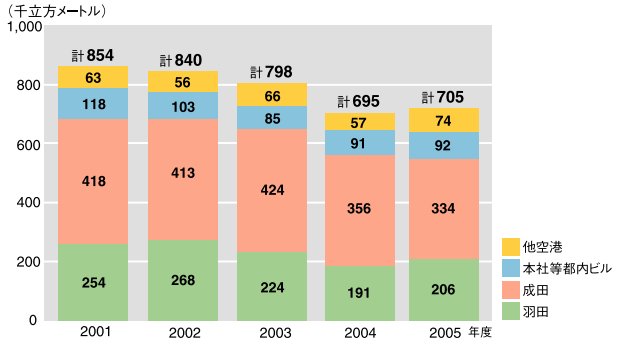
電気使用量実績



熱使用量実績



上水使用量実績

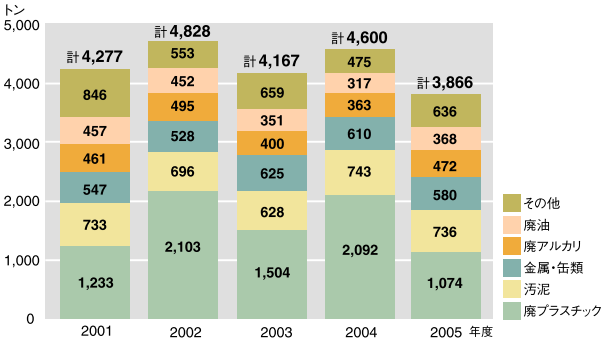


廃棄物の削減とリサイクル

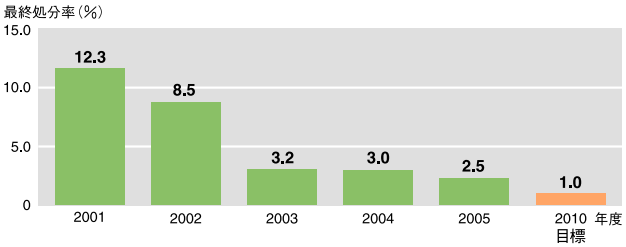
廃棄物排出量とリサイクル量

日本航空の排出する産業廃棄物の大半を占める関東地区の排出量と最終処分率の推移を、下のグラフに示します。

関東地区産業廃棄物排出量



関東地区産業廃棄物最終処分率



2005年度日本航空関東地区の事業系一般廃棄物発生量は5423トンでした。そのうち廃棄量は3328トンで、2001年度(廃棄量6222トン)対比で46.5%減になりました。

過去5年間に廃棄物関連の法に対する重大な違反はありませんでした。なお、国際線日本到着便の機内食残渣は、植物防疫法に従い、定められた期間内にすべて焼却処分しています。

各種リサイクル実績

(単位:トン)

リサイクル対象品		2003年度	2004年度	2005年度
国際線機内用飲料アルミ缶	成田空港	27.8	35.0	36.6
	関西空港	20.9	23.8	20.9
機内用新聞紙	成田空港	11.8	55.1	21.2
	羽田空港	—	21.5	38.9
貨物用ポリエチレンシート	成田空港	1,201	1,151	1,163
	関西空港	360	264	265
	名古屋空港	—	—	1,290
整備工場からの排水再利用	成田空港	約54,000／年(装置の処理能力による)		
	羽田空港	約114,000／年(装置の処理能力による)		

国内線ミルク・砂糖の個別提供

国内線機内での飲み物サービスでは、ミルクと砂糖をセットでお渡ししていましたが、「私は砂糖しか使わないのでミルクがもったいない」などのお客さまの声に応えて、2005年7月より砂糖とミルクは個別にご提供することにしました。

機内誌のリサイクル

貴重な資源を無駄にしない循環型社会を目指し、以前からオフィス内の紙資源ごみのリサイクルに取り組んできました。2005年4月からは、飛行機の座席に搭載されている『スカイワード』『JENガイド』などの機内誌もリサイクルしています。これらを回収して集積する際に使用するコンテナを製作したり搬送方法を合理化したりすることで、コストも大幅に削減されました。これまでは焼却処分していた機内誌ですが、現在は分別回収し、1カ月15トン以上、多い月は20数トンを再生紙メーカーへ持ち込み、雑誌用紙や段ボールとして再利用されています。このプロジェクトを通じて、そこにかかわったわれわれスタッフのリサイクル意識も大いに高まりました。今後は機内誌だけでなく、新聞紙のリサイクル量増加など、紙資源のリサイクルにも積極的に取り組んでいきたいと考えています。

加藤直喜
JALUX 施設管理部

横山登之
空港グランドサービス
整備サービス部

騒音対策

ICAO(国際民間航空機関)加盟国(日本を含む)の航空会社は、国際航空機騒音基準に適合した航空機を運航しています。また日本では、航空法施行規則に騒音基準が設定されており、すべての航空機は導入時の耐空証明取得に際して同基準への適合性が審査されています。

大気汚染防止・水質汚濁防止

航空機エンジン排出物の規制

航空機エンジンは、燃料の燃焼によりCO(一酸化炭素)、SOx(硫黄酸化物)、HC(炭化水素)、NOx(窒素酸化物)等を排出しています。

ICAOでは、排気物証明制度と燃料排出証明制度により航空機エンジンから排出するHC、CO、NOx、および煤煙を規制しています。日本でも、航空法で航空機エンジンの排出物の基準が設定されています。

JALグループでは、新型航空機導入にあたり、基準に適合した低排出物航空機用エンジンを採用しています。

貨物事業における環境保全活動

1992年より機体に塗料を塗らない貨物専用機を運航してきました。これは1機で塗布量が約150kgにもなる機体用塗料と、定期的に行う塗り替え作業に必要な塗装剥離剤の使用量を抑えることができます。また、機体を軽量化でき、消費燃料の削減、ひいては二酸化炭素排出量の削減にも貢献しています。また、747-400型貨物専用機の投入により、一部の欧州発日本行路線において、2005年11月からアンカレッジを経由しない直行便を開始しました。これにより、飛行距離および飛行時間が短縮され、よりスピーディーなサービスが提供できるほか、消費燃料を削減しています。2006年度中にすべての欧州発貨物便を直行化します。

航空機用防除氷液散布

冬期に航空機の機体への着氷・積雪を防止するために使用する防除氷液(主成分:プロピレングリコール)の使用量は、降雪量等天候により変動しますが、散布機を改良して削減に努めています。

化学物質の把握と管理

JALグループは航空機の各部材、塗装剤、作動油等2400品目以上の化学製品を使用しています。使用する製品に含まれる化学物質の情報をデータベース化し、MSDSの管理とイントラネットでの閲覧をできるようにするとともに、情報の更新・充実を進めています。

また、JALグループは航空機整備委託先やメーカーとの情報交換により、環境に優しい代替品への移行に努めています。2005年度のグループ全体のPRTR法対象化学物質は、2001年度対比で取扱量が34%削減、大気等環境への排出量が35%の削減となりました。主なPRTR法対象第一種指定化学物質の取扱量等の情報は、インターネットで公表しています。なお過去5年間、土壌汚染、化学物質に関するグループ内外の健康災害、グループへの苦情、事故の発生はありませんでした。

グリーン購入

日本航空では、事務用品類について実績把握対象範囲を広げ、2005年度のグリーン購入比率目標値を50%として活動しましたが、結果は45.9%となりました。今後も継続してグリーン購入推進を図ります。

このページの「騒音対策」「航空機用防除氷液散布」「化学物質の把握と管理」についての詳細はインターネットにて公開しています。

http://www.jal.com/ja/environment/

用語説明

MSDS (Material Safety Data Sheet):
化学物質等安全データシート。化学物質の名称、有害性、取り扱い上の注意などについて記載した一定の書式を備えた書類。

PRTR (Pollutant Release and Transfer Register):
環境汚染物質排出移動登録(PRTR法は特定化学物質の環境への排出量の把握等および管理の改善の促進に関する法律)。

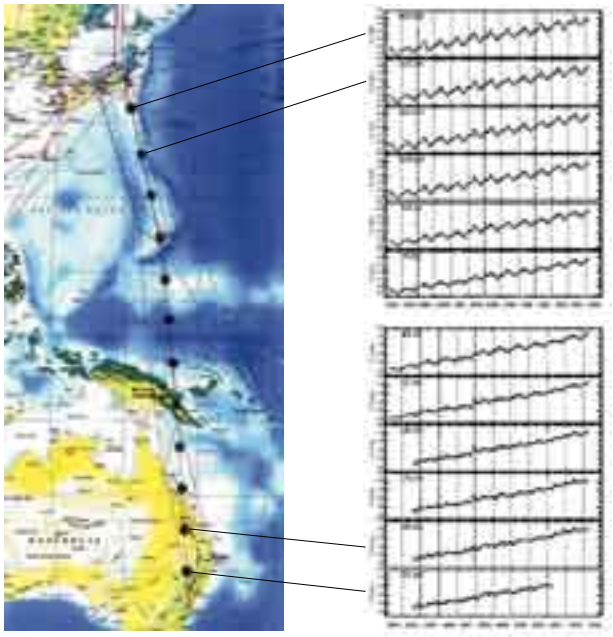
環境社会活動

大気観測

地球温暖化メカニズム解明の一助とするため、日本航空と財団法人日航財団は、国土交通省の支援のもとに、気象庁気象研究所と共同で、1993年より大気観測を行ってきました。

これは、オーストラリア・日本間の定期便747型旅客機に「自動大気採取装置」を取り付け、上空の空気中に含まれているCO_2(二酸化炭素)等の温室効果ガスの濃度を定期的に観測するもので、2005年末まで月2回、計278回の観測を実施し、新大気観測に移行しました。

観測ルートと観測地点　　上空の二酸化炭素濃度の経年変化



新大気観測

2005年11月より観測領域・観測データを拡大させた新大気観測を立ち上げました。また文部科学省から科学技術振興調整費を得て、産学官共同で新たに「CO_2濃度連続測定装置(CME)」等を開発しました。CMEにより、世界中の様々な路線上の連続したCO_2濃度データを得ることが可能となりました。CMEはJALグループの機体5機に搭載されます。

新旧大気観測体制比較

項目	大気観測	新大気観測
観測体制	・(財)日航財団 ・日本航空 ・気象庁気象研究所	・(財)日航財団 ・東北大学 ・(独)国立環境研究所 ・(独)宇宙航空研究開発機構(JAXA) ・気象庁気象研究所 ・日本航空 ・ジャムコ
観測手法／機数	・フラスコサンプリング(12地点)／JAL2機	・フラスコサンプリング(12地点)／JAL2機 ・CO_2自動連続測定器／JAL5機＋JAXA 1機
観測対象物質	・CO_2 ・CH_4 ・CO	・CO_2(サンプリングおよび連続データ) ・CH_4 ・CO ・N_2O ・H_2 ・SF_6 ・CO_2の炭素および酸素安定同位体比など

大気観測の詳細は財団法人日航財団のホームページをご参照ください。
http://www.jal-foundation.or.jp/

JALのシベリア森林火災通報協力に感謝(寄稿)

北海道大学 低温科学研究所 教授 **福田正己**

世界最大の森林で、地球の肺とも言えるシベリアタイガでは、多発する森林火災によって大量の二酸化炭素を放出し、地球温暖化を促進しています。このシベリアタイガの病状を悪化させないために、衛星を利用した火災早期発見システムの開発が急がれています。しかし、せっかく検出した火災が偽りであったり、天候に左右されたりで、検出能力の向上が急務となっていますが、その解決の鍵は火災発生情報と衛星データとの照合にあります。

JAL欧州便は日々シベリア上空を通過していることから、火災多発シーズン(6月～7月)にパイロットの方々にお願いして、上空からの火災発見情報を提供していただきました。3年目の2005年夏は比較的穏やかなシーズンでしたが、それでも期間中30件の火災発見情報が寄せられました。こうした貴重な情報と衛星情報との照合で、その検出能力が向上しました。将来は地上の消火隊と連携し、シベリア森林火災による悪影響の軽減を目指しています。ご協力いただいたJALの方々に感謝いたします。

コーポレート・ガバナンス

会社機関の内容

1 持株会社である当社と、事業会社との経営の一体化を図るため、持株会社の全役員と事業会社の全役員は、相互に兼務しています。また、2006年10月には、国際旅客事業・貨物事業を担当している日本航空インターナショナルと、国内旅客事業を担当している日本航空ジャパンを一社化し、事業会社の統合を図ります。

2 意思決定を迅速にするため、執行役員制度を採用しており、取締役18名(うち社外取締役3名)、執行役員6名の体制をとっています(2006年6月28日現在)。また、それぞれの役員任期を1年として、各年度の経営責任を明確化しています。

3 当社は、監査役設置会社を採用しています。監査役は5名のうち3名を社外監査役とし、監査役会を構成しています。また、監査役室を設置し、専任の使用人(監査役室スタッフ)を配置し監査業務を補助します。なお、監査役室スタッフの取締役からの独立性を担保するため、監査役室スタッフは監査役の業務指示・命令を受け、その人事は監査役の同意のもとに行います。

4 代表取締役社長、社外取締役、社外監査役を構成員とする役員報酬諮問委員会を設置し、役員報酬のあり方について取締役会に答申しています。また、報酬額については、有価証券報告書において、社内取締役および社外取締役の別に各々の総額を開示しています。

5 主要子会社・関連会社については、持株会社が定めた指針に沿って事業会社などが適切に経営管理する体制とし、責任の明確化と経営執行の円滑化を図り、グループとしてのコーポレート・ガバナンスの充実に努めています。

6 当社顧問弁護士との緊密な連携および嘱託弁護士の迎え入れなどを通じ、グループ経営にかかわる法務リスク管理体制の強化に努めています。

7 単年度業績主義を推進するために、2004年度をもって役員退職慰労金制度を廃止しました。

内部統制システムについて

内部統制システムの基本的な考え方

JALグループは、私たちの事業の基盤そのものである安全を確保し、公正な競争を通じて良い商品を提供し適正な利益を得るという経済的責任を果たすことにとどまらず、広く社会の一員としてその責務を果たし貢献する企業グループを目指しています。

このことを踏まえ、会社法第362条第5項および同条第4項第6号ならびに会社法施行規則第100条第1項および同条第3項の規定に従い、「内部統制システムの基本方針*」を定め、業務の有効性と効率性、財務報告の信頼性を確保し、関連法規を遵守します。

あわせて、事業に影響を与える可能性のある潜在的な事象を識別することによりリスクの極小化を図り、企業価値の維持・向上、事業目標の達成を実現します。

* 内部統制システムの基本方針については、インターネットに全文を公開しています。
http://www.jal.com/ja/governance/

コンプライアンス

■JALグループにおけるコンプライアンス

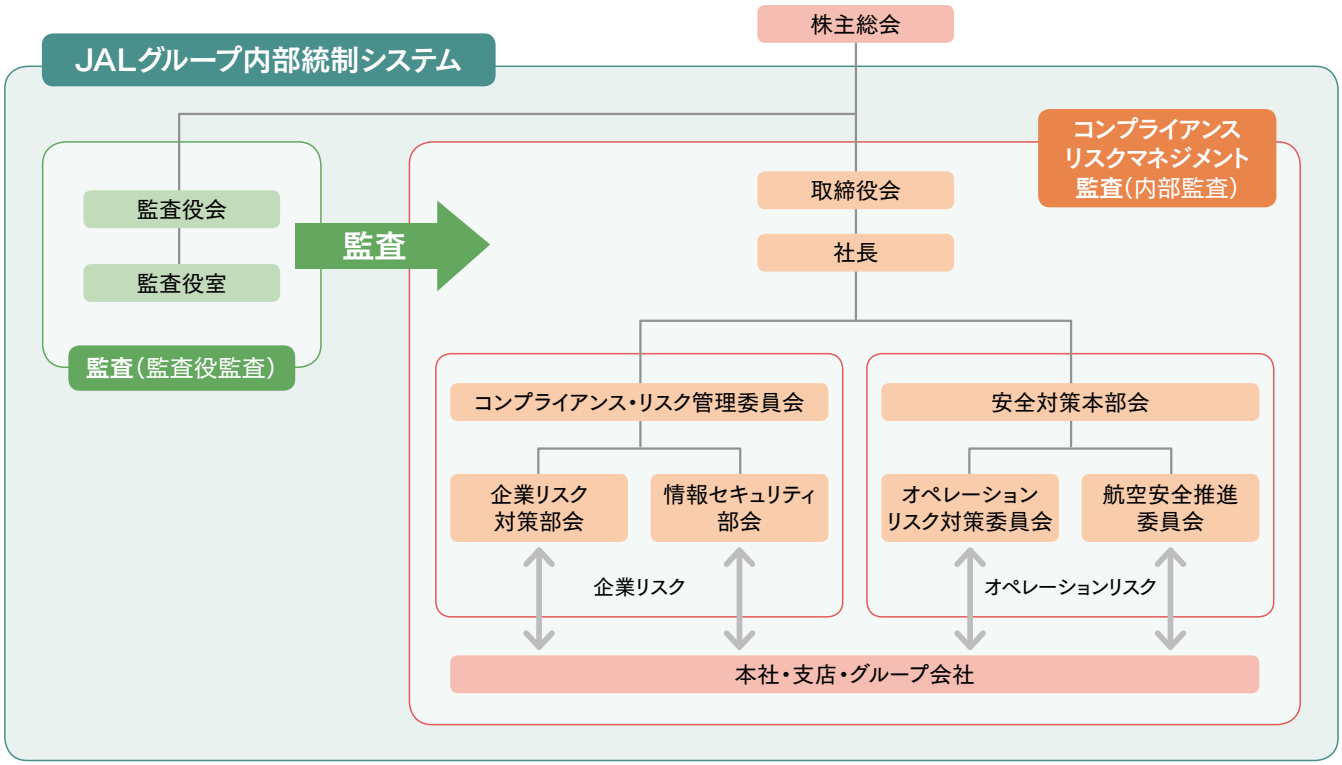
JALグループでは、グループ全体でコンプライアンスに関する共通のコンセプトを確立するために、コンプライアンスの意味・内容を次のように定め、各種の教育・啓発活動・メッセージ発信などを通じて繰り返しその周知を図っています。

【JALグループにおけるコンプライアンスとは】

単に法令を守ることにとどまらず、社内規則、社会常識、契約など「決められたこと(あるいは自分たちで決めたこと)を守る」ということ。

■コンプライアンス推進体制

「コンプライアンス・リスク管理委員会」を設置し、コンプライアンスを推進しています。コンプライアンス・リスク管理委員会は、グループ戦略の一貫性・統一性が求められる事項(理念・方針の策定など)を企画・推進し、グループ各社の活動状況をモ



ニターするとともに、コンプライアンスに関する諸施策を実行する役割を担っています。

■2005年度の主な取り組み

①各種教育の実施

- 新任管理職研修、ビジネスリーダーマネジメント研修、海外ナショナルスタッフマネジメント研修、海外赴任前研修、新入社員教育リーダー養成研修、新入社員研修などの各種機会を通じて集合教育を実施しました。
- グループ全社・外部委託先会社(国内)の社員約6万名に対して、e-learning方式による「コンプライアンス入門」教育を実施しました。

②JALグループ・コンプライアンス・ネットワーク活動

コンプライアンス関連の情報交換、意識啓発、推進体制の確立・強化を目的とした情報ネットワーク「JALグループ・コンプライアンス・ネットワーク」を設置しています。国内グループ会社の約100社が参加しており、主に以下の活動を行いました。

- コミュニケーション誌『マモルくん』の発行による各種啓発・情報提供

- グループ各社の体制構築・強化施策への支援全般
- グループ各社からの質問・相談に対する受け付け・アドバイス
- グループ各社への教育の実施および教材の提供

③「JALグループ・コンプライアンス月間」の実施

コンプライアンス活動の推進と「JALグループ行動規範」*の徹底を目的に、毎年1回グループ全体の取り組みとして「JALグループ・コンプライアンス月間」を実施しています。2005年10月は、グループ全社員を対象にしたチェックシートによる自己点検、各部門へのアンケート調査、外部講師を招いてのセミナー、各支店(現業部門)でのコンプライアンス・ミーティングなどを実施しました。

＊インターネットをご参照ください。
http://www.jal.com/ja/corporate/action.html

④公益通報者保護法への対応

2006年4月からの公益通報者保護法の施行に先立ち、JALグループでは、すでに設置されていたコンプライアンス相談窓口の機能をさらに充実させ、グループ内共通の一元的な相談窓口として改めて位置付けることとしました。また、相談に関する制度や運用を明文化した「グループホットライン規程」を制定し、グループ内に周知しました。

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

■リスクマネジメント体制

1 リスクマネジメントを管轄する組織として、「安全対策本部会」「コンプライアンス・リスク管理委員会」を設置しています。

2 各委員会の役割分担については、航空事業を営む会社の特性を踏まえ、リスクの内容を「航空運送の遂行にかかわるリスク(＝オペレーションリスク)」と、それ以外の「企業運営にかかわるリスク(＝企業リスク)」の二つに大別したうえで、それぞれ以下の役割分担で対応しています。なお、オペレーションリスクとは、「3S」すなわちSafety(航空安全)、Security(航空保安)、Sanitariness(機内衛生)にかかわるリスクとしています。

安全対策本部会
- 安全に関する理念・方針の策定
- 航空安全に関する全社企画
- オペレーションリスクへの対応

コンプライアンス・リスク管理委員会
- リスクマネジメント全般に関する理念・方針の策定
- 企業リスクへの対応

リスクマネジメントにかかわる情報収集および通報ルートは、通常時・緊急時に分けて設定され、予防措置への対応と事例発生時の速やかな通報体制を確立しています。また、緊急事態が発生した場合の役員の責任体制も別途定められています。

3 安全対策本部会の下部組織として、「オペレーションリスク対策委員会」と「航空安全推進委員会」を、また、コンプライアンス・リスク管理委員会の事務局を支援する組織として、「企業リスク対策部会」と「情報セキュリティ部会」を設置しています。

■情報セキュリティと個人情報保護への取り組み

顧客情報を含む情報の取り扱いについては、「JALグループ行動規範」にその基本的な考えを定めるとともに、これまでに社内体制を整備するなど、グループ全体の重要課題の一つとして取り組んできました。また、2005年4月の個人情報保護法の施行に当たっては、会社が保有する情報の管理状況を再点検し、管理の徹底に努めるなど、これまでに次のような取り組みを実施してきました。

1 「JALグループ情報セキュリティ・個人情報保護に関する基本方針」の制定(2004年9月)
グループ共通の基本方針を定め、これに基づいてグループ各社が体制整備に取り組むこととしました。

2 「情報セキュリティ規程」「個人情報保護規程」の制定(2004年12月)
法で求められる要件、関係省庁から出されたガイドラインなどを参照しながら社内規程を制定し、さらにこれらを業務手順などに反映することによって、実務レベルでの個人情報保護を徹底することとしました。

3 「情報セキュリティ対策基準」の制定(2004年～2005年)
JALグループが保有する情報に対してリスク分析を実施し、国際標準ISO17799に準じて適切なセキュリティ対策レベルを設定しました。また、2005年度にはそれらをより実務に落とし込みやすくするための基準を体系化(情報を主管するオーナー部門・利用するユーザー部門というように分けたうえで、それぞれの役割に応じた権限・責任を明確化)しました。

4 社員啓発・教育の実施(2004年～)
グループ全社員に対し、年1回のe-learning方式による教育を実施するとともに、社長による注意喚起の発信、『情報セキュリティアクション・ハンドブック』の作成・配布、グループ内での啓発ポスターの掲示などを行っています。

5 ITシステムへの対応(随時実施)
急速なIT環境の変化に対応し、様々な脅威からシステムを保護すべく継続的な対策を実施してきています。

6 会社情報管理状況調査に基づく対策の実施(2004年～)
重要情報が「どこに・どのくらい・どのように」管理されているのかを調査したうえで、各部門による自己点検の仕組みを導入し、前述の「情報セキュリティ対策基準」に適用しているかを定期的に確認できる体制を構築することとしました。

顧客情報の漏洩につながる事故について

2005年4月、「機内販売時のクレジットカード売上票の紛失」「ご搭乗手続き後の航空券紛失(海外空港)」という顧客情報の漏洩につながる事故が発生し、お客さまをはじめ、関係者の皆さまには大変なご迷惑をおかけしました。JALグループでは深く反省するとともに、再発防止のために全力で取り組み、より一層の情報セキュリティの強化・個人情報保護の徹底に努めてまいります。

監査

監査役は取締役会をはじめ重要会議に出席するほか、毎年、監査役室スタッフとともに各部門・事業所およびグループ会社約100部門に出向いて監査を行い、その結果を代表取締役に報告しています。さらに内部監査部門や監査法人との情報交換にも努めるほか、子会社の常勤監査役との会議を開催して情報を共有し、監査役監査の充実・強化を図っています。

また、事業会社の日本航空インターナショナルにおいては、このたび監査役を補佐する2名の監査業務役員を新たに置くとともに、同社の主要な業務を受託する子会社を監査するグループ監査役5名を選任いたしました。各グループ監査役は、予約発券・空港・貨物・整備部門を担当するグループ会社（26社）について、監査役として部門ごとに3～7社を担当し、監査する体制をとることにいたしました。このようにグループ全体での監査体制の強化に取り組んでいます。

なお、監査役監査とは別に、内部統制機能、チェック機能を強化するため、以下の内部監査を実施しています。

1 業務監査（部門監査）
各部門（各事業所）単位で、その部門の業務全般について監査を実施しています。

2 業務監査（テーマ監査）
グループ・事業会社の方針・制度・運用に関し、選定した特定のテーマをもとに会社・組織を横断した監査を実施しています。

3 会計監査
各部門（各事業所）単位で、会計に関する取り扱い規則・基準に則り手続きがなされているかについて、監査を実施しています。

4 グループ監査
グループ各社に対し、グループ経営方針および各社に与えられた経営ミッションに基づく事業運営の推進、各社の内部統制・コンプライアンス・リスクマネジメント機能の向上を目的に、監査を実施しています。

5 環境監査
グループ全体を対象に、環境法令および環境に関するグループ方針・規則などに則った事業運営の推進を図ることを目的とした監査を実施しています。

国連グローバル・コンパクトへの参加

国連が提唱する「グローバル・コンパクト」は、世界各国の参加企業に対して人権・労働・環境・腐敗防止の10原則を実践することを求めています。

JALグループは、2004年より参加しており、国連グローバル・コンパクト事務局には、10原則を実践した報告として、CSR報告書を提出しています。

【グローバル・コンパクト10原則】

人 権
1 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
2 人権侵害に加担しない。

労 働
3 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。
4 あらゆる形態の強制労働を排除する。
5 児童労働を実効的に廃止する。
6 雇用と職業に関する差別を撤廃する。

環 境
7 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
8 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
9 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。

腐敗防止
10 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

THE GLOBAL COMPACT

JALグループは、年間6000万人のお客さまにご利用いただいております。私たちは、これだけ多くのお客さまとの接点を持っているという強みを活かして、グローバル・コンパクトを確実に実践していきます。

代表取締役社長 西 松 遙

第三者意見

本報告書は、安全や環境・社会への取り組みの推進体制や従業員の声を、多面的かつわかりやすく公開しており、企業の社会責任に積極的に取り組む姿勢と実践を示すものとして、評価できます。

高く評価すべき点

- 安全への取り組みについて、「安全アドバイザリーグループ」の設置や「安全啓発センター」の開設など、社内だけの取り組みにとどまらず、外部の意見を取り入れる体制の整備を進めていること。また、本報告書中でも、05年度に発生したトラブルを列挙し、暫定処置や再発防止策などを報告していること。
- ユニバーサルデザインやサービス介助など、さまざまな利用者の立場を理解してサービスを提供するための研修を、積極的に進めていること。
- ピーナッツアレルギーを持つ乗客のために、ナッツ類を除去した機内食を用意するだけでなく、症状によっては、全乗客用のスナックを変更する対応をとっていること。
- 育児休職・休暇制度について、取得者も復職者も多いこと。制度は設けることにではなく、利用されることにこそ意義があり、取得者の多さは「とりやすい」風土を促す意味で非常に高く評価します。
- 大規模自然災害の被災者に対して、募金だけでなく、本業である輸送面でも協力していること。今後は、救援活動団体スタッフへの便宜供与も、欧米の同業他社に匹敵する水準で行われることを期待します。
- 地球環境活動の中長期計画として【空のエコ2010】を定め、単年度の重点計画をもとに取り組みを進めていること。

一層のチャレンジを求めたい点

- 安全への取り組みを徹底するために、職場単位の年度ごとの目標と実績を可視化すること。安全確保への意欲や結果を示すだけでなく、誰が、どのような努力を、どれだけ行っているかというプロセスとデータを開示することが、安心・信頼につながります。
- 事故を生んだ原因や背景を合理的に分析した結果を、具体的に示すこと。不足していたのが意欲や知識であれば、研修によって補えるでしょうが、技能の向上や制度・設備の改善も求められていると推測されます。心がけや気持ちといった精神論に終始することなく、何がどれだけ不足していたのかを定量的に把握することも、品質を経営の柱に位置付ける上で不可欠です。このため、積極的・自発的な行動は加点し、対応への消極性や不作為を減点する人事考課の導入も検討してください。
- 障がいを持つ人々の雇用の促進について、先駆的に取り組む他社の事例から学び、職種や雇用形態を多様化して、法定水準を早期に達成してください。
- 航空燃料の消費削減について、機種別・個人別など実績管理の単位を細分化して傾向と背景を把握し、優れた取り組みを表彰するなど、運航部門の取り組みを実効的に促すこと。
- エネルギーや廃棄物など、環境負荷を削減するための努力について、利用者にも協力を積極的に呼びかけること。同社の環境負荷削減の今後の取り組みにおいて、利用者の協力は不可欠であり、機内誌やウェブなどを通じて、「日本航空がエコロジカルであるために、こういうご協力をお願いします」と、具体的な提案を例示することも大切です。

IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所]

代表者 川北秀人

IIHOEは「地球上のすべての生命にとって調和的で民主的な発展のために」を目的に1994年に設立され、NPOや社会責任志向の企業のマネジメントを支援しています。

http://www.iihoe.com

川北秀人（かわきた ひでと）

1987年に大学卒業後、リクルートに入社。91年に退職。その後、国際青年交流NGOの代表や国会議員の政策担当秘書などを務め、94年にIIHOE設立。NPOや社会責任・貢献志向の企業のマネジメント、CSRや環境・社会コミュニケーションの推進を支援している。

「CSR報告書2005」の第三者意見に対する取り組み

昨年度のCSR報告書に第三者意見をいただいた秋山をね氏のご提案に対し、以下、私たちの取り組みを報告いたします。

■ 提案1

ステークホルダーに日々接するグループ全体の働く人たちに、本報告書をとおしてグループのCSRについて発信しコミットすること。

→ 私たちは、CSR報告書冊子を全職場に配布し、JALグループのCSRについて周知浸透に努めました。また、イントラネットおよびインターネットにも同内容を掲載しました。社内広報誌ではCSRに関する解説やCSR報告書を紹介し、情報発信の機会を増やしました。しかしながら、グループ内で十分に浸透していないと認識しており、今後、さらなる努力と工夫が必要であると考えています。

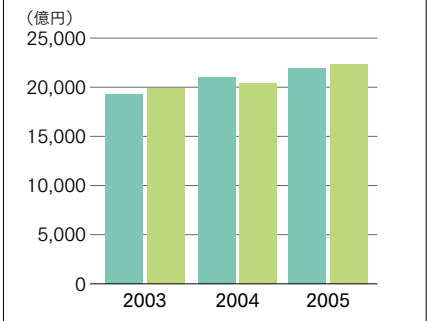
■ 提案2

Doに対するCheckとActについて、次回の報告書で誠実に報告すること。

→ 私たちの2005年度の最重要課題である安全運航への取り組みについては、本報告書の中で報告しています。安全運航の確立については、全社一丸となって取り組んでいるところであります。本報告書で述べた「Do」についても、今後Check-Actをこれまで以上に強化し、より一層の努力をしてまいります。

事業業績および輸送実績報告

売上高／営業費用

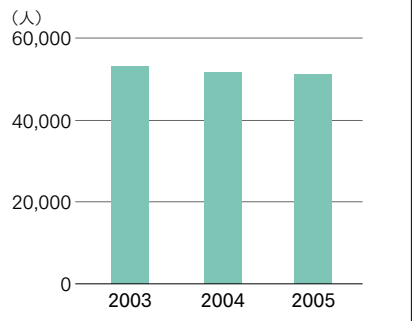


	2003	2004	2005
売上高(億円)	19,317	21,299	21,994
営業費用(億円)	19,994	20,737	22,262

営業損益／経常利益／当期純利益

	2003	2004	2005
営業損益(億円)	△676	561	△268
経常利益(億円)	△719	698	△416
当期純利益(億円)	△886	301	△472

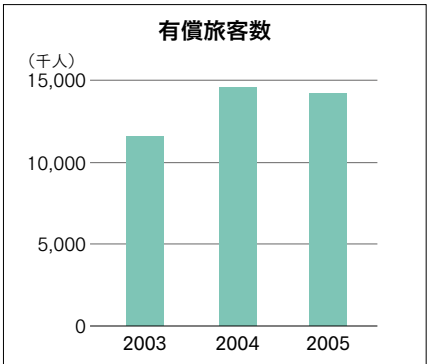
従業員数



	2003	2004	2005
従業員数(人)	54,053	53,962	53,010

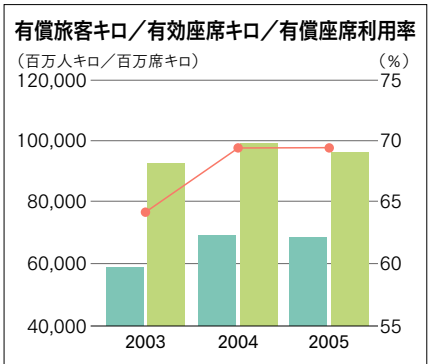
輸送実績　国際線

有償旅客数



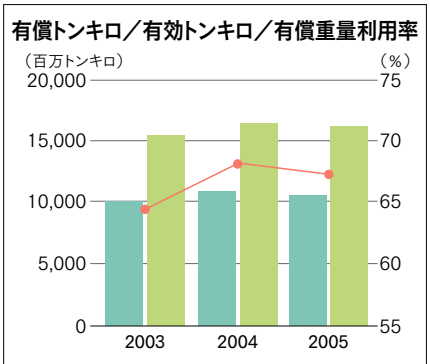
	2003	2004	2005
有償旅客数(千人)	11,745	14,743	14,188

有償旅客キロ／有効座席キロ／有償座席利用率



	2003	2004	2005
有償旅客キロ(百万人キロ)	59,160	68,986	67,435
有効座席キロ(百万席キロ)	91,645	99,492	97,175
有償座席利用率(%)	64.6	69.3	69.4

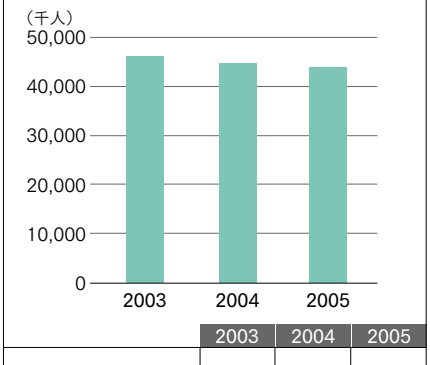
有償トンキロ／有効トンキロ／有償重量利用率



	2003	2004	2005
有償トンキロ(百万トンキロ)	10,032	11,253	10,955
有効トンキロ(百万トンキロ)	15,481	16,614	16,415
有償重量利用率(%)	64.8	67.7	66.7

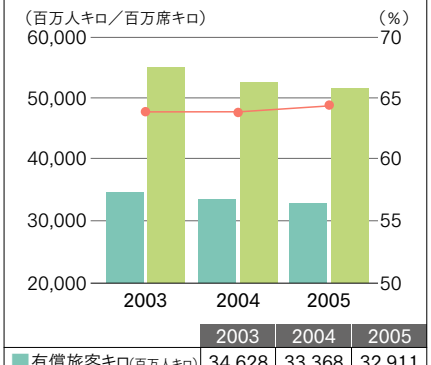
輸送実績　国内線

有償旅客数



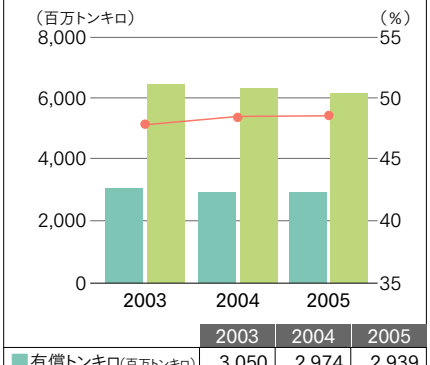
	2003	2004	2005
有償旅客数(千人)	46,427	44,705	43,849

有償旅客キロ／有効座席キロ／有償座席利用率



	2003	2004	2005
有償旅客キロ(百万人キロ)	34,628	33,368	32,911
有効座席キロ(百万席キロ)	54,206	52,410	51,416
有償座席利用率(%)	63.9	63.7	64.0

有償トンキロ／有効トンキロ／有償重量利用率



	2003	2004	2005
有償トンキロ(百万トンキロ)	3,050	2,974	2,939
有効トンキロ(百万トンキロ)	6,384	6,157	6,035
有償重量利用率(%)	47.8	48.3	48.7

JALは「空のエコ」でチーム・マイナス6%に参加しています。
みんなで止めよう温暖化
チーム・マイナス6%
FTSE4Good
PRINTED WITH
SOY INK