CSR報告書 2005

Dream Skyward. JAL

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いたします。

(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

JALグループ行動規範―社会への約束

私たちは、新しい「JALグループ」創設にあたり、「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する」という企業理念を確実に実践していくことを期して、ここに「社会への約束」を定めました。

これは、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でありたいとの考えに基づき、各々の事業活動を遂行していくにあたっての社会との関わり方を示したものです。グループの全社、全員が、自らの責務を果たすとともに、常に社会の視点に立って行動し、社会との共生を心掛けていくことを約束します。

1. 安全運航の確保

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。（安全憲章）

この安全憲章のもと、以下により取り組みます。

・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。

2. サービスの創造

JALグループは、サービスを通じて、お客さまにとってより大きくより新しい価値を実現していきます。JALグループは、商品やサービスを提供する側から考えるのではなく、常にお客さまの立場に立って、お客さまの視点から発想し、お客さまの思いに適うよりよいサービスを創造します。

お客さまに親しまれ、満足いただき、選ばれるJALグループになること、社員一人一人がこのよろこびと誇りを日々の仕事の活力とします。

3. 法令の遵守

JALグループは、内外における企業活動にあたって関係する法令、その他の社会的ルールを遵守します。関係する法令は多岐に亘るため、それぞれの担当分野で正しい解釈と適切な手続きを掌握します。また、疑問が生じた場合には、上司または法務部門のアドバイスを受けてから行動します。

4. 健全な企業行動

JALグループの企業活動は、世界的な規模で展開され、お客さま、各取引先をはじめとした多くの人々との関係の中で成り立っています。JALグループは、これらの人々の期待に応える責任を十分認識し、良識ある企業行動に努めます。

(1) 自由な競争
(2) お客さま、取引先との公正・透明な関係
(3) 関係先、取引先との交際について
(4) 顧客情報・知的財産の管理
(5) 各種ハラスメント・差別に対する取り組み
(6) 反社会的勢力の遮断

5. 社会との共生

JALグループは、社会の健全な発展に寄与する活動を推進することにより、社会の一員としての役割を果たします。

(1) 地球環境への取り組み
(2) バリアフリーな社会作り
(3) 社会活動
(4) 情報の開示
(5) 海外現地文化の尊重

※ここでは、「JALグループ行動規範」の一部をご紹介しています。
全文はインターネットにて公開しています。
http://www.jal.com/ja/corporate/action.html

目次

JALグループ企業理念 1
JALグループ行動規範 2
目次 3
編集方針・会社概要 4
JALグループCEOごあいさつ 5
JALグループのCSR 7

安全運航への決意 8
　信頼回復に向けて 9
　事業改善への取り組み 10
　安全から安心へ 13

JALグループの事業活動 15
コーポレート・ガバナンス 17
コンプライアンス 19

ステークホルダーとともに 20
　お客さまとともに 21
　株主・投資家の皆さまとともに 27
　社員とともに 29
　お取引先とともに 34
　社会とともに 35

環境報告 42
　環境行動計画 43
　環境保全活動 47
　環境コミュニケーション 52
　環境社会活動 53

JALグループのCSR活動への社会からの評価 55
　第1回市民対話フォーラム 55
　環境経営格付への参加 55
第三者意見 56
国連グローバル・コンパクトへの参加 57
事業業績および輸送実績報告 58

編集方針

JALグループは、環境報告書を1995年より発行してまいりましたが、本年度より報告対象範囲を拡大し「CSR報告書」(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)として発行することといたしました。本報告書を通じて、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、本報告書の客観性、透明性、公正性をより高めるために、株式会社インテグレックス代表取締役社長 秋山をね氏にご意見、アドバイスをいただき、56ページに掲載いたしました。

対象組織範囲

JALグループを基本といたしますが、部分的には、次のような対象に限定している場合もあります。

1. (株)日本航空(持株会社)単体
2. (株)日本航空+(株)日本航空インターナショナル(事業会社)+(株)日本航空ジャパン(事業会社)
3. (株)日本航空インターナショナルまたは(株)日本航空ジャパン単体

対象期間

2004年4月1日から2005年3月31日。ただし、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。

参考にしたガイドライン

GRI「Sustainability Reporting Guidelines 2002」
環境省「環境報告書ガイドライン(2003年度版)」

関連報告書の発行について

・「環境報告書 2004」(対象期間:2003年4月1日～2004年3月31日)を2004年11月に発行しました。
インターネットでも公開しています。
http://www.jal.com/ja/environment
・次回CSR報告書は、2006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

お問い合わせ先
CSR委員会事務局(経営企画室)
TEL:03-5769-6449 FAX:03-5769-6482 e-mail: jal_csr@jal.com
〒140-8605 東京都品川区東品川 2-4-11 JALビル

会社概要 (2005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営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	代表取締役グループCEO(兼)社長 新町 敏行
本社所在地	東京都品川区東品川二丁目4番11号
資本金	1,000億円
発行済株式数	1,982,383,250株
株主数	302,353人

■ JALグループ

構成会社 株式会社日本航空ほか子会社288社および関連会社96社(主なグループ会社13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
株式会社ジャルセールス
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

JALグループCEOごあいさつ

安全とCSRをJALグループの原点に

■安全と安心の原点に立ち返って

私たちは、お客さま、貨物を安全・確実に目的地にお運びするのにとどまらず、その背景にある文化、さらにはお客さまのこころ、貨物に託されたこころまでも大切にお届けしたいと心掛けています。

しかしながら、2004年12月から2005年3月にかけて安全上のトラブルを連続して発生させ、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」を受けるに至ったことについては、重大に受け止め、深く反省しております。なによりもまずこの事態について皆さまに心よりお詫び申し上げます。

多くのお客さまの生命や財産を預かるJALグループにとって、安全運航は存立基盤そのものであり、社会的責務であります。すでに全社をあげて改善活動を進めており、組織体制や業務手順の改善のみならず、国内・海外100ヶ所以上の拠点で200回を超える緊急安全ミーティングを開催し、

「安全こそがすべての原点」であることを経営と現場の真剣な対話を通じて再確認しました。私はその中で安全に対する社員の気迫と情熱を感じて強く勇気づけられ、ここにこそ、JALグループの信頼回復の原点があると確信しました。

■企業理念の実践こそCSRの核

今般社会からは企業風土を含むJALグループに対する厳しい批判を頂戴しました。いただいたご意見については謙虚に受け止め、今後、風土改革を含む企業改革に真摯に取り組んでいかなくてはなりません。その改革を導く道標はわがグループの企業理念です。

企業理念は私たちのあらゆる事業活動に方向性を与えるものですが、その根幹には社会に対する責任と約束を含んでいます。企業理念に盛り込まれた安全を含む5つの項目を徹底的に追求し、実践していく中で、JALグループはもっと力強い、しかも親しまれる会社に変わっていくことができると確信しています。企業理念の実践こそCSRの核であり、今、私たちがなんとしても取り組まなければならない主題です。

■安全とCSRは持続的成長の基盤

私たちは2005年3月に「2005-07年度JALグループ中期経営計画と長期的展望」を策定し、現在その実現に向け最大限の努力を傾注しています。厳しい経営環境の中でより一層の飛躍をとげるため、本中期経営計画に盛り込まれた事業構造と費用構造の両構造改革を進め、さらにビジネスモデルそのものの変革にも取り組んでいきます。

中期経営計画の実行にあたっては、経済的価値の向上のみならず、社会・環境にも配慮した事業活動を展開し、お客さまをはじめ、株主・投資家の皆さま、お取引先、社員とその家族を含むあらゆるステークホルダーの期待と信頼に応えていきます。

私たちは、このような課題認識から、企業の存立基盤である「安全」に加え「CSR」を中期経営計画の基本的な取り組みといたしました。こうした取り組みを実現するのは、全社員、一人一人の地道な活動にほかなりません。私は、社員はかけがえのない財産（人財）と思っており、人財を育て、その能力・活力を最大限に引き出し、グループ一丸となって改革に取り組んでいきたいと考えています。

■JALグループの約束

JALグループは2004年12月に国連が提唱する「グローバル・コンパクト」に参加しました。グローバル・コンパクトは企業に人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則の実行を求めており、私たちは全世界にその社会的責任を全うすることを約束したことになります。

本報告書もまた、JALグループが全世界に向けて社会的責任を果たすことをお約束するものです。

これらの約束を確実に果たす中で、私たちはJALらしいCSRを実現していきます。私たちには、お客さまに支えられて日本の航空輸送の歴史を切り開いてきたという自負があります。国内外のネットワークは、お客さまと文化、そしてこころを結んできた歴史そのものです。こうした積み重ねを謙虚に見つめ直し、さらに未来に向かってたゆまず地道に企業理念に則った活動を推進し、日本と世界の平和と繁栄に貢献していきたいと考えています。

このCSR報告書は出発点です。JALグループのCSR経営の考え方や具体的な取り組みについて、皆さまにご理解いただけるよう今後も継続して報告していきます。皆さまには変わらぬご指導、ご支援を賜りますようお願いするとともに、併せて、忌憚のないご意見を賜れば幸いに存じます。

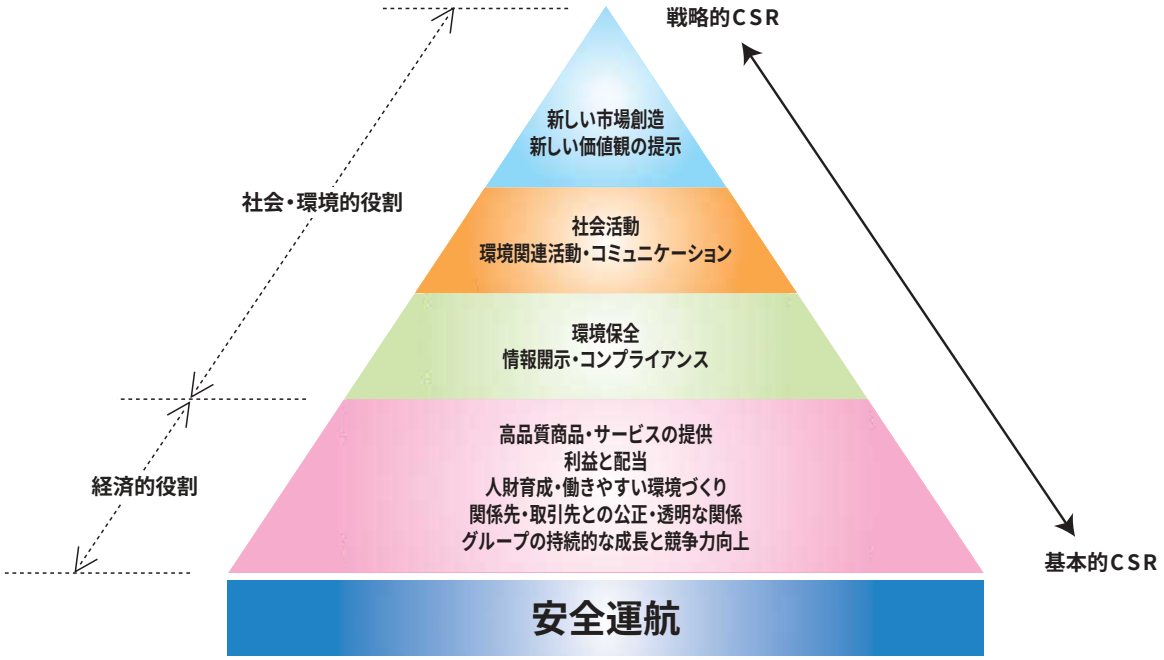
2005年6月
JALグループCEO
CSR委員会委員長
新町敏行

JALグループのCSR

安全とCSR

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グループのCSRは、安全運航を基盤として、構想されています。

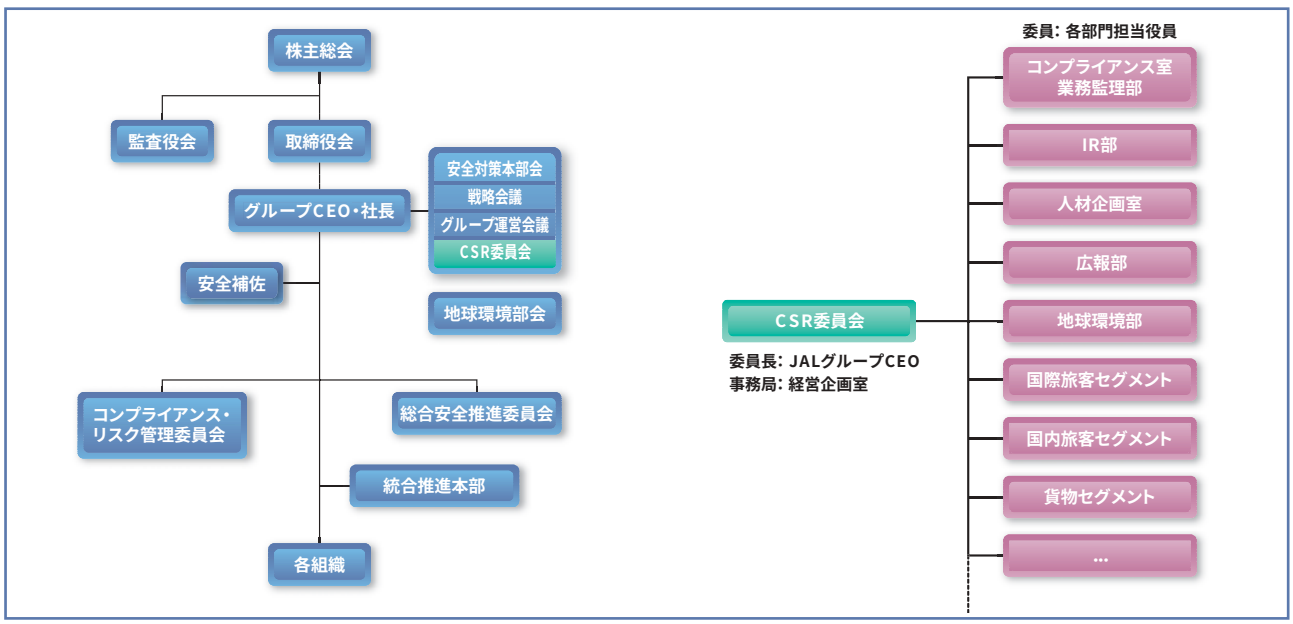
JALグループのCSRは、「JALグループ企業理念」を実現させることにほかなりません。経済、社会、環境のすべての面で、お客さま、株主・投資家の皆さま、社会、お取引先、社員等のすべてのステークホルダーとの関係を重視した活動を推進し、より一層のグループ企業価値向上を図っていきます。航空輸送グループならではの、そして「JALらしい」CSR活動を展開してまいります。



CSR推進体制

JALグループは、2004年4月にJALグループCEOを委員長とする「CSR委員会」を新設しました。それまでも各分野においては様々な取り組みを行ってまいりましたが、CSR委員会の設立以降、当委員会を中心にグループが一体となり積極的にCSR活動を推進していくこととしました。

委員会は、各部門の担当役員が務める委員により構成され、事務局は経営企画室に設置されています。専門部署は設置せず、すべての部門がCSRの担当であるという認識を浸透させるべく努めています。



安全運航への決意

多くのお客さまの生命や財産を預かる航空輸送事業者たるJALグループにとって安全運航は存立基盤そのものであり、社会的責務であります。
しかしながら、JALグループは、安全上のトラブルを連続して発生させ、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をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げるとともに、本報告書にて事実経過とその後の信頼回復に向けた私たちの取り組みをご紹介し、航空会社としての社会的使命を改めて胸に刻む所存です。

安全運航の堅持には、安全技術の充実と改善、手順・マニュアルの整備と周知、安全組織体制の構築と管理が不可欠ですが、さらに根本的には安全意識の確立とその継続が必要です。私たちはこれらすべてについて見直しを行い、経営と現場が一体となった取り組みを進めています。
社長はじめ経営に携わるもの自らが先頭に立ち、強い意志とリーダーシップをもって、グループをあげて安全体制の再構築に取り組み、お客さまをはじめとする社会からの信頼回復に向けて全力を傾注してまいります。

信頼回復に向けて

事実経過

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の事実関係については、次のとおりです。

◆ボーイング747型貨物機 部品誤使用ケース

2004年12月13日、747型機（貨物機）の主翼下の主脚装置の一部にマニュアル上、使用が認められていない部品（旅客機用）が取り付けられていることが判明しました。

以降、ボーイング社に対して、継続使用の可否等の問い合わせを行いましたが、使用不可との結論に至り、2005年1月26日成田にて正規部品に交換しました。

この間、担当技術部門は、当該機に旅客機用部品が取り付けられているという事実を把握していましたが、担当部門の当該事象に対する緊急性の認識に甘さがあったこと、および上司と担当者間の適切な連絡・確認が行われなかったことにより、結果として、事象判明から整備処置（正規部品への交換）まで1ヶ月以上経過することとなりました。

◆新千歳空港 管制指示違反ケース

発生日時 2005年1月22日（土）21:16頃

新千歳空港を出発する際、離陸許可を受領する前に離陸滑走を開始し、管制からの指示を受け、離陸を中止しました。その後の社内での情報伝達が正確になされていなかったことに起因し、関係当局への報告が大幅に遅れることとなりました。

◆仁川国際空港 管制指示誤認ケース

発生日時 2005年3月11日（金）18:00頃

離陸のため滑走路33L手前で既に待機していたところ、管制より重ねて「待機せよ」という指示がありました。これを「滑走路へ進入して待機せよ」と誤認し、同滑走路に進入したため、同滑走路に着陸すべく進入を行っていた他社機に対し、管制官は進入をやり直すよう指示を出すこととなりました。

◆ドアモードの変更忘れケース

発生日時 2005年3月16日（水）12:00頃

羽田出発時、当該便の客室乗務員責任者は全旅客搭乗後、ドアをクローズしましたが、非常脱出時に緊急脱出装置を自動発出させるためのドア操作を行うこと、またそれを他の客室乗務員に指示することを失念しました。また、他の客室乗務員も気づくことなく、同航空機は離陸、羽田→新千歳間をこのドア操作を行わないまま飛行することとなりました。

要因・背景分析

この度の安全上のトラブルについて、個々の事象分析のみならず連続したトラブルに共通する要因が何か、さらにはその要因を生じさせた背景が何かという観点から、現場を預かる責任者および各部門の安全担当者を交え議論を重ねました。その結果、以下のような共通する要因があったと考えるに至りました。

要因

①安全性に対する認識不足
②情報の迅速かつ的確な共有の不足
③定時性の確保、時間制約からのプレッシャー

このような要因は、今般の事例に特有に生じたものではなく、以下の背景から生じたものと考えております。

背景

①いかなる環境下においても安全が最優先であることをグループ全体に常に強調し浸透させる経営の取り組みが不十分であった。

②定時性向上に取り組む中で、安全が大前提となった定時性向上という認識がややもすれば弱まり、安全と定時性を安易に両立させようとする風潮を現場に生じさせていた。

③経営統合の過程として持株会社と2つの事業会社という枠組みの中で、経営と現場との距離感が生じ、部門間の意思疎通の不足をきたしていた。

④安全を直接支える現場に対する経営トップの双方向コミュニケーションが不十分であった。

経営として反省し改善すべき点

このような背景が安全に与える影響を重大に受け止め、経営が先頭に立って以下の改善策を推進することといたしました。

安全が最優先であることの再徹底	安全が定時性よりも優先すべきであり、安全を前提としたサービス向上に努めるべきであることを、グループ全体に徹底させていきます。
社員一人一人の自律的な行動	すべての社員がいかなる状況においても安全意識に則って自律的に行動できるようにするための取り組みを推進します。
現場と経営の一体感 風通しのよい職場風土	現場と経営の一体感を強化すべく、経営自らが現場に積極的に出向き、双方向のコミュニケーションに努め、風通しのよい職場風土の醸成に努力していきます。

事業改善への取り組み

要因・背景分析から、問題が共通して「ヒューマン・エラー」に起因するものであることを認め、これに的確に対応することが極めて重要であると判断し、主に次の改善策を実行することといたしました。

1. 全社一丸となった安全意識改善
2. 手順、マニュアルの見直し
3. 安全組織体制の見直し

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ヶ月間を「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改善へ向けた取り組みを行いました。

◆緊急安全ミーティング

社長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、社員と直に話を交えることにより、経営と現場間の双方向のコミュニケーションを図りました。

国内外の支店、基地、グループ会社において、4〜5月の2ヶ月間に合計220回のミーティングを開催し、5,530名の社員が参加しました。

当ミーティングでは、いかなる状況下においても安全が最優先であることを再徹底しました。また、過去の航空事故の事例を振り返り、事故は絶対に起こさないと固く誓いました。

経営と現場のコミュニケーション

経営自らが現場に積極的に出向き、双方向のコミュニケーションに努め、風通しのよい職場風土の醸成に努力しています。

社員からは「世間の目は厳しいですが、自分の仕事を確実に果たしていきます」という力強い答えが返ってきました。安全を守るべく懸命に各々の業務に打ち込んでいきます。

社員の声

社員からは様々な意見、提案が出されています。その一部をご紹介します。

・過去に事故を経験し、二度と事故を起こしてはいけないと決心した。安全は知識というより意識の問題であり、いかに安全意識を持ち続けるかが課題と考える。事故を経験していない若い世代を含めて、全社員が安全意識、危機意識を持ち続けるよう定期的な取り組みを検討して欲しい。

・私は事故の経験がない世代に含まれる一人であるが、ミーティングで見た過去の事故事例のビデオにより当時の様子をあらためて知った。このような経験の継承はとても大切だと思う。

・部門間の意思疎通を図るために、本社・間接部門の社員にも現場の状況を正しく理解しておいて欲しい。本社・間接部門の現場応援や人事ローテーションを提案したい。

・ヒューマン・エラーによる不具合をゼロにするためには、意識改革は極めて重要だが、さらに補完策としてハードウェア（設備・装置等）による対策も有効であり、早急に検討を開始して欲しい。*

* 部品誤使用ケースに対応して、コンピューターシステムを2005年度中に導入します。また、ドアモードの変更忘れケースについて、最新機材B777はドアモードの状況を操縦室にて把握できる機能を備えています。また、役員からは、ドアモード変更をシステム化することについては、その有効性を含めて今後研究していきたいという回答がなされました。

新町CEO 緊急安全ミーティングを終えた感想

4〜5月の2ヶ月間に国内・海外102ヶ所において緊急安全ミーティングを開催し、経営と現場の真剣な対話によって安全の原点を再確認することができました。私はその中で安全に対する社員の気迫と情熱を感じて強く勇気づけられました。

安全ミーティングは6月以降も継続的に開催していきます。これにより経営トップが、常に現場の声を吸い上げる体制を構築していきます。

手順、マニュアルの見直し

事業改善命令に至った一連の安全上のトラブルの重大性にかんがみ、以下のとおり緊急に手順、マニュアルの見直しなどを行っております。

◆ボーイング747型貨物機 部品誤使用ケース対応

誤った部品が使用されることを防止するため、適切な部品の使用を常にモニターできる新たなコンピューターシステムを2005年度中に導入します。それまでの間、正しい部品が使用されていることを二重に確認することとしました。(3月18日改定済)

◆新千歳ケース、仁川ケース対応

管制指示の機長、副操縦士間の相互確認手順、および管制指示に疑問を持ったときの確認の手順を明確化しました。(4月7日改定済)

◆新千歳ケース対応

離陸開始直前に運航乗務員にワークロードが集中することを避けるため、離陸前準備手順のうち滑走路進入前までに完了しておくべき業務を明示しました。(3月18日社内通達済)

◆ドアモードの変更忘れケース対応

客室乗務員によるドア操作を確実に履行するため、各ドアの担当者以外の代行者によるドアモード変更操作の実施は認めず、操作後に指差し、声を出して再確認するとともに、ブロックアウト前にドアモード変更を機長に報告することとしました。(3月28日改定済)

また、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、安全にかかわるすべての部門の手順、マニュアルを見直します。

なお、上記の手順およびマニュアルの変更について、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きます。

安全意識の再徹底と法令、規程類の再教育

安全にかかわる情報の迅速かつ適切な処理のためには、管理職クラスの安全問題に対する危機感、および情報処理の重要性への再認識が不可欠です。このため、管理職クラスの安全意識の啓発に重点をおき、以下の安全啓発、教育を実施しました。

- 全管理職を対象とした安全啓発のための会議を4〜5月の間に全本部、セグメントにおいて集中的に開催しました。
- 生産部門社員(運航乗務員、整備士、客室乗務員、地上運航従事者および空港における安全にかかわる業務に従事する者)に対し、今回のケースを踏まえ、業務の具体的な安全上の意義および法令、規程類の重要事項に関し、その設定の背景も含め再教育を実施しました。
- 全社員に対し、安全意識の再徹底を図るとともに、法令、規程類の遵守について重ねて周知徹底し、今後も引き続き実施していきます。

運航乗務員による機体・エンジンの外観点検

安全組織体制の見直し

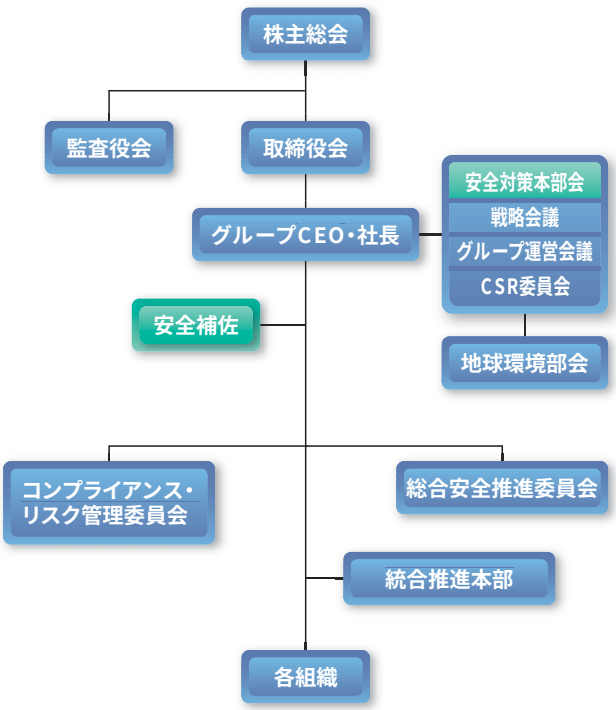
(1)「安全補佐」の新設

経営のトップが安全情報を迅速かつ的確に把握し、経営責任者として適切な判断が下せるように、社長直属の「安全補佐」(現場業務および安全にかかわる法令、規程に精通した部長級の者3名で構成)を2005年4月1日付けで新設しました。

「安全補佐」は、JALグループ全体の日常運航にかかわる安全情報、業務遂行上の安全にかかわる諸情報をオペレーション・コントロールセンター、および各本部の安全担当部等から入手し、これを適宜社長に報告するとともに必要な助言を行います。

(2)「安全対策本部会」の新設

社長、副社長、安全担当役員および運航、整備、客室、空港、貨物の各担当役員をメンバーとする「安全対策本部会」を2005年3月17日付けで新設しました。この本部会は定例的な開催に加え、緊急案件が発生したつど、開催することにより、日常運航上の安全にかかわる重要な諸情報の共有化を図るとともに、機動的に対応策を決定します。また、全社的な安全にかかわる重要施策について検討し、方針の決定を行います。



一社化に向けた取り組み

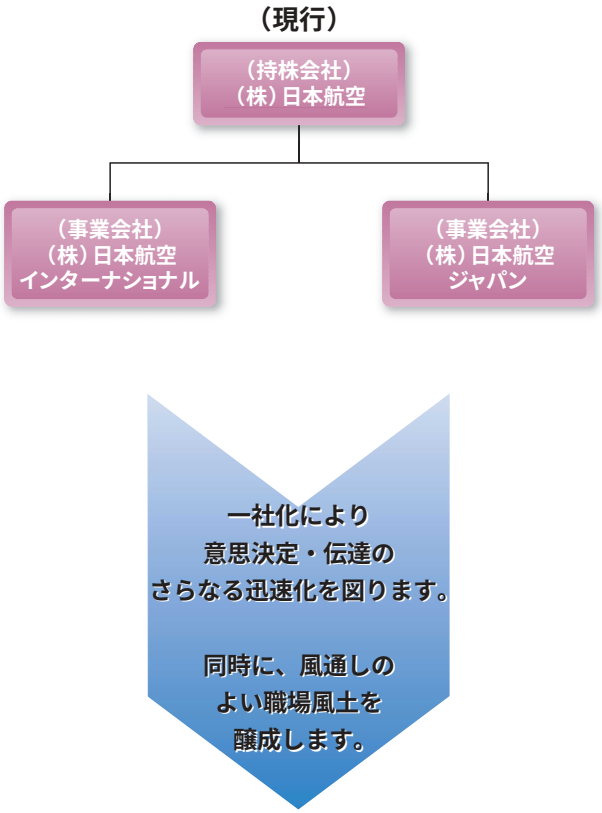
JALグループは、2002年10月に経営統合した際、持株会社を設立しました。

2004年4月には持株会社の傘下の事業を分野別に再編し、現行の体制になっています。

一連のトラブルの背景には、持株会社と2つの事業会社という枠組みの中で、経営と現場との距離感および部門間の意思疎通の不足が生じていたとも考えております。このような背景をも踏まえ、今後、経営と現場の距離を縮め、意思決定・伝達のさらなる迅速化を図るべく持株・事業会社の一社化を実現していきます。

2005年3月に策定した「中期経営計画」においては、2005年度より経営企画機能・マーケティング機能の一本化や業務の重複を排した兼務化を一層推進し実質的な一社化を指向し、2006年度中の実現も視野に入れつつ、持株・事業会社を一社化することとしています。

2005年4月より統合推進本部を設置し、一社化に向けた諸課題について研究し、会社合併にかかわる会計基準の動向なども見極めながら対象範囲およびスケジュールを検討していきます。



安全から安心へ

安全運航を堅持するためには、地道に継続的に取り組んでいくことが重要です。従来から進めてきた様々な安全施策に関しては、今後も引き続き安全性のさらなる強化に向けて取り組みを継続していきます。

安全運航のための様々な取り組み

安全運航のために、運航にかかわるポリシーや標準的な手順を定め、それらを記載した規程類を設定するとともに、様々に状況が変化する日々の運航の経験から得られる貴重な情報を運航乗務員個人や組織にタイムリーにフィードバックすることによって、日々の運航を常に最適な状態で行えるような体制を整えています。

さらに、訓練、機材の新規装備および日常運航のモニターによる次のような安全対策を講じています。

◆訓練による安全対策

(1) 異常事態・緊急事態からの回復操作に関する訓練

任意の気象状態やエンジンの故障など実機では訓練できない状況を設定できるシミュレーター（模擬飛行装置）の特徴を活かして、運航乗務員が、様々な異常事態・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、操縦技量および予期し得ない異常な事態に対処する能力を向上するための訓練を定期的に行っています。

(2) CRM（Crew Resource Management）訓練

ＣＲＭとは、すべての利用可能な人的リソース、ハードウェアおよび情報を効果的に活用し、運航乗務員のチームとしてのトータルパフォーマンスを向上させるという考え方です。

ＪＡＬグループでは、操縦技術の維持・向上を目的とした訓練に加え、チームとしての意思決定や効果的なコミュニケーションの方法、また操縦室におけるリーダーシップの取り方や業務の適切な配分などに着目した訓練（ＣＲＭ訓練）を実施しています。

航空法上、航空機の運航の最終的な権限と責任は機長に与えられています。しかし、よりよい意思決定を行うためには、乗務員個人個人が可能な範囲内で意思決定のプロセスに参加する必要があり、このことが航空機の安全性に大きく貢献します。すべての乗務員が意思決定のプロセスに参加するためには、安全運航という共通の目的に対してすべての乗務員が対等であるといったチーム・コンセプトが必要である、という考え方がＣＲＭのベースとなっています。

◆機材の新規装備による安全対策

機材面でも次のような装備を行って運航乗務員を支援する体制を整え、安全運航を支えています。

(1) TCAS/空中衝突防止装置（Traffic Alert and Collision Avoidance System）

ＴＣＡＳは、衝突の危険性があるほかの航空機が近くを飛行しているときに、パイロットに危険を知らせたり、回避操作を指示する装置です。ＪＡＬグループでは全機にこのＴＣＡＳを装備しています。

(2) GPWS/対地接近警報装置（Ground Proximity Warning System）

ＧＰＷＳは、航空機が不用意に地面や海面に近づいた場合にパイロットに警報を発する装置です。

ＪＡＬグループでは全機にＧＰＷＳの装備を完了していますが、1998年からは、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、ＧＰＳから得られる正確な航空機の位置と重ね合わせて、山岳などとの衝突をパイロットに警告するE-GPWS（Enhanced GPWS）の装備を進めています。

(3) ウィンドシア警報システム（Windshear System）

ウィンドシア警報システムは、局地的な風向風速の急激な変化（ウィンドシア:windshear）による航空機の速度の変化をいち早くとらえ、パイロットに警報を発する装置です。ＪＡＬグループでは、すべての航空機にウィンドシア警報システムを装備していますが、1999年からは、航空機の前方に電波を発し、ウィンドシアを検知するとパイロットに警報を発する予知型ウィンドシア警報システムの装備を開始しています。

◆日常運航のモニターによる安全対策

(1) 日常運航における運航状況のモニター

各航空機に搭載した飛行状況を記録するためのシステムを用いて、毎日の飛行状況をモニターしています。そのデータを分析することにより、日常運航に潜んでいる不安全要素を見つけ出し、運航品質の維持向上、ならびに安全性の向上に役立てています。

(2) 報告書によるモニター

日常運航において何らかの不具合が発生した場合、機長（または航空機関士）が報告書を提出し、担当部門が調査、検討を行って必要な措置を講じる制度を運用しています。また、これとは別に、全運航乗務員を対象とした自発的報告制度を設けています。この制度は、不安全要素を含んでいた事象のうち、前述の機長報告書等に当てはまらない事象について、運航乗務員自らが報告を行うもので、匿名での報告も可としています。提出された報告書は、特

命の委員によって検討され、必要な措置が講じられます。

テロ対策

JALグループでは、各空港の保安体制とあわせ、JAL独自の保安対策を実施しています。機内での対策として、国際民間航空機関（ICAO）から求められている恒久的な強化型操縦室扉の装備改修は、全機の改修が完了しています。さらに、機内監視装置に関して、順次装備を開始しています。

運航情報の開示

JALグループの運航便について、運航率、定時出発率、ならびに欠航便等の運航情報を、インターネットにて公開しています。社会に開かれた透明性のある企業を目指して、1999年より運航情報を開示することといたしました。
http://www.jal.com/ja/operate/

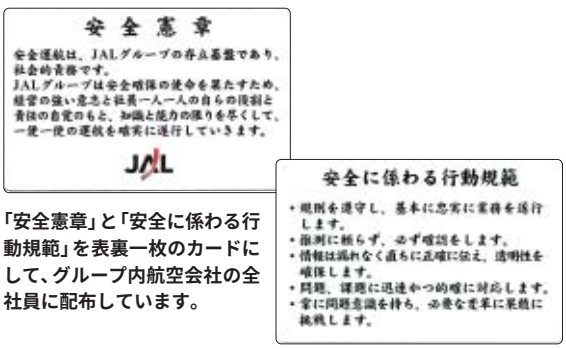
その他の安全運航への取り組み

そのほかにも、安全運航の確保に向け様々な施策を積極的に行っています。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/safety/

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命題です。我々は企業理念の冒頭に「安全・品質を徹底して追求します」と掲げ、「安全運航は、JALグループの存立基盤であり、社会的責務」と位置づけています。「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」（安全憲章）と社会に約束し、今後も安全運航に全力をあげて取り組んでまいります。

御巣鷹山登山

新入社員は、入社1年目に御巣鷹山登山を行います。この登山を通じて、安全運航がJALグループの存立基盤であり社会的責務であることをあらためて学びます。



「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、グループ内航空会社の全社員に配布しています。

フライト前に「安全憲章」を唱和する乗務員

JALグループの事業活動

JALグループは、交流の時代である21世紀の旅行・観光・輸送を支える基幹産業の一員として、日本と世界の空にネットワークを広げ、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ています。

私たちは、株式会社日本航空とその子会社288社および関連会社96社で構成され、国際・国内旅客事業、貨物事業、旅行企画販売事業等の分野で社会における役割を担い、総合力ある航空輸送グループとして企業価値の最大化に努めています。

◆国際旅客事業

JALグループの国際線は、日本発最大のネットワーク、227路線・週約1,900便を、日本を含む32ヶ国の146都市に運航しています（2005年4月現在、コードシェアを含む）。2004年度は1,474万人のお客さまにご利用いただきました。

2005年2月17日の中部国際空港開港にともない、パリ線、広州線の新規開設を行うなど、積極的な路線拡大・増便を実施し、さらなるお客さまの利便性向上に努めています。

機内では、エグゼクティブクラスに2003年度グッドデザイン賞を受賞した「シェルフラットシート」の導入路線を9路線まで拡大し（2005年4月現在）、2004年12月には衛星経由の専用回線を用いた機内インターネットサービスを開始しました（2005年4月現在2路線）。

また空港では、自動チェックイン機の導入（2005年4月現在4空港）や、eチケットの拡大を推進するなど、手続きの簡素化を図り、お客さま満足度のさらなる向上を目指します。

グッドデザイン賞受賞

シェルフラットシート

機内インターネットサービス

◆国内旅客事業

JALグループの国内線は、国内最大のネットワーク、国内61空港から1日約950便を運航しています（2005年4月現在）。2004年度は4,471万人のお客さまにご利用いただきました。

2004年6月に新クラス「クラスJ」を導入しました。新しいくつろぎのスタイルを提供するクラスJは2004年度グッドデザイン賞を受賞しており、導入以来お客さまに大変ご好評をいただいています。

2004年12月には羽田空港第1ターミナルビルのリニューアルオープンにあわせて、セキュリティゲートの拡大などにより待ち時間を短縮したほか、約90%の便でターミナルビルから航空機に直接ご搭乗できるようになり、空の旅をより快適にご利用いただけるよう努めました。

また、2005年2月には国内航空会社では初めて「タッチ&ゴー」での航空機搭乗を可能とする「JAL IC チェックインサービス」を開始し、お客さまの利便性の向上を図っています。

グッドデザイン賞受賞

クラスJ

◆貨物事業

国際貨物については、2004年10月および11月に、日本で初めて高性能のB747-400型貨物機を合計2機導入しました。これにより貨物機12機と他社とのコードシェアにより週約70便の貨物便を12ヶ国と結んで運航しています（2005年4月現在）。貨物便の新路線としては、自動車産業を中心に成長著しい広州と成田を結ぶ路線を2004年11月から週1便で開設しました。加えて、2005年2月の中部国際空港の開港時には、大手自動車メーカーなど日本を代表する企業の工場が多い中部圏から初の米国宛直行貨物便を週3便で開設し、旺盛な需要に対応しました。

また、お客さまのご要望にお応えして、2004年度の国際線ではF1レーシングカー輸送、ボジョレーヌーボー輸送等でチャーターを19便、また国内線では年末年始の切り花輸送等でチャーターを7便実施しました。

搭載直前のボジョレーヌーボーとB747-400型貨物機

◆旅行企画販売事業

旅行企画販売事業分野では、海外旅行を（株）ジャルパック、国内旅行を（株）ジャルツアーズがそれぞれ主催旅行商品を中心にご提供しています。国際線、国内線ともに日本最大のネットワークを十分に活かし、昨今一段と多様化が進む顧客ニーズに対応すべく、世界遺産の訪問などテーマを設定した旅行企画や、自由な旅行を志向する方を主な対象とした個人型旅行商品の充実など、お客さま満足度の向上に努めています。

YOKOSO JAPAN! 特別塗装機
「ビジット・ジャパン・キャンペーン」にも積極的に取り組んでいます。

◆ホテル・リゾート事業

（株）ＪＡＬホテルズが、「ニッコーホテルズ・インターナショナル（ＮＨＩ）」と「ホテルＪＡＬシティ（ＨＪＣ）」の2つのブランドで、ホテルを運営しています。系列ホテルの総数は、国内41(ＮＨＩ:30、ＨＪＣ:11)、海外18（すべてＮＨＩ）の合計59、総客室数は19,363室となっています（2005年4月現在）。

ホテル日航東京

◆空港周辺事業

（株）エージーピーが航空機用電力・冷暖房などの供給を行っています。また（株）ＪＡＬエービーシーが空港宅配事業のパイオニアとしてお客さまの利便性の向上に努めているほか、各種車両・航空機用作業器材の整備、消防設備の設計・施工・保守管理等、ＪＡＬグループは幅広い分野で空港関連事業を担っています。

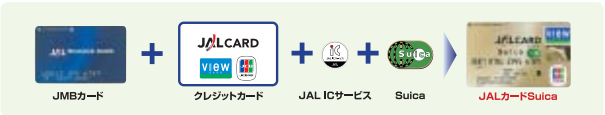
◆商事・流通事業

（株）ＪＡＬＵＸを中心に、航空機部品・客室用品・空港特殊車両など航空関連分野での商事流通サービス、空港店舗運営・機内販売など航空旅客を対象とした事業、保険・印刷・不動産といった顧客サービス事業等を行っています。空港店舗「ＢＬＵＥ ＳＫＹ」での土産物・「空弁」等の販売が好評を得ています。

空弁

◆カード・リース事業

（株）ジャルカードが、ＪＡＬマイレージバンクカードにクレジット機能を付加したカードを発行しています。お客さまからの信頼を得て、既に会員数も140万名を超えています（2005年4月現在）。2004年12月よりＪＲ東日本と提携して「ＪＡＬカード Suica」を発行するなど、さらに高品質のサービスを提供し、多様なニーズに応えられるよう事業展開しています。



JAL カード Suica

◆文化教育人材事業

教育事業では、長年にわたって培われたＪＡＬグループの経験と実績をベースに、ジャルアカデミー（株）が接遇マナーおよび英語をはじめとするグローバルビジネス・コミュニケーションの体得を目的とした人材育成を行っています。また（株）ＪＡＬビジネスは、幅広い分野への人材派遣・人材紹介、ならびにデジタルファイリング等の情報関連サービスを行っています。

コーポレート・ガバナンス

—基本的な考え方およびその体制・施策—

基本的な考え方

JALグループは、社会に開かれた健全で透明な企業活動を行いつつ企業価値を最大化し、すべてのステークホルダーに利益を還元していくことを目指しています。コーポレート・ガバナンス、内部統制およびリスクマネジメントの強化やコンプライアンスの徹底、経営の透明性確保は極めて重要であると考え、以下の体制のもと、諸施策を実施しています。

コーポレート・ガバナンスと内部統制

(1) 持株会社と事業会社との間で、グループ全体に対する経営責任と各事業運営に対する責任とを分担するとともに、持株会社が事業会社を監督する体制をとっています。

(2) 意思決定の迅速化を図る観点から、執行役員制度を採用しており、取締役10名、執行役員4名の体制としています（株式会社日本航空2005年6月28日現在）。また、各々の役員任期を1年として、各年度の経営責任の明確化を図っています。

(3) 透明かつ公正な企業活動を促進し、コーポレート・ガバナンスの体制拡充を図るため、監査役制度の強化を図りつつ、6名の監査役のうち、2名を社外監査役としています。また、社外取締役を3名選任しています。

(4) グループCEO、社外取締役、社外監査役を構成員とし、役員報酬のあり方について取締役会に答申を行う、役員報酬諮問委員会を設置しています。

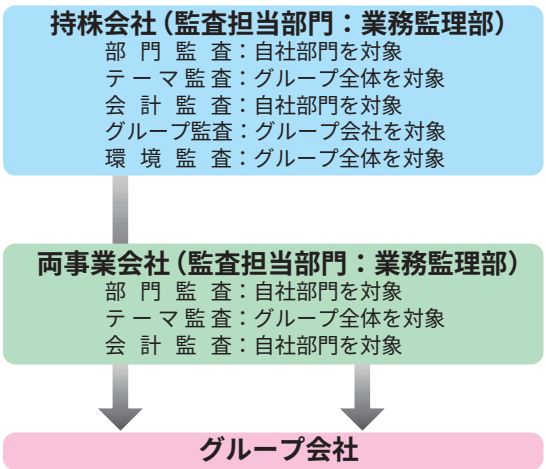
(5) 主要子会社・関連会社については、グループ経営の観点から、持株会社が定めた指針に沿って両事業会社などが適切な経営管理を行う体制とし、責任の明確化と経営執行の円滑化を図り、グループとしてのコーポレート・ガバナンスの充実を図っています。

(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、グループ運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) 単年度業績主義を一層推進する観点から、2004年度をもって役員退職慰労金制度を廃止しています。

(8) 監査役監査に加え、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。

- **業務監査（部門監査）**
  各部門（各事業所）単位で、その司掌する業務全般について監査を実施しています。
- **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。
- **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否かについて監査を実施しています。
- **グループ監査**
  グループ経営方針とグループ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、各社のコンプライアンス、内部統制、リスクマネジメント機能の向上に資することを目的に、グループ各社に対し監査を実施しています。
- **環境監査**
  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に、事業会社を含むグループ全体を対象範囲として監査を実施しています。



リスクマネジメント

(1) リスクマネジメントを管轄する組織として、持株会社にコンプライアンス・リスク管理委員会、総合安全推進委員会、安全対策本部会を、両事業会社に企業行動点検・リスク管理委員会、総合安全推進委員会、安全対策本部会を設置しています。

(2) 持株会社・両事業会社の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「航空輸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2つに大別した上で、それぞれ以下の役割分担で対応しています。

* オペレーションリスクとは、3S＝Safety・Security・Sanitarinessにかかわるリスクで、具体的には航空安全、航空保安、機内食中毒にかかわるリスクなどのことをいいます。

■コンプライアンス・リスク管理委員会（持株会社）および企業行動点検・リスク管理委員会（両事業会社）
・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

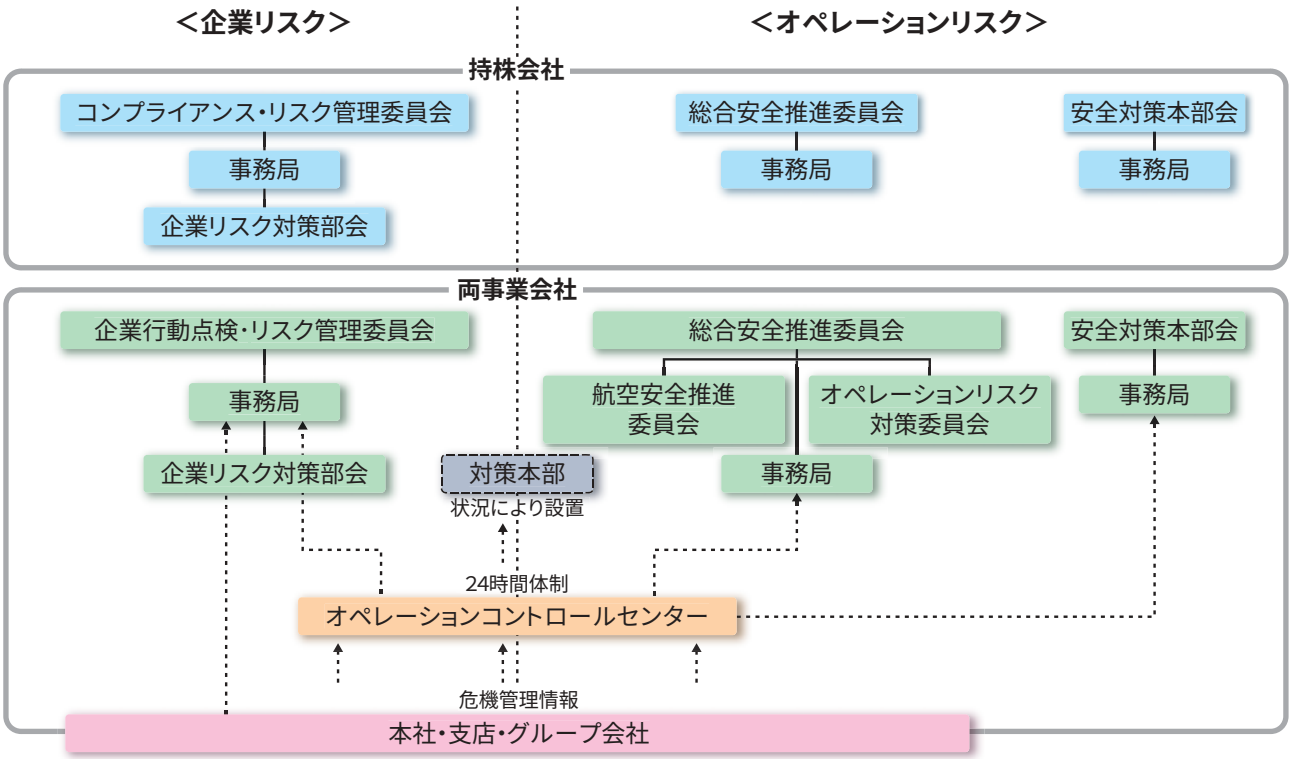
■総合安全推進委員会（持株会社・両事業会社）
・安全に関する理念・方針の策定
・航空安全に関する全社企画
・オペレーションリスクへの対応

■安全対策本部会（持株会社・両事業会社）
（12ページに記載のとおり）

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、持株会社と両事業会社内で通常時・緊急時に分けて設定され、予防措置への対応と事象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) コンプライアンス・リスク管理委員会（持株会社）および企業行動点検・リスク管理委員会（両事業会社）の事務局を支援する組織として、各社に「企業リスク対策部会」を、また、総合安全推進委員会（両事業会社）の下部組織として、両事業会社に「航空安全推進委員会」と「オペレーションリスク対策委員会」を設置しています。

JALグループのリスクマネジメント体制



コンプライアンス

―社会的責任を果たし、企業価値を高めていくための取り組み―

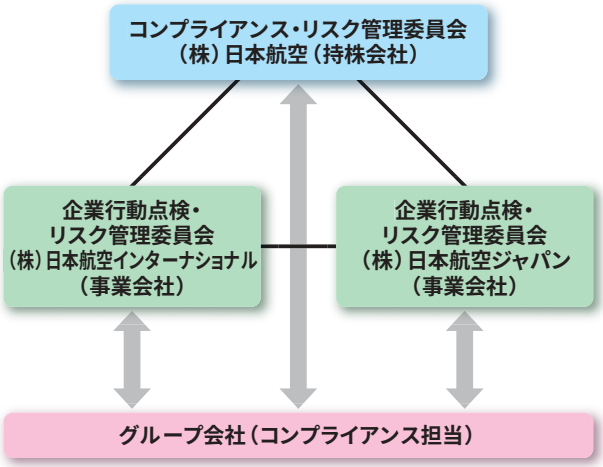
ＪＡＬグループにおけるコンプライアンス

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

持株会社に「コンプライアンス・リスク管理委員会」を、両事業会社に「企業行動点検・リスク管理委員会」を設置し、コンプライアンスの推進を図っています。持株会社の委員会は、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・推進するとともにグループ各社の活動状況をモニターし、一方、両事業会社の委員会では、その理念・方針に基づきコンプライアンスに関する諸施策を実行しています。



コンプライアンスを推進する各種活動

◆各種教育の実施

・新任管理職研修、出向前研修、海外赴任前研修、新入社員教育リーダー養成研修などの機会を通じた集合教育を実施しています。
・グループ全社（国内）において、e-learning方式による「コンプライアンス入門」教育を実施しています。

◆コンプライアンス・ネットワーク活動

ＪＡＬグループ会社間において、コンプライアンス関連の情報交換、意識啓発、コンプライアンス推進体制の確立・強化を図ることを目的とした情報ネットワークを立ち上げ、現在、国内グループ会社約100社が登録しています。主な活動は以下のとおりです。

・コミュニケーション誌「マモルくん」の発行（隔月）
・グループ各社の体制確立・強化施策への全般支援
・グループ各社からの質問・相談に対する受付・アドバイス
・グループ各社への教育の実施、または教材の提供

◆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「グループ行動規範」の徹底を目的に、グループ全体の取り組みとして、2001年度から年に1回以上実施しています。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、コンプライアンスに関する意識調査なども実施しています。

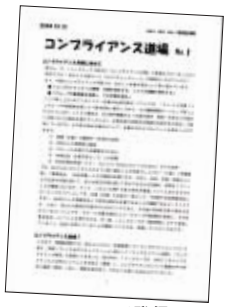
◆各種メッセージの発信（グループ全社員向け）

ＪＡＬグループでは、グループ全社員に対し、これまで節目節目の機会をとらえてコンプライアンスに関する情報やメッセージを発信してきました。ちなみに、2003年度は、職場における身近な問題を題材とした2人の登場人物の問答形式による「コンプライアンス問答」を、2004年度は、社員からの声に対してポイントを解説した「コンプライアンス道場」を両年とも10月～3月にかけて、計10号ずつ発信しました。

◆相談窓口

持株会社および両事業会社に、コンプライアンス全般に関する相談窓口を設置し、グループ各社社員から電話・FAX・e-mailなどによる相談を受け付けています。コンプライアンス相談窓口では、公益通報者保護法の趣旨に沿った運用に努めるとともに、相談者の意向を尊重し、プライバシー保護を最優先するなどの配慮を行っています。さらに、法律に関するグループ全体の専門相談窓口として「法務相談センター」も別途設置しています。

コミュニケーション誌
「マモルくん」



メッセージ発信
「コンプライアンス道場」

ステークホルダーとともに

JALグループは、これまでにもお客さまとのコミュニケーション、株主重視を徹底したIR活動、航空輸送業の特性を活かした社会活動、ライフプランの多様化に対応する各種社員制度の実施など、ステークホルダーとの関係を重視した取り組みを推進してきました。今後も、引き続きグループ社員一人一人が地道な取り組みを継続し、あらゆるステークホルダーとの「対話」を重視しながら信頼関係を積み重ねていきます。

お客さまとともに

お客さまの視点から発想し、行動します

私たちは半世紀を越えて、お客さまに支えられ、お客さまとともに歩んでまいりました。一番大切なことは「お客さまによろこんでいただくこと」であり、これこそ私たちの原点です。私たちは、常にお客さまの視点で考え、工夫し、お客さまの思いに適うよりよいサービスを提供します。

お客さま、お一人お一人の声に真摯に耳を傾け、様々なご要望にお応えするサービスを創造し、これからもより多くのお客さまにJALグループの快適な空の旅をご利用いただきたいと考えています。

JALグループ「サービス宣言」

私たちJALグループは、「JALグループ行動規範」に定めているとおり、常に誠実な対応を心掛け、感謝の気持ちを持ってお客さまに接することにより、お客さまとのよりよい信頼関係の構築に努めます。また、あらゆる場面において公正・透明な対応を原則としています。この原則に基づき、下記の項目について「サービス宣言」として取りまとめました。

- お客さまへの最適な運賃のご案内
- 各種割引運賃の設定と購入期限について
- 航空券の払い戻しについて
- 遅延、欠航、経路変更等の運航情報のお客さまへのご案内
- 手荷物の返却について
- 手荷物に関する責任について
- 特別なお手伝いを必要とされるお客さまについて
- オーバーブッキング（超過予約）について
- ご意見について
- 各種情報のご案内
- 安全に、快適にご旅行いただくためのお願い

詳細はインターネットにて公開しています。
http://www.jal.com/ja/corporate/service/

お客さまの声に敏感に

JALグループでは国際線・国内線機内にて毎月継続的に「サービスアンケート」を実施し、たくさんの具体的な「お客さまの声」を頂戴しています。その一つ一つを分析し、サービス向上につなげる取り組みを行っています。

また定期的な「サービスアンケート」とは別に、お客さまのご意見・ご要望は次の方法でも承っています。

・**ご意見ダイヤル（フリーダイヤル）**
0120-25-8600（土・日・祝日を除く毎日9時～17時）
・**インターネットからの電子メール**
http://www.jal.co.jp/footer/goiken.html
・**コメントカード（機内ラックにご用意しています）**

お客さまからお受けしたご意見、ご要望、苦情には迅速に、かつ誠意を持って対応しています。お客さまの声は年間約3万8千件頂戴します。お受けした電子メール、お手紙、コメントカードには経験豊富なスタッフがすべて目を通し、そのほとんどに対して1週間以内に返信しています。

お客さまの声を形に

お客さまからいただいたご意見は今後もサービスの改善に活かすよう努力し続けます。昨年度に実現したサービス改善事例のいくつかを以下にご紹介します。

■お客さまからJALグループへ

羽田空港のセキュリティゲートが混雑しているため、いつも非常に待たされる。なんとか改善して欲しい。

▶JALグループからお客さまへ

2004年12月の羽田空港第1ターミナルビルのリニューアルオープンにあわせて、従来22ヶ所であったセキュリティゲートを32ヶ所に増設し、ピーク時にもお客さまをお待たせしないよう改善しました。

■お客さまからJALグループへ

スーパーシートでなく、もう少し安い追加料金でゆったり旅行できるようにしてもらえないか。

▶JALグループからお客さまへ

2004年6月より国内線にプラス1,000円でご利用いただける「クラスJ」を導入しました。シート形状に最新の人間工学「Pelvic Support（骨盤支持）」を取り入れ、腰への負担を軽減しました。また、装着機材もB747-400、B777、A300-600R、B767-300と順次拡大中です。

■お客さまからJALグループへ

飛行機が運航中止になったときなど、ホームページ上にもっと詳しい情報を載せて欲しい。
もっとホームページを見やすく工夫して欲しい。

▶JALグループからお客さまへ

2004年8月より、それまで掲載していた情報に加え、悪天候や自然災害、当社の整備などの理由により予約便が遅延、欠航、引き返し、到着地変更になった場合などもホームページ上で表示させていただくようにし、また「予約便の変更・航空券の払い戻し」についての情報も、ホームページ上でご確認いただけるようにしました。

■お客さまからJALグループへ

深夜に出発する便では食事を強制的にさせられるのはつらい。とにかく寝かせておいてもらいたい。

▶JALグループからお客さまへ

2004年11月よりシンガポール、バンコクを深夜に出発する便において、ファーストおよびエグゼクティブクラスに「JAL Good Sleep Service」を導入しました。その後、ジャカルタ、デンパサール、ハノイ、ホーチミン、クアラルンプール線へも拡大しています。

■お客さまからJALグループへ

ホノルル空港のサクララウンジをもっと利用しやすいようサービスを充実させてください。

▶JALグループからお客さまへ

2004年8月1日より従来のサクララウンジにサクララウンジ Luana（ルアナ）を併設しホノルル空港のサクララウンジをリニューアルオープンしました。Luanaにはお子さまのプレイゾーンや、立ち席バーカウンターなどを設置し、より充実した設備でお客さまをお迎えします。

サクララウンジ Luana

お客さまからいただいたご意見をサービスの改善に活かさせていただいた事例に関しましては、機内誌「スカイワード」にも掲載しています。

機内誌「スカイワード」

情報セキュリティ・個人情報保護への取り組み

JALグループでは、これまでも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方を定めるなど、重要な課題の一つとして取り組んできました。個人情報保護法の施行を機に、あらためて会社が保有する情報の管理状況を再点検するとともに、以下のとおり社内体制の整備を行っています。

(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*

グループ共通の基本方針を定め、これに基づきJALグループ各社が体制の整備に取り組んでいます。

(2)「情報セキュリティ規程」「個人情報保護規程」の制定

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、この内容を業務手順書などに反映することによって、実務レベルでの個人情報の保護に万全を期しています。

(3) 社員への教育の実施

グループ会社を対象とした「個人情報保護法説明会」の開催、e-learning方式によるグループ社員への教育の実施などに取り組んでいます。

* 当方針を含む個人情報保護にかかわる方針・取り扱いについては、インターネットにて公開しています。
http://www.jal.co.jp/footer/security.html

JALマイレージバンクにおける取り組み

JALマイレージバンク（JMB）は、ご搭乗・ご宿泊・ご飲食・ショッピングなどでためたマイルを、国内線・国際線航空券などの豊富な特典と交換いただけるというフリークエントフライヤーズプログラム（FFP）で、現在1,735万人もの多くのお客さまにご参加いただいています（2005年4月現在）。

JMBでは以下の取り組みを行い、会員の皆さまの住所・電話番号を含む重要な個人情報を大切にお預かりしています。

(1) お電話でお問い合わせやご予約をいただく際に、ご本人確認の手順を確実に行います。
(2) JMB部門関係者以外の社員が個人情報を取り扱う場所に立ち入れないよう独自の入退室管理システムを導入しました。
(3) お客さまの情報を管理するコンピューターシステムのセキュリティを強化するため、IDパスワードの限定・管理などのシステム改修を行いました。
(4) 会員規約の改定*、委託契約の見直し、社内マニュアルの改訂などの制度的な対応を行いました。

今後もお客さまの個人情報管理を徹底すると同時に顧客利便性を図るよう必要な取り組みを実施していきます。

* 会員規約については、インターネットにて公開しています。
http://www.jal.co.jp/jalmile/kiyaku/

予約センターにおける取り組み

予約の確認、変更、取消などのご依頼に対しては、お客さまのお名前・電話番号・お申込みの便名・日付・予約番号など、お客さまご本人しか知りえないお申込みの際の情報を確認した上でお受けしています。代理人の方からご連絡いただいた場合についても、同様の確認を必ず行います。また、JMB(JALマイレージバンク)会員のお客さまからのご連絡についても、ご面倒でも、必ず会員番号のほかにお名前を名乗っていただくようお願いしており、お客さまの情報保護に努めています。

また、お客さまから、なぜ予約情報、搭乗情報を家族にも教えてもらえないのか、というお尋ねがあった際にも、日本航空として個人情報保護法に基づいた対応を行っている旨の説明を行い、お客さまにサービスの低下と受け取られることのないよう十分に留意しながら対応しています。

予約センターは、お電話での会話、すなわちお互いの顔が見えないコミュニケーションとなりますが、情報管理の重要性について認識し、お客さまにできるだけ安心感を持っていただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。

山上　典子
JALナビア東京国内部主任

プライオリティ・ゲストへのサポート

JALグループでは、お身体の不自由なお客さま、病気やおけがをなさったお客さまを、ほかのお客さまより優先してお迎えするという意味から「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、現在に至っています。また、「JALグループ行動規範」の中で、「バリアフリーな社会作り」を約束しています。

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

プライオリティ・ゲストの皆さまのより快適な空の旅のために次のようなサービスを用意しています。

【ご予約からご到着まで】

●ご予約・ご相談は…

プライオリティ・ゲストセンターにて承ります。また、よりスピーディにご予約いただくための会員システム、「プライオリティ・ゲスト・カード」もご用意しています。ご入会いただきますと、お客さまのお名前、電話番号はもちろん、車椅子や特別食の手配もあらかじめ登録され、ご予約のたびにお申し出いただく必要がなくなります。

●ご出発時は…

羽田・成田（国際線）の各空港ではお待たせせずにスムーズにチェックインしていただける、プライオリティ・ゲスト専用カウンターを設置しています。また、耳や言葉の不自由なお客さまには筆談ボードもご用意しています。

●機内では…

特別食、点字案内、機内用車椅子、機内用車椅子対応お手洗い、ストレッチャー（簡易ベッド）、自動体外式除細動器などをご用意しています。盲導犬・介助犬・聴導犬の同伴も可能です。乗務員はお客さまにおくつろぎいただけるようお手伝いします。

●ご到着時は…

車椅子のご用意や、お手荷物の引き取りなどご要望に応じてお手伝いします。お乗り継ぎのお客さまには空港係員が乗り継ぎカウンターまでご案内します。

【ピーナッツフリーフライト】

ピーナッツアレルギーは、飛散性のあるピーナッツが空気中に飛散したものを吸引することにより、動悸、息切れ、呼吸困難などの症状があらわれ、密閉性のある航空機においては大きな問題となります。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20便を含む163便で実施しました。なお、ほかのお客さまが機内に持ち込まれることを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。

【医療搬送への取り組み】

航空機による旅行者の増加にともない、旅行先での急な病気やけがのため、ストレッチャー（簡易ベッド）や酸素ボンベなどを用いてご搭乗されるお客さまも年々増加しています。さらに、近年では臓器移植を必要とする病気のお客さまから海外渡航のための相談も増える傾向にあります*。

このような場合、機内電源が使用可能な航空機材の用意、医療器具やストレッチャー装着のための諸準備など、予約、整備、空港、運航、客室などの各部門が連携し、ご出発に向けて綿密な準備を進めていきます。

JALグループは、お客さまはもちろん、ご家族や医療関係の皆さまとこころをひとつにして、安心して目的地に行くことができるよう最善を尽くしてまいります。

* 2004年度臓器移植搬送実績13件

JALスマイルサポート

JALグループでは、お客さまに心のこもったサービスを提供したいと考えています。

ご希望のお席をご指定いただける「事前座席指定サービス」はもちろんのこと、快適な空の旅をお過ごしいただけるようできる限りのお手伝いをしています。

国内線には「JALスマイルサポート」として以下のようなサービスがあります。

【ママおでかけサポート】

ご妊娠中のお客さまに安心してご利用いただけるよう、機内へ優先してご案内し、機内での過ごし方やサービス・安全に関することなどご妊娠中や赤ちゃん連れのお客さまが「知って得する情報」を盛り込んだ「ママ&ベビーおでかけサポートガイド」をお渡ししています。

ママ&ベビーおでかけサポートガイド

【ベビーおでかけサポート】

赤ちゃん（生後8日以上3歳未満）連れのお客さまを対象として空港ではベビーカーの貸し出しや、機内への優先案内、また機内では赤ちゃん専用オリジナル毛布、「ママ&ベビーおでかけサポートガイド」などのご用意、またミルク作りのお手伝いなどをしています。

お肌にやさしいE-WOOLを使用した赤ちゃん専用毛布

【キッズおでかけサポート】

6・7歳（ご希望により11歳まで）のお子さまがお一人でご旅行ができるように出発空港から到着空港まで、一貫したお世話をしています。また必要に応じて、お見送りの方がお子さまの健康状態などを客室乗務員に知らせるためのスマイルメッセージをご用意するなど、きめ細やかなサービスを提供しています。

スマイルメッセージ

【シニアおでかけサポート】

65歳以上のお客さまにはご希望により、出発空港から機内そして到着空港に至るまで、ご要望に応じた空の旅のお手伝いをさせていただきます。

飛行中の急病人対策

◆航空機内への除細動器搭載の試み

先進諸国の主要な死因の一つに心停止があり、日本でも毎年数万人の方が亡くなられています。その多くは、心室細動という不整脈により引き起こされており、唯一の治療法は、できるだけ早く体外から電気を与えることにより細動を除く方法（除細動）です。昨今、駅、公会堂など人々が多く集まる場所に、医療関係者でなくても簡単に使用できる自動体外式除細動器（AED: Automated External Defibrillator）を配備し、一般市民が現場で除細動を行うPAD（Public Access Defibrillation）が欧米で急速に広まっています。

航空機内においても、これまでにお客さまが突然の心停止を起こす事象が発生していることから、JALグループは、2001年10月より国際線機材から順次AEDの搭載を開始し、ほぼ全機に搭載を完了しています（J-AIR, RAC, JAC, HACを除く）。当初は、医師のみがAEDを使用することが可能でしたが、AED搭載決定後、定期航空協会を通じた私たちの働きかけにより、緊急の場合は専門訓練*を受けた客室乗務員もAEDを使用できるよう厚生労働省から許可を得ました。これが、日本におけるPADのスタートとなりました。

JALグループのAED搭載をはじめとしたPADへの取り組みは、日本の救急医療システム変革のきっかけにもなりました。まず、2003年4月1日より救急救命士が医師の指示なしで除細動を施行できることとなり、2004年7月1日からは一般人による除細動施行が可能となりました。今後も、私たちの継続的な取り組みを通じて、日本におけるPADの確立、発展に寄与していきたいと考えています。

* アメリカ心臓協会のインストラクター資格を有したスタッフにより約3時間のオリジナル教育を行っています。

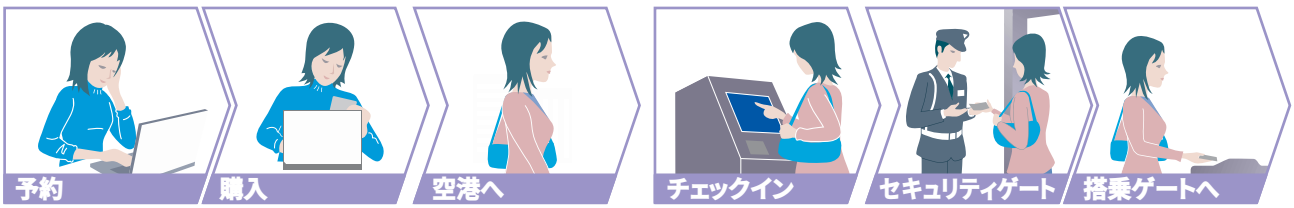
ICチェックインサービスを開始

ICチェックインサービスは、空港でのお客さまのご搭乗手続きを簡素化し、お客さまの大切なお時間と貴重な紙資源の節約に貢献します。

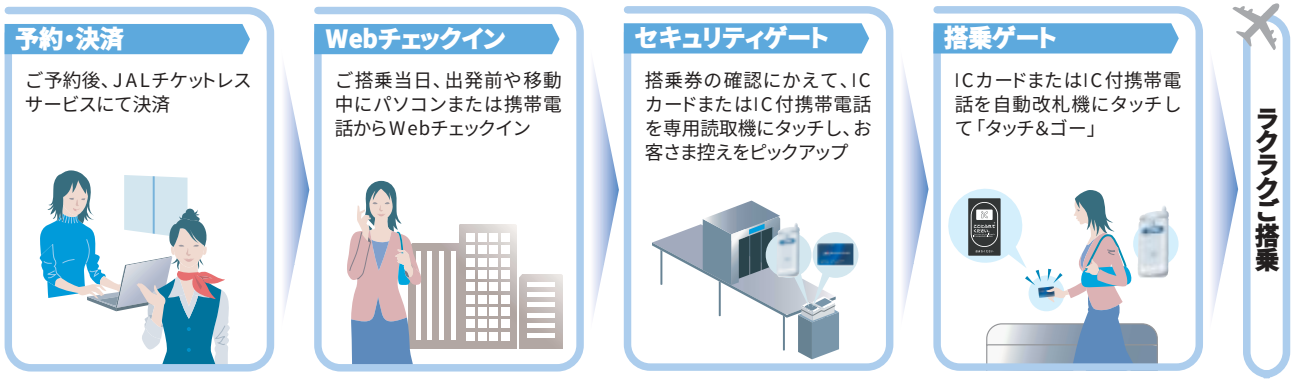
従来空港にて行われていたご搭乗手続きを、ご出発前にパソコンで、または移動中に携帯電話で行うことを可能にしました（Webチェックイン）。ご搭乗手続きを事前にお済ませいただけば、空港では搭乗手続きカウンターへお寄りいただく必要はなく、直接セキュリティゲート・搭乗ゲートを通じてご搭乗いただけます。

ご搭乗手続きにかかわる時間を短縮した分、お客さまにはゆとりをもって空港にお越しいただけます。また、当サービスでは、従来の紙に印字した航空券・搭乗券を必要としないため、環境負荷も軽減しています。

従 来



ICチェックイン「タッチ＆ゴー」サービス



お客さまとともに育む地域振興

JALグループは、これまでに、スポーツ大会、文化イベントを主催・共催し、そこに参加されるお客さまとともに、開催地の地域振興、人々との文化交流・相互理解に、社員も一緒に参加させていただきながら貢献してきました。

1973年に開催以来、32年の歴史を誇るオアフ島公認マラソンを1985年より「JALホノルルマラソン」として特別協賛し続けています。ハワイの自然を感じながら走るフルマラソンのほかに、車椅子部門のフルマラソンや10kmウォークなどもあり、自分に合った距離やコースを選べ、2万人以上の方が参加する世界有数の市民マラソンとなっています。エイドステーション（水補給地点）等競技の支援、運営等、大会の実施に携わるボランティアの温かいアロハスピリッツに支えられ、世界各国からのランナーたちの共感を得ています。またJALグループ社員もボランティアとして競技を支援しています。そのほか、ハワイで最も歴史のあるアマチュアツーリング大会「ホノルルセンチュリーライド」には2003年より協賛し、2005年4月からは「JALホノルルトライアスロン」に協賛しています。

「JALホノルルマラソン」

「ホノルルセンチュリーライド」

また日本でフラダンスを学ぶ方のために、2002年よりハワイで開催されているフラダンスのフェスティバル「フラ・ホオラウナ・アロハ」に協力、偉大なクムフラ（フラの師）たちとの温かい交流を通じて日本とハワイを結んでいます。

「フラ・ホオラウナ・アロハ」

国内でも毎年北海道で開催される「千歳JAL国際マラソン」を応援しています。北の大地の自然を満喫しながら、原生林を駆け抜ける市民マラソンで、豊富な種目とランナーの脚にやさしいコースが特徴の大会です。

そのほかにも「さっぽろ雪まつり」や「昭和新山国際雪合戦」、「宮古島トライアスロン」など国内各地域のスポーツ大会、文化交流を応援しています。

株主・投資家の皆さまとともに

双方向コミュニケーションの強化

JALグループは、株主・投資家の皆さまに業績や経営戦略など、JALグループの経営に関する情報を、迅速かつ公平に開示しています。このようなIR（Investor Relations/投資家向け広報）活動の継続により、株主・投資家の皆さまが、JALグループを十分に理解し、正確な評価をした上で投資していただけることを目指しています。また、決算説明会、会社説明会、お電話などを通じて、株主・投資家の皆さまからいただく数多くのご意見やご提案を経営にフィードバックしていく双方向のコミュニケーションもさらに強化していきます。

情報発信について

情報発信については、タイムリーかつ、公平なディスクロージャーに努めています。

ディスクロージャーポリシーなど株主・投資家の皆さまへの情報は、インターネットの「投資家情報」に掲載し、随時内容を更新しています。また、株主の皆さまへは、事業報告書・中間事業報告書を兼ねた「株主通信」を発行し郵送しています。

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

「株主通信」

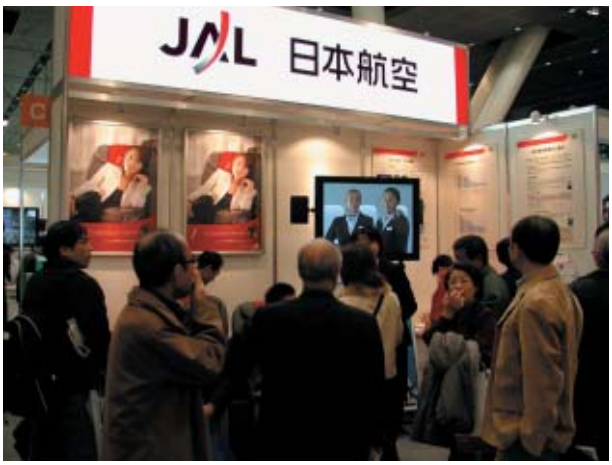
説明会の開催

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や個人投資家向けの会社説明会等を開催することで、株主・投資家の皆さまに対する会社説明を行っています。

各四半期決算発表時と中期経営計画発表時の合計年5回、機関投資家とアナリスト向けの説明会を開催しています。これらの説明会にて配布した資料や、説明会のプレゼンテーションを撮影した動画については、インターネットにも公開しています。

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

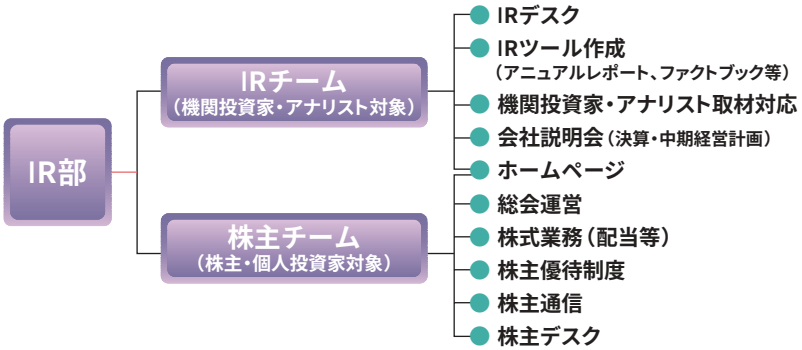
また、2004年度は証券会社主催の投資セミナーなどで個人投資家向けの会社説明を行いました。



証券会社主催の投資セミナーにて

組織体制

ＪＡＬグループでは2001年9月にIRの専任部署を立ち上げ、現在は、持株会社である株式会社日本航空にIR部として設置しています。現在、IR部は機関投資家・アナリストを対象とするIRチームと、株主総会や個人株主業務をメインに担当する株主チームの2チームから構成され、きめ細やかな対応を心掛けています。



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。

国内線株主優待割引（日本航空およびジャルエクスプレスの国内線全線でご利用可能）とホテル優待（ＪＡＬホテルズ宿泊・飲食優待割引）に加え、2005年度よりＪＡＬグループ旅行会社主催のパッケージツアー商品（募集型企画旅行商品）のツアー優待も新たに設定し、割引商品の対象を拡大しました。

2004年度株主向けイベント

株主の皆さまにＪＡＬグループをより一層知っていただくために各種イベントを開催しました。

乗務員による「空のお話」講演会（2004年8月20日開催）

北は青森県八戸、南は福岡まで全国から多くの株主の皆さまにご参加いただきました。前半は機長から、後半は客室乗務員からの話で進行し、1ヶ月の乗務スケジュールや、実際のアナウンスを交えて業務の様子をご紹介し、事業へのご理解を深めていただくことができました。

羽田整備工場見学会（2004年10月21日開催）

羽田空港にある当社整備施設内において開催し、講師による航空機整備の説明の後、実際の整備作業を見学していただきました。「安全運航」の最前線である整備工場の見学会を通じて、ＪＡＬグループの「安全運航」に対する取り組みについてのご理解を深めていただくことができました。

● 2004年度活動実績

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
決算説明会		＊（本決算）			＊（第1四半期決算）			＊（中間決算）			＊（第3四半期決算）	
海外投資家訪問						→						
アナリスト・投資家対応	――	――	――	――	――	（随時）	――	――	――	――	――	――
IRデスク対応	――	――	――	――	――	（随時）	――	――	――	――	――	――
決算補足資料作成	→			→			→			→		
アニュアルレポート発行					＊（アニュアルレポート）						＊（セミアニュアル）	
ファクトブック発行					＊							
ホームページ更新	――	――	――	――	――	（随時）	――	――	――	――	――	――
株主総会			＊									
個人株主向けイベント					＊		＊					
株主優待発行		＊						＊				
株主デスク対応	――	――	――	――	――	（随時）	――	――	――	――	――	――
株主通信発行			＊（兼 事業報告書）			＊			＊			＊

社員とともに

社員はかけがえのない財産

JALグループの価値を高める原動力―その根幹をなすものは、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、社会の発展にも繋がります。

JALグループは、職場でのコミュニケーションと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るとともに、社員が持てる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、以下を目的として社員の教育研修体系を構築しています。

・知識の習得・各種スキルの向上
・安全とお客さまの視点に立つ基本品質およびサービス品質重視の価値観の共有
・部門間交流・情報交換を通じて結ばれる強い連帯感の醸成

特徴的なプログラムとして、自律的なキャリア形成により自らが主体的に能力開発し、人生の目的を自主的に選択して職業人・社会人として持てる力を十分発揮していくための「しごと元気!!プログラム」（キャリア開発プラン）、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。

教育研修体系については以下の3本柱で構成しています。

I. 役割に応じ節目節目で必要となる知識や能力を習得するビジネスプログラム。
II. 入社時のキャリアへの意識づけから定年後を見据えたセカンドライフの構築までの各年代ごとにキャリアの方向性を考えさせ、仕事・私生活の中で「何を目指すのか」、「何ができるのか」、「何が大事なのか」の自覚を促す「しごと元気!!プログラム」。
III. 通信教育を中心にした、やる気と意欲のある社員を援助する自己選択研修プログラム。

2004年度社内集合教育・研修の回数は285回、受講者人数は5,287人でした。

海外ナショナルスタッフマネジメント研修

●JALグループ教育・研修体系一覧

JAL GROUP KNOWLEDGE（人材開発プログラム）

対象	I ビジネス・プログラム				II キャリア開発プラン しごと元気!!プログラム	III 自己選択研修 プログラム
部長クラス				ネゴシエーションスキル研修 こころ元気!!プログラム（ストレスマネジメント研修）		通信教育講座・厚生労働省ビジネスキャリア通信教育講座
マネジャークラス	新任管理職研修	ミドルマネジメントエンパワーセミナー 海外ナショナルスタッフマネジメント研修	コーチング・スキル研修		ライフデザインセミナー 45～49歳 キャリアプランIII 40～49歳	
中堅社員	ビジネスリーダーマネジメント研修・フォローアップ研修 ビジネスキャリアアドバンスコース リーダーシップ研修	グループ交流研修	新入社員教育リーダー養成研修 インストラクター養成研修アドバンスコース インストラクター養成研修ベーシックコース サービスリーダーシップセミナー		キャリアプランII 30～39歳 キャリアプランI 25～29歳	
育成段階 入社3年目	ビジネスキャリアベーシックコース					
入社	新入社員教育／安全教育		ハートフルサービスセミナー			

社員の能力開発を支援する制度
・各種e-learning　・海外ボランティア活動援助制度　・通信教育講座
・海外留学および国内就学のための休職制度　・社内TOEIC

新入社員教育テキスト
「JALグループを知る」

仕事と家庭の両立支援

JALグループは、仕事と家庭の両立支援は、今後の少子高齢化社会を見据え、持続可能な社会の形成に必要不可欠であり、企業の社会的使命であると考えています。

◆育児休職制度・介護休職制度・就労援助

育児休職制度は、次世代育成を視野に入れ、社員を積極的に支援する制度となっています。例えば（株）日本航空インターナショナルでは、休職期間について、法の要件を上回り、最長「子が満3歳に達する月の末日まで」としており（法は満1歳に達するまで、特定の場合はさらに6ヶ月）、制度利用者の3割を超える社員が最長期間を選択しています。

また、2003年度に育児休職を終了した社員のうち、約8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。

介護休職制度についても、法の要件を上回り、休職期間を1年6ヶ月以内としており、介護の事由を抱える社員によって有効に活用されています。

また、育児・介護ともに、深夜業務免除・勤務時間の緩和等の取り扱いも設け、仕事と家庭の両立を支援しています。

◆客室乗務員部分就労制度

社員各人のライフスタイルの多様化への対応として、2000年5月より導入した社員自らの意思で選択できる新しい客室乗務員の就労形態です。

勤務日数は従来の半分の1ヶ月10日で、定年は60歳です。一定年齢以上の客室乗務員が応募できます。

利用者の声

客室乗務員部分就労制度を利用した初年度、娘の受験と同時期に念願のソムリエ資格を取得しました。時間をより一層有効に使うようになり、今後もステップアップを目指しています。

五月女（さおとめ） みゆき　客室乗務員

◆次世代育成支援対策

JAL*では、ワーク・アンド・ライフバランスの考え方に基づき、社員の「仕事と子育ての両立」を支援しています。より働きやすい環境を整備することで、社員が能力を十分に発揮できるようにするとともに、航空輸送事業の特性を活かした社会貢献を行うことを目的として、以下のとおり行動計画を策定しました。なお、行動計画期間は平成17年4月1日から平成19年3月31日までの2年間とし、基準適合企業として国の「認定」の取得を目指します。

行動計画（概要）

- **育児休業の取得について、計画期間内に男性社員の取得および女性社員の取得率90%超の維持を目指します。**
- **子育てを行う社員の就労に対する支援を強化します。**
- **生産性を向上させ、私生活や余暇等を充実できる環境整備に着手します。**
- **出産・育児に関する社員の意識を高めます。**
- **航空輸送事業の特性を活かした次世代育成支援と社会貢献活動の推進を図ります。**

*（株）日本航空インターナショナル・（株）日本航空ジャパン

次世代育成支援対策推進法とは

少子化が急速に進行し、日本の経済社会に深刻な影響を与えることが懸念されることから、国、地方公共団体、事業主それぞれが果たすべき役割等を定めた法。
国が定める行動計画策定指針に即した行動計画を策定し、その旨届け出が必要となっている。また申請により基準適合企業である旨の「認定」を受けることができる。

人権啓発への誓い

JALグループは、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による差別をしないことを、行動規範のひとつとして定めています。

差別を無くすためには、人権に対するきちんとした認識を持つことが不可欠で、JALグループでも、様々な社内研修の場で「人権啓発」の時間を確保し、数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。

また、社内に「人権啓発委員会」や「セクハラ相談窓口」等を設置して、JALグループは人権侵害を許さないという土壌づくりに努めています。

障がいをもつ社員にも働きやすい職場づくり

JALグループは、障がいをもつ社員が、生き生きと仕事ができる社内環境の整備にも努めています。

（株）日本航空インターナショナルでは、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（株）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。

ただし、JALの障がい者雇用率*は1.44%であり、法定雇用率1.8%を下回っており、さらなる雇用推進への取り組みが必要です。

今年からは、（株）日本航空を中核会社として（株）日本航空インターナショナル、（株）日本航空ジャパン、（株）JALサンライトの4社によるグループ適用の認定を監督官庁から受け、さらに活躍の場を広げていきます。

* 雇用率は2005年3月末現在、（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・（株）JALサンライトの合算

特例子会社とは

身体障がい者または知的障がい者の雇用を促進するため、一定の要件を満たす子会社について、公共職業安定所長の認定を受けた場合には、特例的に障がい者雇用率制度および障がい者雇用納付金制度の適用上親会社と同一の事業主と見なすこととされています。

その他の雇用についてのJALグループの取り組み

65歳までの雇用確保を求める「高年齢者の雇用の安定等に関する法律」の施行が2006年4月に予定されています。JALグループにおいても、60歳以降も働く意欲のある社員に就労機会を提供すべく、制度の検討に取り組んでいます。

労働安全への取り組み

JALグループには空港・整備・運航・客室・貨物等多くの部門がありますが、各事業所において、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。例えば、航空機整備の現場ではいろいろな安全を要する業務（高所作業、有機溶剤取扱い業務等）があります。作業者の災害を防止するため、環境面では作業床周りの転落防止柵の充実や格納庫内換気装置の設置、作業管理面では有害性の少ないものへの変更を検討し、各種安全保護具を配備し着用を徹底しています。また、安全教育にも努め、安全意識の高揚を図っています。

心と体の健康管理

安全でお客さまに心からご満足いただけるサービスを提供するためには、運航乗務職・客室乗務職・地上職すべての社員の心と体の健康が欠かせません。そのために、健康管理室では社員の心と体の健康維持・増進を積極的にサポートしています。

【充実した健康管理体制】

健康管理室の産業医・専門医・看護師を中心としたスタッフ体制のもと、健康講話、講習会等を通じて社員の健康管理意識の高揚・啓発を推進するとともに、きめ細やかな健康診断、再検査、事後フォローアップを通じて社員の健康維持・増進ならびに疾病の早期発見・早期治療に取り組んでいます。

また、健康保険組合と共同で生活習慣病予防を行っています。

【メンタルヘルスケア】

入社時教育および管理職研修等における精神神経科専門医およびカウンセラーによる教育を通じて、心の健康管理意識の啓発を推進するとともに、健康管理室に相談窓口を設け、疾患の早期発見・早期治療に取り組んでいます。

小冊子「健康チャレンジキャンペーン」

日本・世界で活躍するJALグループ社員

JALグループでは性別、国籍などを問わず、努力と挑戦を大切にし、意欲と能力のある人財を積極的に登用しています。世界中の様々な職場には、JALグループ社員の活力があふれています。

永田　順子
国際フライト旅客部　部長

日々乗務員の先頭に立ち、安全運航、高品質なヒューマンサービス、人財育成に取り組んでいます。

今井　裕子
ミラノ（イタリア）空港　所長

ミラノの空港では会社、組織の代表に女性が多く、その中で楽しく頑張っています。

上山　美保
高知空港　所長

安全運航の確保と危機管理を常に意識しています。厳しい仕事ですがやりがいも感じます。

LEGGETT ROSS
本社企画部門　マネジャー

本社では勉強することがたくさんあり、新しいことにチャレンジする精神は誰にも負けません。日々全力投球です。

活力あふれる企業風土を創造するために

JALグループ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グループ社員、業務委託先を含めたJALグループ会社を対象とした表彰制度「Dream Skyward賞」を昨年創設しました。

初回である2004年は、JALグループ各社および海外支店などから職場・個人合わせて41件がDream Skyward賞年次表彰に選ばれ、10月に本社にて表彰されました。

Dream Skyward賞の概要

表彰区分：タイムリーに行う随時表彰と年間の随時表彰の中で顕著なものに対し行う年次表彰からなる。

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」

良き企業市民部門受賞LOVE−WING
40、41ページに関連記事を掲載しています。

第1回Dream Skyward賞年次表彰式

お取引先とともに

バリューチェーンの隅々まで社会意識を

今や、CSRは一つの企業や企業グループの中だけでとらえきれなくなっており、バリューチェーンを構成する多くのお取引先との協力関係が必須になっています。

航空輸送事業においては、機材、燃料から客室で提供する食材まで、実に多彩な調達行為によって成立しており、複雑で長いバリューチェーンを背景に抱えています。

従来は地球環境保全の観点からグリーン調達に重きが置かれていましたが、今後はお取引先にJALグループのCSR方針を十分にご理解いただくと同時に、お取引先企業のCSR方針をお聞きして、各ステークホルダーに対して適切な対応を取っていることを確認していきたいと考えています。

CSRを意識した調達方針

JALグループ各社は、「JALグループ調達業務要綱」に従い、公正・透明に、CSRの視点を加味して物品を調達することとしています。なお、グリーン調達については51ページに記載のとおり、航空機からボールペンまで少しずつ対象分野を広げて活動を推進しています。

JALグループ調達業務要綱抜粋

第3条　調達部門は、市況の把握に努め調達品の知識に精通し、集中購買・共同購入等あらゆる手法を駆使するとともに、新規調達先の開拓・競争見積もり照会等の競争原理の導入に努め、品質・信頼性・納期・アフターサービス・環境への負担等を勘案し、廉価でかつ要求目的を満足する調達ができるようCSRの視点を加味し調達先との交渉にあたる。また、関係する法令を遵守し、その他の社会的ルールに留意しながら業務を行う。

お取引先との公正・透明な関係

JALグループは、独占禁止法等の関係法規を遵守し、お取引先との公正・透明な関係を構築すべく努力しています。その考え方については、「JALグループ行動規範」にも明確に定めています。また、JALグループは、少なくとも過去3年間について、公正取引委員会から審決・告発を受けていません。

JALグループ行動規範抜粋

4. 健全な企業行動

JALグループの企業活動は、世界的な規模で展開され、お客さま、各取引先をはじめとした多くの人々との関係の中で成り立っています。JALグループは、これらの人々の期待に応える責任を十分認識し、良識ある企業行動に努めます。

(1) 自由な競争

JALグループは、すべての取引先との自由な競争原理に基づき、独占禁止法等の関係法規を遵守した公正、透明な取引を行います。また、世界各国においても、それぞれの国の競争に関する法律の適用を受けますが、その趣旨、内容を良く理解し、これを遵守します。

(2) お客さま、取引先との公正・透明な関係

販売・購買取引先との関係

常に誠実な対応を心掛け、良きパートナーとして認め合うことにより、お互いの健全なるビジネスの発展に努めます。

調達情報の公開

JALグループは、「JALグループ調達センター」を設け、グループ各社が業務上使用する物品のうち、航空機、航空機部品、航空燃料、機内食を除くすべての物品調達を集中的に扱っています。発注条件等については、インターネットにて公開しています。

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

社会とともに

企業の特性を活かし社会のかけ橋に

JALグループは、公共輸送機関としての自覚と、航空輸送を通じて「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、従来から様々な社会活動に取り組んでまいりました。今後は、CSRという観点から、本業の特性や強みを活かして社会に働きかける活動、ならびに一人一人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、市民社会との協働などがますます重要になると考えています。

JALグループでは、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月には「社会活動行動指針」と「重点活動分野」を定めました。「社会活動行動指針」では全国・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うことを示し、「重点活動分野」では、従来からの「若い世代の国際交流」、「教育・社会福祉」、「芸術・文化活動」に「自然環境」を加えました。

社員ボランティアの活動に支えられた自主プログラムに加え、ユニセフをはじめとする外部団体への協力、財団法人日航財団の活動への寄与、各地で催される美術展の輸送協力、国内外の人道支援等、幅広い活動を展開しています。

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、社員一人一人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にある人々に対する活動および自然を大切にする活動をサポートします。
- 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

2004年度のトピックス

◆自然災害救援活動への支援

JALグループでは2004年に続けて起こった大規模自然災害救援活動の支援に全社をあげて取り組みました。

【新潟中越地震】

JALグループでは臨時便の運航に加え各社から緊急支援物資の提供、お見舞い金、社員募金の実施などを行いました。

また日本経団連が呼びかけた企業人ボランティアにも社員が参加しました。

【スマトラ沖地震・津波】

JALグループはアジア路線のネットワークを活かし、旅客・貨物の無償輸送を実施しました。日本の民間団体の救援活動要員や、日本国政府の呼びかけで集まった物資を輸送しました。

企業寄付に加え、海外地区を含むＪＡＬグループ全社で社員募金に取り組みました。世界各地で支店のイベントに合わせた募金や支援物資の提供を行いました。

さらに子供支援マイルとしてＪＡＬマイレージバンク（ＪＭＢ）会員に10,000マイルを一口としてマイルの提供を呼びかけ、1マイル1円相当分を日本ユニセフ協会に当社より現金で寄付することとしました。全世界のＪＭＢ会員からお寄せいただいたマイルは2,163万円相当にのぼりました。

◆スペシャルオリンピックスへの協力

知的障がい者のスポーツ競技会である「スペシャルオリンピックス」の世界大会が、2005年2月から3月にかけて長野で開催されました。

ＪＡＬグループは準備段階の2003年12月よりＮＰＯ法人「2005年スペシャルオリンピックス冬季世界大会実行委員会」へ社員を派遣しました。

ボランティアへの説明会会場として会社施設の提供を行ったのをはじめとして、様々な形での支援を行いました。

2005年2月からは機体への2005年スペシャルオリンピックス長野大会ロゴの塗装、国内線機内における大会の広報ＰＲビデオの上映、機内誌「スカイワード」における記事の掲載、スペシャルオリンピックスの理解を促進する映画「ホストタウン」の国際線機内上映など、様々な形で本大会の社会に向けた告知に協力しました。

またホテル日航ウィンズ成田のウェルカムセンターは、ＪＡＬグループスタッフのボランティアが中心となって運営しました。

海外代表団、日本代表団の方には機内や空港で声援を送りました。

◆ピンクリボンキャンペーンへの参加

10月のピンクリボンキャンペーン（乳がん早期発見・早期検診促進）の展開にあわせて、ＪＡＬ本社ビルにおいて社員向けに啓発イベント「ＪＡＬ ＦＯＲ ピンクリボン」を開催しました。

化粧品会社のご協賛をいただいたメイクアップ講座と、乳がんの専門家による講話という組み合わせで社会的関心の高い問題への理解を深めました。

なお会場で実施した募金は乳がんの患者団体に寄付いたしました。

◆ＷＷＦへの支援活動

自然環境の保護を使命とするＷＷＦ（世界自然保護基金）の活動に共鳴して、ＪＡＬグループは2004年にＷＷＦジャパンの法人会員になるとともにグループＣＥＯがＷＷＦジャパンの評議員に就任し、活動を支援することにしました。

2004年度はグループ内の3ヶ所に募金箱を設置して、社員にもＷＷＦ支援を呼びかけており、今後支援内容をさらに広げる予定です。また機内誌「スカイワード」への広告掲載協力等、今後もＪＡＬらしさを活かした自然環境保護活動を推進してまいります。

機内誌「スカイワード」
2005年3月号に掲載したＷＷＦ広告

主な社会活動プログラム

◆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2泊３日の東京旅行に招待するプログラムで、今年で18回目を迎えました。

今回は「話してできる新しい仲間、歩いて見つける東京の春」をテーマに、全国5都市の児童養護施設から児童22名を招待しました。出発から到着までＪＡＬグループ社員のボランティアが子供たちをサポート、東京滞在中はマンツーマンで子供たちとともに小グループに分かれて行動します。

子供たちは東京散策をしながら、全国各地の仲間と交流することができました。また、社員ボランティアから、中学校生活がどのようなものか、自分たちの将来にはどのような世界が広がっているのかを聞くこともできました。

スケジュール

2005/3/27	各地→羽田
2005/3/28	東京見物（森美術館など）
2005/3/29	整備工場見学　羽田→各地

なお、このプログラムの実施に向けて、一部の地域では招待する児童養護施設を訪問し、子供たちとの交流をはかっています。

◆ KIDS接遇講座

NPO法人KIDSの「高校生プロジェクト」に賛同し、児童養護施設の高校生を対象とした「接遇講座」を2004年9月11日に開催しました。

夏休みに企業のインターンシップまたはアルバイトを経験した高校生25名の参加がありました。

講師は客室乗務員が務め、就職面接に役立つ講義を行いました。会の進行はKIDSのボランティアの協力を得て実現しました。

◆ユニセフへの協力

JALグループではユニセフの活動を様々な形でサポートしています。

・ユニセフ外貨募金への協力
日本通運、JTB、毎日新聞、三井住友銀行との共同プログラムに参加しています。

・ロンドン・パリ・ニューヨーク線機内における募金活動の実施

・機体へのユニセフマーク塗装
機体後部、左右両側にユニセフの文字とユニセフマークを塗装しています。

・ユニセフカード機内販売
近距離を除く国際線全路線の機内でユニセフカードを販売しています。

◆絵本を届ける運動

2003年11月から取り組んでいる「ラオス・カンボジアに絵本を届ける運動」について、2004年度は東京（2回）と小松・鹿児島で開催し、合計114冊の絵本を寄贈しました。社団法人シャンティ国際ボランティア会の趣旨へ賛同したプログラムです。

単なる「募金＋支援団体への寄付」というだけでなく、支援を行うNPO団体から支援先の実情を学び、「絵本の翻訳」という作業を行うことで、参加者の、支援先あるいはボランティア全体への関心を高めることができました。

◆イブニングコンサートの開催

音楽大学の学生や卒業生の演奏ボランティアグループの方に協力していただき、JAL本社ビルのホールでイブニングコンサートを2回開催しました。（2004年6月・12月）

社員に演奏を楽しんでもらいながら寄付を募りました。

募金はバンコク・スアンプルースラム火災復興支援のほか、絵本を届ける運動、ふれ愛の翼などの社員参加型ボランティア活動の活動資金に使われます。

◆国際協力団体への協力

WFP（国連世界食糧計画）協会が主催した「飢餓を考える小中学生作文コンクール」に協賛し、授賞式出席のための航空券を提供しました。

また日本国連HCR（難民高等弁務官事務所）協会に協賛し、日本国連HCR協会が開催する「スタッフセキュリティプログラム」に参加する日本ならびにアジアのNGO職員に航空券を提供しました。

日本に定住している難民を支援しているNPO「難民支援協会」の要請で、北海道の大学院に進学を希望する定住難民の方の大学訪問に対し、航空券を提供しました。

◆フェアトレードを知る会

発展途上国の持続的な成長を図るために、現地の生産者とNGOが協働して実施するフェアトレード活動に協賛し、3月JAL本社ビルにて、国際協力NGO5団体とともに「フェアトレードを知る会」を開催しました。当日は数百人のJALグループ社員が来場し、現地の民芸品や食品などを購入しながら、フェアトレードの意義と活動を学びました。

◆書き損じはがき回収キャンペーン

2003年に引き続き2004年も「書き損じはがき」の回収を呼びかけました。この結果、JALグループ各社から1,000枚近いはがきが集まり、JOICFP（ジョイセフ　家族計画国際協力財団）に寄贈しました。

◆丸の内市民環境フォーラム

JALグループは1993年以来、東京海上日動火災保険、三菱商事との共催により、年2～3回のペースで東京丸の内の東京海上日動火災保険本店において、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を開催してきました。

2004年度実施分は以下のとおりです。

回	開催月	講師	テーマ
38	2004年 11月	建築家 團 紀彦 氏	環境と建築の 新しい関係性
39	2005年 3月	東京大学名誉教授 養老 孟司 氏	今、環境を考える

◆JALグループヤング・グリーン・スコッド

JALグループでは、毎年グループ各社の若手社員を集め、ボランティア計画を策定する研修を行っています。2004年度はグループ37社46名の研修参加者が、知的障がいをもつ小学生の水族館への招待、子供が安心して遊べる公園づくり、海岸での清掃活動などのボランティア活動を行いました。

1992年以来延べ600名以上の社員が参加し、メンバーとしての活動が終わった後は、各地域における社会活動のリーダーとなっています。

◆アラスカ沖貨物船事故で緊急物資輸送

2004年12月、アラスカ沖で座礁した貨物船の救助のためオランダの海難救助会社のポンプ・ホース・酸素ボンベ等の器材17トンを貨物専用機でアムステルダムからアンカレッジへ輸送しました。

本来JALグループにはオランダ－米国間を直接輸送する権益がありませんが、緊急性と重大性にかんがみ、オランダ・米国両国のJAL貨物スタッフが両国の関係当局や航空会社に積極的に働きかけた結果、24時間で了承を得ることができ、緊急輸送が実現しました。

この結果、海洋汚染を最小限に食い止めることができ、JALグループの貢献は地元のメディアでも大きくとりあげられました。

◆環境分野での寄付と協賛

毎年、次の環境関連団体へ寄付を行っています。

・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

また、2002年度～2004年度は、2005年開催の愛・地球博（愛知万博）に寄付を行いました。同博覧会のオフィシャルエアラインとしても、機体にマスコットキャラクターを描くなど、博覧会を盛り上げています。

また、毎年日本工業新聞社主催「地球環境大賞」への協賛を実施しています。

愛・地球博キャラクター塗装機

日航財団との協働プログラム

●スカラシッププログラム

日航財団は「国際理解の増進」などを目的として、スカラシッププログラムを実施しています。JALではアジア・オセアニアからこのプログラムに招待される11の国と地域からの36名の学生に航空券を提供しています。

●世界こどもハイクキャンプ

海外各国・地域の小中学校教育にハイク（俳句）を採り入れて、ハイク創作の楽しさを広め、ハイクを生み出した日本文化、さらには現在の日本への理解を深めてもらうことを目的としたプログラムです。前年度の世界こどもハイクコンテストの優秀者を日本へ招待し、世界の子供たちが、日本に触れ、日本の子供たちと交流する機会を提供しています。2004年7月に秋田県雄和町で開催されたキャンプに参加した16の国と地域からの20名の子供たちに航空券を提供しています。

●フルブライトプログラム

日航財団では、日米フルブライト交流プログラムの支援事業に協力していますが、JALグループは、来日するアメリカ人フルブライト奨学生44名に対し航空券を提供しています。

●「日本理解のためのプログラム」豪州大学生受け入れ

日航財団はオーストラリア国立マッコーリー大学の「日本理解のためのプログラム」に協力し、JALグループはそのための航空券を提供しています。

●地球人講座・JALKIDS環境サミット

日航財団は、人工衛星から撮影した地球映像解析の第一人者で財団法人地球科学技術総合推進機構理事長の東海大学教授坂田俊文先生、サンゴ礁の生態系を研究しその保全に尽力されている琉球大学教授土屋誠先生、およびJAL出身で、現在宇宙航空研究開発機構（JAXA）の宇宙飛行士である若田光一氏を講師にお招きし、各地で環境保全をテーマにした地球人講座や子供向けの環境サミットを開催しています。2004年度の開催実績は以下のとおりです。

開催月	場所	講師	対象
2004年8月	鹿児島県与論島	坂田 教授	小中高生80人
8月	東京JAL本社ビル	土屋 教授	小中学生100人
9月	中国北京、上海	坂田 教授 若田 飛行士	現地駐在員および日本人学校生ほか1,000人
11月	熊本空港	坂田 教授	小中学生110人
2005年2月	東京東十条小	坂田 教授	小学生200人

2004年9月上海にて
開催された地球人講座

グリーンコンサートの開催

JALプライベートリゾートオクマと日航財団は、2004年10月に沖縄のオクマビーチで、沖縄の海と自然を守るためのチャリティーコンサート「森山良子グリーンコンサート in オクマ」を開催しました。歌と沖縄の自然をとおして環境保護の大切さを感じていただくとともに、会場では風力・太陽などの自然エネルギーで発電されたグリーン電力やリユースカップを使用し、また翌日は約100人のボランティアに参加いただき、ビーチ清掃を行いました。

このほかJALプライベートリゾートオクマでは、リゾート周辺の大自然をめぐるエコツアーを企画しています。

ＪＡＬプライベートリゾートオクマのホームページは**http://www.jalokuma.co.jp**です。

財団法人日航財団の活動への協賛について、詳しくはインターネットにて公開しています。

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

森山良子
グリーンコンサート in オクマ
撮影：織田紘
写真提供：Lingkaran

メセナ活動

ＪＡＬグループは、美術展に出品される絵画等の輸送協力を通じて各種美術展に協力しています。2004年度には62の美術展への協力を実施しました（日本で開催される海外作品美術展来場者数上位20位のうち7割）。世界各都市に広がる国際線ネットワークを活かし、海外と日本間の美術品輸送や、学芸員をはじめとする展覧会関係者の渡航に協力しています。

また、舞台芸術支援グループ東京オピニオンズを通じて東京天王洲の劇場アートスフィアへ協賛しているほか、東京六本木ヒルズ内の森美術館のコーポレートメンバー、財団法人新国立劇場運営財団の賛助会員となっており、美術館・劇場の運営を支援しています。

◆協力を実施した主な美術展

栄光のフランドル絵画展、ピカソ展、ＭＯＭＡコレクション特別企画展、ミュシャ展、よみがえる四川文明展、エルミタージュ美術館展、マティス展、琳派・ＲＩＭＰＡ展、万国博覧会の美術展、ＣＯＬＯＲＳ展、金沢21世紀の出会い展、アーキラボ展、ジョルジュ・ド・ラ・トゥール展、エミール・ガレ展。

◆音楽プログラム提供

京都や奈良にある歴史的建造物の寺院を舞台に、国内外の一流アーティストが出演する「音舞台」を提供しています。

◆文化講演会

本年度は多数の方をお招きし、永六輔氏による「ＪＡＬグループ チャリティートークコンサート」を青森、広島で開催しました。講演の際に集まった善意は地元の福祉団体等を通じて寄付しました。また、永六輔氏による講演会は北京でも開催し、日本人学校では海外で暮らす児童・生徒を励まし、また日本人会では、在外邦人およびそのご家族をお招きし、講演をいただきました。

2004年は日本航空米国就航50周年にあたり、サンフランシスコならびにロサンゼルスにて、作家・浅田次郎氏による記念講演会を開催し、主として米国在住日本人の方をお招きしました。講演の際に集まった善意は地元の日本語補習校などに寄付しました。

地域との共生

ＪＡＬグループでは海外を含む各地で、地域の皆さまとの交流、社会活動への協力などに取り組んでいます（一部は「主な社会活動プログラム」でも紹介しています）。地域との共生には、地域の文化的イベントへの協賛、清掃活動、地域コミュニティ活動への参加・協賛が含まれます。

ＪＡＬグループは企業の特性を活かした「航空教室」を各地で展開するとともに、社員ボランティアが中心となり地域の社会活動にも積極的に取り組んでいます。

◆ひこうきにのったサンタクロース

今年で13回目を迎えた「ひこうきにのったサンタクロース」は、成田地区の客室乗務員・整備士が中心になって行う地域交流型の社会活動です。

成田地区にお住まいの方が楽しみにされているチャリティーバザーには例年数万点の出品、数千名の来訪者があります。このイベントに協力する社員ボランティアも約100名にのぼります。

バザーで得られた収益金は成田地区の老人ホームや児童養護施設、社会福祉協議会に寄付されるとともに、今年は一部を「新潟県中越地震支援」として寄付しました。

クリスマスの季節には客室乗務員・整備士のボランティアが、寄付金とともにクリスマスプレゼントやケーキを携え、成田地区の施設をサンタクロース姿で訪問しました。

◆整備工場見学と航空教室

ＪＡＬグループは1960年代より羽田空港で「整備工場見学」を実施しています。既に累計で70万人以上、2004年度も約5万人の方が訪れました。

また「航空教室」は通算で305回、約4万2千5百名、2004年度も37回実施し、5千5百名の方にご参加いただいています。

「整備工場見学」、「航空教室」には多数の小・中学生、養護施設の子供たちをお招きしています。地域も北海道から沖縄まで、全国にわたる地域協力となっています。

2004年度はロンドン・パリ・シカゴにおいても「航空教室」を開催しました。パリでは日本人学校を訪れ機長による講演を行い、海外で暮らす日本の子供たちと交流しました。

「整備工場見学」、「航空教室」は航空輸送について理解を深めていただくとともに、航空整備の現場見学による職業意識の形成や、飛行機が飛ぶ原理など科学学習に役立つと、教育現場からも高い評価をいただいています。

講師には整備士、運航乗務員、客室乗務員の経験者・現職があたり、地域の人々との交流をはかっています。

山形では米沢新聞社に協賛し地元の子供たちを、香港では日本人学校の生徒を招き、「航空教室」と遊覧飛行を実施しました。

パリ・日本人学校での航空教室

◆LOVE−WING

関西空港の様々な職場で働くJALグループスタッフがボランティア活動として行っているのがLOVE−WINGです。

2004年度は長年の活動に対する感謝状を堺市の養護施設からいただきました。

7月に児童養護施設を訪問し、70名の子供たちに誕生日カードの送付を約束、社員が誕生日にカードを書いて送りました。9月には関西国際空港での「空の日」イベントとしてチャリティーバザーを開催しました。また11月には児童養護施設の文化祭にJALブースを開設、交流を深めました。クリスマスには社員ボランティア168名が参加し、271名の子供たちにクリスマスカードを送りました。

バザーなどで集まった寄付金は児童養護施設に寄付しました。

スポーツを通じた地域への協力

JALグループは、社員のスポーツ・文化活動を支援しています。とりわけ、JAL RABBITS（女子バスケットボール部）、JAL WINGS（男子ラグビー部）、JAL JETS（チアリーディング部）は、JALグループのシンボルとして強化しています。

◆JAL RABBITS

JAL RABBITSの合宿の際には、必ず地域の小・中・高校生を対象にバスケットボール・クリニックを実施するなど、社会活動も積極的に展開しています。毎年9月に開幕するWJBL（バスケットボール女子日本リーグ機構）主催のWリーグでは毎週末、全国各地で試合が行われますが、地域での練習を公開練習とし、練習後、試合後などにサインや握手に応じて、積極的にファンとの交流の場を作っています。

2004年アテネ・オリンピックにはJAL RABBITSから2名の選手が日本代表として出場し、スポーツ最高峰の大舞台で活躍しました。また、2004年度の全日本総合選手権大会（皇后杯）では初優勝し、日本一を達成しました。

そして、今年度は選手3名の日本代表チーム入りに加え、監督・マネジャーも選抜されるなど、今やJAL RABBITSは日本のバスケットボールの強化・普及・活性化に大いに貢献しています。これからも、バスケットボールを通じて、多くの方々に夢と感動を与えることができるよう、努力と挑戦を大切にしていきます。

合宿地、北海道美幌町での交流活動

第71回全日本総合選手権大会（皇后杯）では念願の初優勝を果たしました。

◆JAL WINGS

2004年4月29日、JALラグビー部JAL WINGSが活動の拠点としている千葉県浦安市で「第7回浦安ラグビーフェスティバル」（浦安ラグビー協会主催）が開催されました。当日の「ちびっこラグビー教室」には部員が指導員として参加し、約130人の子供たちとともに様々なゲームを楽しみました。浦安ラグビーフェスティバルでのちびっこラグビー教室は2005年度以降も継続される予定で、子供たちにラグビーを通じて夢と希望を与えるお手伝いを行っていきます。

「ちびっこラグビー教室」

JALグループ各社社員の主な社会活動（国内）

名古屋地区

「中部部会チャリティーバザー」

愛知県春日井市の市民祭りにあわせてチャリティーバザーを開催しています。毎年数百名の方にお買い上げいただき、収益金は春日井市へ福祉に役立ててもらう目的で贈呈しています。

北海道・ニセコ地区

北海道ニセコにあるホテル日航アンヌプリでは、地域の宿泊施設の組織であるアンヌプリオーナーズクラブに協力し、社員ボランティアが地域の清掃活動に参加しています。

成田地区

「ひこうきにのったサンタクロース」

客室乗務員を中心とした社員ボランティア「ひこうきにのったサンタクロース」は12月に成田地区でチャリティーバザーを開催し、その収益を福祉団体などに寄付するとともに、サンタクロースの格好をして成田地区の養護施設を訪問しています。

大阪地区

関西空港ボランティアサークルLOVE－WING

関西空港開港翌年の1995年より、社会活動を継続的に展開しています。

①「チャリティーバザー」の企画と実施
収益金は、近隣の養護施設に毎年寄付しています。
②施設訪問
養護施設泉ヶ丘学院主催の文化祭に毎年参加しています。
③バースデイ&クリスマスカードの送付

東京・田町地区

ITセンターでは不要になったパソコンで比較的状態のよいものを整備し、NPOアインシュタインプロジェクトに寄贈しています。寄贈されたパソコンは学校や福祉施設で活用されています。

福岡地区

「飛梅（とぶばい）ふくおか」海岸清掃活動

福岡空港支店ボランティア組織「飛梅（とぶばい）ふくおか」は毎年海岸の清掃活動などに取り組んでいます。

東京・天王洲地区

スワンベーカリー受託販売

JAL本社ビル内各部門で社員からパンの注文をとりまとめ、知的障がい者の運営するパン店スワンベーカリー十条店に注文し、販売を行っています。

JALグループ各社社員の主な社会活動（海外）

タイ・バンコク地区

①農村への毛布・衣類の寄付
タイ北部・東北部の農村に対し、毛布・衣類を寄付しています。
②中古パソコンの寄付
バンコク支店で更新の際に不要となった中古パソコンを、タイ東北地方の山間部の小学校に教育用として寄贈しています。

韓国・プサン地区

木浦共生園訪問活動

木浦共生園は1928年に設立された親のいない子供たちやハンディキャップを背負った子供たちの施設で、1971年より毎年1回、慰問をしてJALグッズや金一封を贈呈しています。

サイパン地区

ビーチ周辺清掃の実施

サイパン支店・ホテル日航サイパン従業員は、島内の日系旅行会社団体とともに年間3~4回、サイパン観光資源のビーチの美化を目的として、海岸清掃のボランティアを実施しています。

各地の日本語弁論大会への協賛

一部のJAL海外支店では、地域で実施される日本語弁論大会に協賛、大会受賞者に航空券を提供しています。

実施地区（●の地域）

北米地区： アメリカ合衆国
カナダ
中南米地区： メキシコ
欧州地区： スイス
スペイン
ドイツ
フランス
アジア地区： インドネシア
シンガポール

JALグループの社会活動はインターネットでも公開しています。**http://www.jal.com/ja/society/**

環境報告

中長期環境計画を着実に実現する航空会社へ

次世代に健やかで豊かな地球環境を残すことは、私たちの大きな責任です。2005年2月には京都議定書が発効、環境保全への国際的な動きも進んでいます。
こうした取り組みを待つまでもなく、企業にとって地球環境との共生は、社会的な責任であり、自らの持続的な経営を支える大切な課題でもあります。
安全に、より速く、より快適に目的地へ…皆さまの期待を担って、私たちJALグループは公共交通機関としての使命を追求し、提供するサービスを質、量ともに整備・充実してきました。しかし、航空輸送にともなう最大の環境負荷である航空燃料の燃焼による温室効果ガスの排出に加え、騒音、大気汚染、各種廃棄物の排出など、地球環境に負荷をかけていることも間違いありません。
JALグループでは、自らの事業活動が生み出す環境に対する直接、間接の影響を正しく認識し、その改善に向けて中・長期的な取り組みの基本となる「空のエコ【2010】」を2002年に策定しました。JALグループらしいCSRを目指す中で、この計画を着実に達成するためにグループ社員全員が連携し歩を進めています。

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・規則の遵守はもとより、更に積極的に環境取り組みに努めます。
(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。

環境行動計画

継続的な取り組み

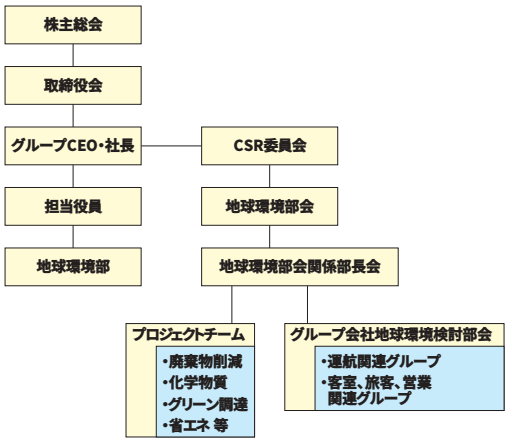
JALグループは環境基本理念と環境行動指針を定め、環境保全活動を計画的に進めています。活動の基本をなすものとして、グループの中・長期計画ならびに単年度の重点項目・活動計画を策定し、着実に環境活動を推進するとともに、環境マネジメントシステムや環境監査を導入し、継続的で適正な取り組みを支えています。

グループ内環境取り組み推進体制

グループの環境活動推進のため、JALグループCEOを委員長とするCSR委員会の下にグループの主要関係役員で構成する地球環境部会を設置し、またこれを補完する関係部長会、さらにその下に必要に応じて構成する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等の組織横断的な会議体を設置しています。

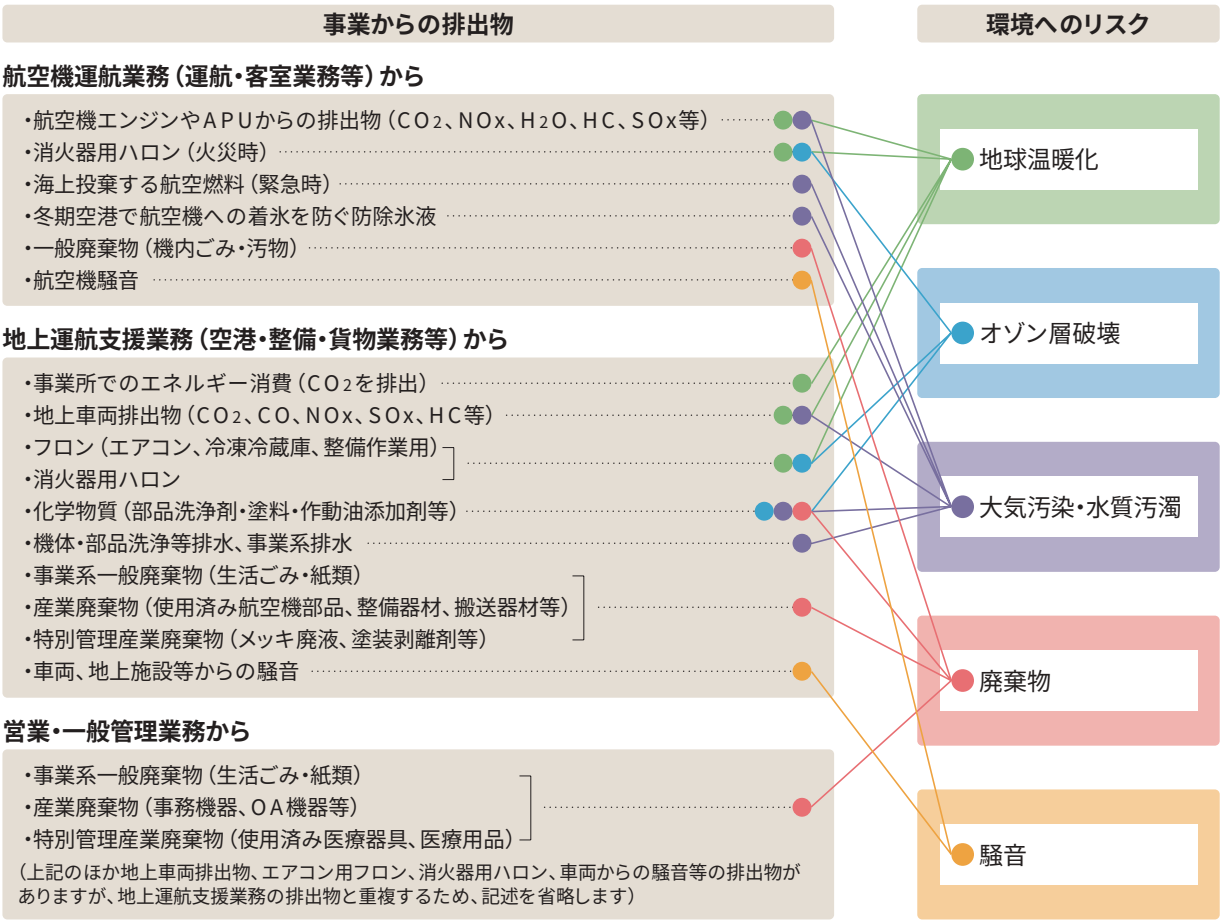
また、事業による環境への負荷の比較的多い会社や部門を中心に、地球環境委員会・環境担当部・環境担当者等を置き、活動の推進を図っています。

●JALグループ環境取り組み推進会議体の構成



●JALグループと環境とのかかわり

JALグループは航空機の運航だけでなく、整備など安全運航を支援する部門や営業部門、管理部門等すべての活動における環境問題との深いかかわり合いを以下のように認識しています。



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。

2004年度までに

・部品事業部（羽田および成田、約980人）、
・成田整備事業部（約1,530人）、
・エンジン事業部（成田、約730人）、
・ドック整備担当部（羽田、約330人）、
・羽田整備事業部（約1,400人）、
・成田貨物支店（約2,500人）、
・（株）エージーピー（全社、約600人）、
・ホテル日航東京（約750人）

の8サイトで認証を取得しました。

また環境への負荷が軽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、環境マネジメントシステム構築への足掛かりとして推進しています。

環境監査

2002年度よりグループ内の環境監査を実施しています。2004年度までに、「東京・成田地区12社29部門」「新千歳、名古屋、伊丹、関西、福岡、沖縄の幹線空港の20事業所」「廃棄物管理を業務としている管理会社3社」に対して「廃棄物処理に関する特別監査」を実施しました。2005年度は、環境全般を対象とした監査に範囲を拡大することにしています。

なお、JALグループが適用の対象となる主な環境関連の法律には、廃棄物処理法、フロン回収破壊法、PCB処理法、PRTR法、省エネ法、自動車NOx・PM法、下水道法、容器包装リサイクル法、土壌汚染対策法等がありますが、過去5年間において環境に関する事故、重大な法律違反、罰則の適用等はありません。

2004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。2004年度の経済的効果は、輸送効率の向上により、また燃油費が高騰したこともあり、見なし効果の大幅な増大となりました。これまでグループ内各種環境データの収集作業には、主に電子メールを使用していましたが、2004年度にグループイントラネット上にデータ収集システムを構築し、データの正確化と迅速化を図りました。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) 基本的な考え方
環境省「環境会計ガイドライン（2002年版）」を参考にし、一部グループ内ガイドラインを使用

(2) 集計範囲
（株）日本航空インターナショナル、（株）日本航空ジャパン、グループ航空会社（JAA、JAZ、JTA、JEX、J-AIR、RAC、JAC、HAC、HLQ）、および（株）日本航空各社の国内事業所

(3) 対象期間
2004年4月1日−2005年3月31日

(4) 代表的環境負荷

CO_2（万トン）	1,723	航空機排出分*1（1,701）、その他電気・熱使用量換算分、車両排出分
NOx（トン）	9,700	航空機排出分（9,533）ICAO LTOサイクルに基づく計算値*2、その他地上動力・車両排出分

*1:使用航空機燃料が完全燃焼したとして理論値で概算
*2:離陸・着陸等地上915メートル以下の範囲の推定排出量

●環境会計集計結果

単位:百万円

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M1ビル地盤沈下対策工事、羽田ライン整備ビル解体にともなう土壌汚染調査費等	−	661	−	−	CO_2（万トン） A. 高燃料効率航空機導入によるCO_2排出量削減効果（推定）109 B. APUに代えGPU使用にともなうCO_2排出量削減効果（推定）15.0 NOx（トン） A. APUに代えGPU使用にともなうNOx排出量削減効果（推定）312
	②地球環境保全コスト	燃料効率のよい航空機・エンジンの導入、成田第1ハンガー省エネ型エレベータに更新等	507	7,960	−	節減 19,366	
	③資源循環コスト	廃棄物の適正処理および削減、リサイクル費用等	−	1,315	収入 8	節減 5	
2) 上・下流コスト		成田地区空気圧動力用燃料の変更	−	1	−	−	
3) 管理活動コスト		ISO14001取得/維持管理、教育費等	−	313	−	−	
4) 研究開発コスト		新大気観測開発関連	−	104	−	−	
5) 社会活動コスト		環境フォーラム開催、環境活動団体への支援、大気観測支援等	−	18	−	−	
6) 環境損傷コスト			−	−	−	−	
合計			507	10,372	8	19,371	

2004年度重点項目活動実績

JALグループは地球環境活動中・長期計画－空のエコ【2010】を達成すべく、毎年度重点活動項目を選定し、環境活動を実施しています。2004年度の各項目の活動計画と実績概要は以下のとおりでした。16項目中14項目で目標を達成しましたが、熱・電気エネルギー消費量削減とグリーン購入の2項目については目標の一部達成にとどまりました。未達成項目については2005年度の重点項目として達成に向け努力していきます。

●JALグループ2004年度重点項目活動実績

達成度　○:達成、△:一部達成、×:未達成

項目	計画	実績概要	達成度
(1)環境経営の推進			
A. 環境マネジメントシステムの構築	グループ内の2ヶ所以上で、ISO14001あるいは同等の環境マネジメントシステム認証を取得する。	エンジン事業部2004年3月18日ISO14001認証取得、羽田整備事業部2005年2月8日ISO14001認証を取得した。	○
B. 環境監査	国内の主な空港支店を含めた環境監査を実施する。	新千歳、名古屋、伊丹、関西、福岡、沖縄の幹線空港20事業所に対して廃棄物処理に関する環境監査を実施した。	○
C. 環境会計	対象範囲にJALJおよびその関連航空会社を含め、全グループ航空会社としての環境会計を実施する。	JALJおよびその関連航空会社を含め、全グループ航空会社としての環境会計を実施し、本報告書に掲載。	○
(2)地球温暖化対策			
A. 航空機からの二酸化炭素排出量削減	中長期目標達成に向けて、引き続き燃料消費効率のよい新型航空機の導入や、その他の燃料消費削減のための具体的施策を推進する。	2004年度末時点で1990年度対比11.2%削減した。(下表参照)	○
B. 熱・電気エネルギー消費量削減	①JALI、JALJの熱・電気エネルギー消費量を前年度対比1%以上削減する。 ②グループ全体の熱・電気エネルギー消費量を把握する体制の構築を推進する。	①主事業所である関東地区で対前年3.1%削減したものの、国内全体では0.7%のエネルギー消費増となった。 ②イントラネットでの環境データ収集システムの構築等によりグループ各社の消費量把握体制が整った。	△
C. GPUの使用促進	移動式GPUを積極的に活用し、GPU使用率の向上を図る。	羽田で沖止めA300-600型機への電力供給に移動式GPUを活用し、使用率が前年度の2倍となった。	○
(3)大気汚染対策			
A. 低公害車・低排出ガス車の導入	①低公害車、低排出ガス車の導入を推進する。 ②グループで使用する全自動車の年間の燃料消費量と走行距離を把握する体制の構築を推進する。	①JALI、JALJ関東地区事業所の陸運局登録車の低公害化率を前年度の23%から28%に改善した。 ②データの把握体制を整えた。(上記(2)B②項参照)	○
(4)資源循環の推進			
A. 廃棄物削減およびリサイクルの推進	①制服類のリサイクルを推進する。 ②汚泥のセメント化等のリサイクルを推進する。 ③紙の完全分別リサイクル化を推進する。 ④機内ごみのリサイクルを推進する。	①約180tの制服を繊維リサイクルした。 ②羽田地区で28tの汚泥を人工軽量骨材にリサイクルした。 ③分別された紙類について100%資源化した。 ④新たに羽田で新聞紙回収を始め、月平均約3.6tを再資源化。成田でも機内誌の回収、再資源化を始めた。	○
B. 資源の効率利用	上水道使用量を前年度対比5%削減する。	使用量は対前年度13%減の695,000tとなった。	○
C. グリーン購入	①客室、貨物、整備等各分野におけるグリーン購入を推進し、実績を把握する。 ②お客さまへのサービス品に関しては環境配慮型製品とする。 ③文具・事務用品について、JALI、JALJにおけるグリーン購入率を金額ベースで80%以上とする。またグループとしての集計・実績把握を推進する。	①グループの調達業務要綱にグリーン購入の推進を明記するにとどまった。 ②カレンダー、株主通信送付用封筒等を再生紙または植林木紙に変更した。 ③グリーン購入対象品の基準を見直したため、購入率は74.3%と目標を下回った。	△
(5)化学物質管理	①MSDSのイントラネットによるグループ内一元管理化を推進し、化学物質の移動量の把握のための管理システムの統一化を図る。 ②PRTR法対象化学物質の総取扱量および環境への総排出量を2001年度対比4%以上削減する。	①未登録のMSDS500件を追加入力しグループ内一元化と管理システムの統一を図った。 ②総取扱量20%、環境への総排出量42%の削減となり目標を達成した。	○
(6)環境コミュニケーション			
A. 環境報告書の発行	環境報告書において現場の環境担当者の声を盛り込み、またJALI、JALJ以外のグループ会社の取り組みを紹介する。	運航乗務員、成田整備事業部環境担当者等の声や、(株)エージーピー、ホテル日航東京等の取り組みを紹介した。	○
B. インターネットの活用	①グループの環境データについて積極的に開示を行う。 ②グループの環境活動情報を公表する。	①環境報告書掲載をとおして環境データを充実し公開した。 ②17件の活動内容をトピックス記事として公表した。	○
C. イントラネットの活用	イントラネットを活用し、グループ社員の環境に関する知識、情報の共有化を図るため情報更新に努める。	「環境情報」「シンポジウムの案内」「JALグループ環境格付評価」「環境データ入力と閲覧」等コンテンツの追加により充実を図り、最新の情報伝達に努めた。	○
D. 環境教育の推進	職種別・職位別の教育ニーズを把握し、教育計画を策定の上で実施に移す。	経営層および新任管理職に対して、それぞれ講演会・研修を実施した。	○
(7)環境にかかわる社会活動の推進	①新たに自然環境保護にかかわる社会活動を展開する。 ②従来の大気観測を発展させた新大気観測プロジェクトの2006年度運用開始に向けて、開発を推進する。 ③シベリア森林火災抑制プロジェクトに協力する。	①世界的に実績のある自然保護NGOの継続的支援を開始。 ②新観測器材の開発がほぼ終了し、実機搭載による試験を開始。 ③2004年5月～7月の集中観測期間に77件の火災情報を報告。	○

(注) JALI:(株)日本航空インターナショナル、JALJ:(株)日本航空ジャパン

●JALグループ航空燃料消費量の削減(JALI、JALJ、JAA、JAZ、JTA、JEX、J-AIR、RAC、JAC、HAC、HLQ)

項目	1990年度実績	2003年度実績	2004年度実績	2010年度目標
航空燃料消費量(千キロリットル)	4,771	6,684	6,896	―
ATK(百万トンキロメートル)	13,356	20,882	21,748	―
ATKあたり燃料消費量(リットル/トンキロメートル)	0.357	0.320	0.317	0.2856
1990年度対比燃料消費量	100%	89.6%	88.8%	80%

(注) 他社の運航する共同運航便を除く。ATKは大圏距離を用いて計算。

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、改善に向けての中・長期的な取り組み計画を「空のエコ【2010】」と題して策定しました。この計画の下に、社会の動き、自社の計画進捗度などを踏まえて、グループの単年度重点計画を毎年策定し環境活動に取り組んでいます。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

●空のエコ【2010】　　2002年10月制定　2005年3月改定

項目	計画
(1)環境経営の推進	
A. 環境マネジメントシステムの構築	環境マネジメントシステムの構築をグループ会社も含めて推進する。
B. 環境監査	パフォーマンス/システム/コンプライアンスの観点から、グループ会社を含めて環境監査を実施する。
C. 環境会計	環境会計集計範囲を主要なグループ会社に拡大する。
(2)地球温暖化対策	
A. 航空機からの二酸化炭素排出量削減	燃料消費効率のよい新型航空機の導入およびCNS/ATM活用等による効率的な運航により、2010年度ATK当たりの燃料消費量を1990年度対比20%以上削減する。また事業計画に沿って確実に機材更新を進めることによって新型航空機による輸送量（ATK）の割合が2010年度末において全体の75%以上とする。
B. 熱・電気エネルギー消費量削減	①熱・電気エネルギー消費量を2010年度までに2001年度対比10%以上削減する。 ②自然エネルギー、燃料電池等新エネルギーの利用検討を進める。
C. GPUの使用促進	APUに替えGPUの使用を促進する。
(3)大気汚染対策	
A. 航空機排出ガス対策	新しい航空機排出ガス基準への的確な対応を図る。
B. 自動車排出ガス対策	①法および条例による各種規制への対応と大気汚染防止の観点から、低公害車（天然ガス自動車、電気自動車、ハイブリッド車等）および低排出ガス車の導入を推進し、2010年度までにナンバー登録車の80%の低公害車化を目指す。 ②ディーゼル対策は、低公害車を中心に代替化を図る。
(4)資源循環の推進	
A. 廃棄物削減	①2010年度までに産業廃棄物のゼロエミッション化を目指す。（ゼロエミッション:再資源化率98%以上、最終処分率1%以下） ②一般廃棄物は、2010年までに排出量を2001年度対比50%削減する。
B. リサイクルの推進	①リユースおよびリサイクル（マテリアル・ケミカル・サーマル）を推進し、再資源化率による目標管理を行う。 ②廃プラスチック系廃棄物のリサイクルの仕組みを構築する。
C. 資源の効率利用	上水道使用量を2010年までに2001年対比30%削減する。
D. グリーン調達	①グループ調達業務要綱、およびJALI、JALJ調達規則に沿ってCSR調達を推進する。 ②JALグループグリーン購入規則に則り、取引先の選定を含め各分野におけるグリーン調達を推進する。 ③文具・オフィス用品類については環境負荷の小さい環境配慮型製品の調達を原則とし、さらに実績把握対象範囲を広げるとともにグリーン製品の基準を厳しくし、2005年度までにJALI、JALJにおける文具・オフィス用品類のグリーン調達率を50%（金額ベース）以上とする。
(5)化学物質管理	①化学物質総合管理システムによる管理体制の強化。 ②航空機運航の安全性を前提に、PRTR法対象化学物質の総取扱量および環境への総排出量を、2010年度までに2001年度対比10%以上削減する。
(6)環境コミュニケーション	
A. CSR報告書の発行	①環境・社会・経営の側面から、ステークホルダーに対し効率的で正確かつわかりやすい情報の開示に努める。 ②CSR報告書、ホームページそれぞれの特性を活かした環境情報開示を図る。
B. ホームページの活用	ホームページを活用し、積極的な環境データの開示とグループ内の環境活動情報の伝達に努める。
C. イントラネットの活用	イントラネットを活用し、グループ社員の環境に関する知識、情報の共有化を図る。
D. 環境教育の推進	グループ社員を含めた環境にかかわる教育システムを構築し、教育を推進する。
(7)環境にかかわる社会活動の推進	大気観測プロジェクト、丸の内市民環境フォーラム、自然環境保護等、環境にかかわる社会活動を推進する。
(8)航空機騒音対策	新しい航空機騒音基準であるチャプター4、および地域空港における各種規制に対し、的確な対応を図る。

（注）JALI:（株）日本航空インターナショナル、JALJ:（株）日本航空ジャパン

●用語説明

CNS/ATM: Communication, Navigation, Surveillance / Air Traffic Management 通信、航法、監視／航空交通管理。人工衛星を利用し、通信、航法、監視の機能を世界的に統合した、近代的で能率的な航空交通管理システム。

ATK: Available Ton Kilometer 有効トンキロ。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。

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電力を供給するための交流発電機を備えた車両、または同目的の電力変換器を備えた地上装置。

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）。

ICAO: International Civil Aviation Organization 国際民間航空機関。

LTO: Landing and Take-off 着陸と離陸。

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。

このほかにも用語説明をインターネットに掲載しています。

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

環境保全活動

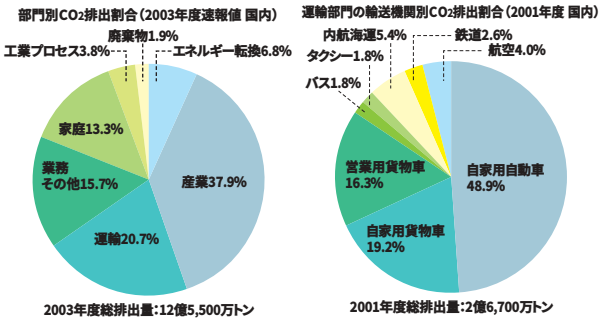
最大の環境負荷である温室効果ガスの排出量削減をはじめ、騒音対策、大気汚染、各種廃棄物排出の抑制などJALグループの環境保全活動について現況をご報告します。私たちはこれからも、「貴重な地球資源を効率的に大切に使うこと」「環境をできる限り汚さないこと」を念頭に環境保全に一層力を注ぎます。

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、燃焼の際に二酸化炭素（CO_2）、窒素酸化物（NOx）、水蒸気（H_2O）等の温室効果ガスを排出します。

地球温暖化の原因である温室効果ガスの大半を占める二酸化炭素の総排出量に占める航空機要因分は、日本では約0.8%程度、世界全体では2〜3%程度と推定されています。



（環境省および国土交通省資料）

◆燃料効率のよい航空機の導入

航空機からの二酸化炭素排出量は、使用する燃料の消費量にほぼ比例します。技術の進歩により、燃料効率はここ数十年で格段に向上しています。JALグループでは最新の高性能機材の導入や在来機の退役促進等により、燃料消費の削減に努めています。JALグループの新型機材と、1990年度当時の在来型機材の型式ごとの燃料消費率の比較は、右のグラフのとおりです。

◆新機材B777-300ER

JALグループはボーイング社製の新鋭機B777-300ERの開発に積極的に協力してきました。B777-300ERの燃料効率は比較的新しいB747-400型機に比べても20%も向上しており、騒音や排出物に関しても、ICAOの次期基準を達成しています。2004年7月に初号機の運航を開始しましたが、今後もB747型機の後継機としてこの機材を国際線主要路線に順次投入する予定です。

◆今後の新機材の導入計画

2004年度、JALグループはボーイング社製B737-800型機とB787型機の新規導入を決めました。B737-800は2006年度より、またB787は2008年度よりともに国際線と国内線に導入される予定です。両機材の導入によりさらなる燃料消費削減を推進します。

JALグループはこのB787の導入にともない、ボーイング社の開発計画に設計段階から参画し、積極的な提言を行っていきます。

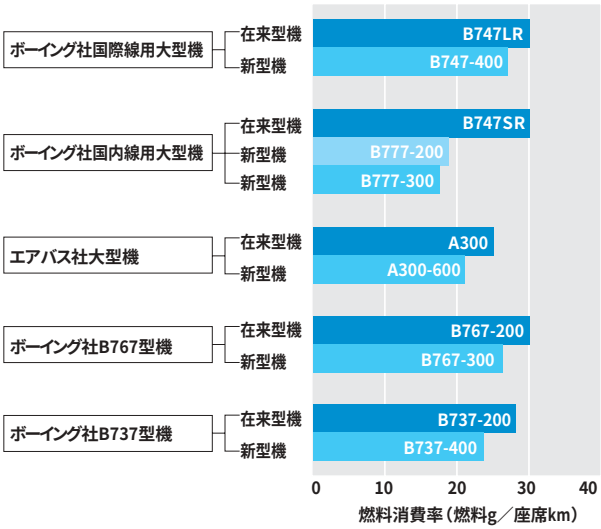
◆様々な燃料消費削減施策

安全運航の確保を大前提として、運航部門を中心に以下の施策を実施しています。このうちフライト・シミュレーターの利用により、2004年度は8,400キロリットルの燃料を節約しました。

●燃料消費削減施策

部門		施策
運航部門	1	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）
	2	最適飛行高度・最適飛行速度・最適飛行経路の選択
	3	低視程時における自動着陸推進
	4	国内での広域航法の採用等飛行ルートの短縮
	5	新航空管制支援システム（CNS/ATM）の運用
	6	重心位置の管理（重心位置を後方（4%）に設定し空気抵抗を減らす）
	7	実機訓練・審査のフライト・シミュレーター利用の推進および継続
	8	空港駐機中の航空機用地上動力装置（GPU）の使用促進
他部門	1	搭載品の削減・軽量化ー機内サービス用品軽量化・飲料水搭載量最適化
	2	物流の簡素化ー旅客サービス用品の現地調達・貨物補助用具現地調達
	3	整備における燃料節減ーエンジン試運転の効率化
	4	飛行計画作成段階より燃料搭載量の効率化を図る

●新型機と在来型機の燃料消費率比較表



（国土交通省資料、ただしB777-300は当社算定値）

◆航空機用地上動力装置（ＧＰＵ）の使用推進

航空機はエンジンに装備された発電機から電力を得ていますが、空港でエンジンを止めている時はほかの電源が必要となります。通常、航空機は機体後部に航空燃料を動力源とするＡＰＵというガスタービン式の補助動力装置を備え付けており、電気や冷暖房を賄うことができます。一方、空港施設から駐機中の航空機へ電気や冷暖房を供給するＧＰＵと呼ばれる地上動力装置は、二酸化炭素や窒素酸化物等を含む排気ガスや騒音を大きく低減できます。そのことから、ＪＡＬグループでは可能な限りＧＰＵを使用しています。

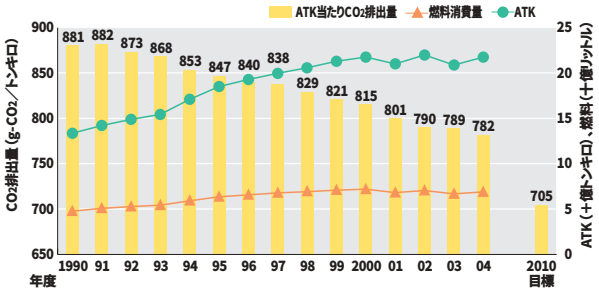
ＧＰＵは札幌、成田、羽田、名古屋（中部）、伊丹、関西、広島、福岡、沖縄の各空港に設備されています。これらの空港でのＧＰＵによる動力供給サービス業務は、主にＪＡＬグループの（株）エージーピーが行っています。

ＧＰＵからの電力供給

◆航空機からの二酸化炭素排出量の推移

ＪＡＬグループの航空機の営業運航にともない排出される有効トンキロ（ＡＴＫ）当たり二酸化炭素（CO_2）排出量の推移は、燃料消費量から推算すると下のグラフのとおりです。なお2004年度の二酸化炭素排出量総量は17,008千トンでした。

●ＡＴＫ当たりCO_2排出量



（注）・対象航空会社：ＪＡＬＩ、ＪＡＬＪ、ＪＡＡ、ＪＡＺ、ＪＴＡ、ＪＥＸ、J-AIR、RAC、JAC、HAC、HLQ
・ＡＴＫは大圏距離を用いて計算

◆貨物専用機のＡＴＫ当たり二酸化炭素排出量

ＪＡＬグループのB747F型およびB747-400F型貨物専用機の営業運航にともない排出される有効トンキロ（ＡＴＫ）当たりの二酸化炭素（CO_2）排出量は下表のとおりです。貨物専用機は積載許容量が多いため、同じB747型機でも旅客機に比べＡＴＫ当たりのCO_2排出量は少なくなります。

（g-CO_2/トンキロ）

機材	2002年度	2003年度	2004年度
B747F、B747-400F	542	550	537

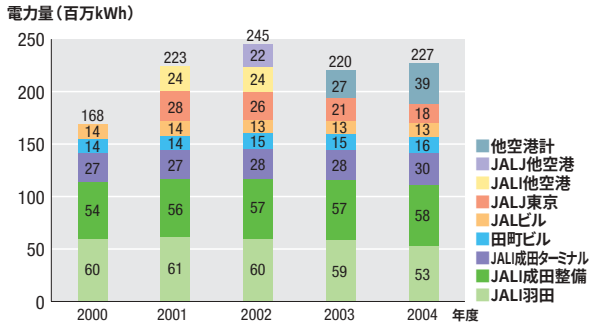
◆事業所での省エネルギー

2004年度も、冷暖房温度の調整、空調供給期間の短縮、ＯＡ機器電源を不使用時に切るなどの省エネに取り組みましたが、十分な成果を得られませんでした。今後の活動推進のため、2004年11月関東地区の3事業所にて外部専門団体による省エネ診断を受けました。

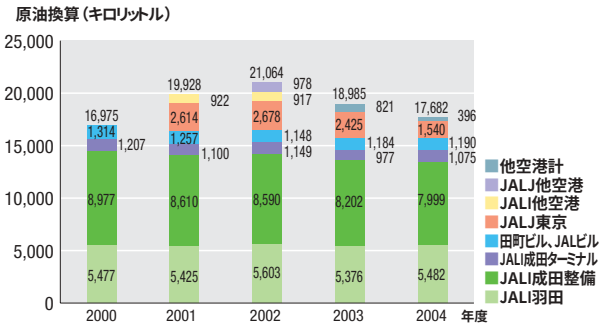
（株）日本航空インターナショナルと（株）日本航空ジャパンの国内事業所の過去5年間の電気・熱・上水の使用実績は、下記グラフのとおりです。また、2004年度の国内の総使用量は以下のとおりです。

・電気：227百万ｋＷｈ（対前年度3.2%増）
・熱：原油換算17,682キロリットル（同9.3%減）
・電気と熱の合計：2,918百万ＭＪ（同0.7%増）
・上水：695千立方メートル（同13%減）

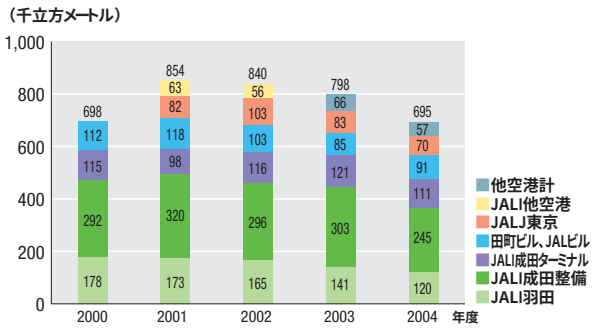
●電気使用量実績



●熱使用量実績



●上水使用量実績



（注）端数処理（四捨五入）の関係上、各項目値の計が合計値と一致しない場合があります。

廃棄物の削減とリサイクル

◆JALグループの事業と廃棄物

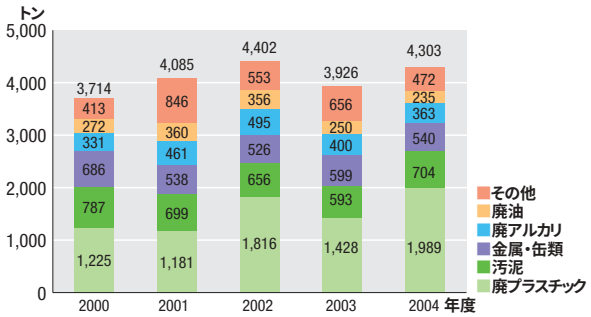
JALグループの事業による廃棄物の分類は以下のとおりです。いずれも「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」等の関連法に基づき適正管理および処理を実施しています。過去5年間に廃棄物関連の法に対する重大な違反はありません。なお、国際線日本到着便の機内食残渣は、植物防疫法に従い定められた期間内にすべて焼却処分しています。

事業系一般廃棄物	機内ごみ、間接業務部門
産業廃棄物	航空機整備部門、貨物部門
特別管理産業廃棄物	健康管理部門（医療系） 航空機整備部門

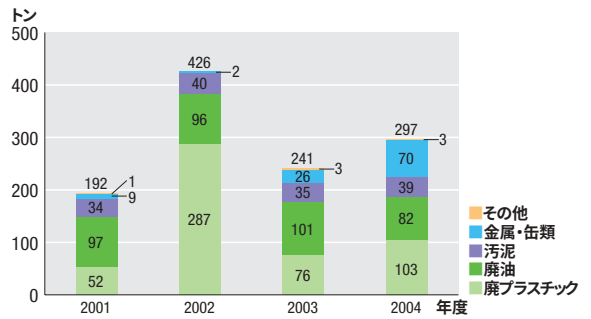
◆産業廃棄物排出量

（株）日本航空インターナショナルと（株）日本航空ジャパン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推移を、下のグラフに示します。2004年度の両社の排出量は、前年度に比べて433トン（10.4%）増加しました。これは従来有価物として処理していた一部リサイクル品を産業廃棄物としてリサイクルしたことと、経営統合による余剰品を処理したことによるものです。

● （株）日本航空インターナショナル関東地区 産業廃棄物排出量



● （株）日本航空ジャパン関東地区 産業廃棄物排出量



（注）端数処理（四捨五入）の関係上、各項目値の計が合計値と一致しない場合があります。

◆事業系一般廃棄物排出量

2004年度関東地区の事業系一般廃棄物排出量は、（株）日本航空インターナショナルと（株）日本航空ジャパンの合計で5,381トンと、前年度の5,744トンから6.3%減少しました。

◆機内でのリサイクル取り組み

「アルミカンドリーム」活動

国際線客室部門では、1992年より成田空港および関西空港到着の国際線機内で客室乗務員が専用の袋にアルミ缶を分別回収し、リサイクル事業者に引き渡しています。この活動には「アルミカンドリーム」の愛称が付けられています。2004年度の月間平均回収実績は成田2.91トン、関西1.98トンでした。

また、成田空港国際線到着便および羽田空港到着便の機内では、お客さまが読まれた新聞を客室乗務員がリサイクルのため分別回収しています。2004年度の月平均回収実績は成田4.59トン、羽田3.59トンでした。

◆貨物用ポリエチレンシートと梱包材のリサイクル

貨物梱包用ポリエチレンシート

航空貨物の防水・防塵のために用いられるポリエチレンシートは、成田空港と関西空港でリサイクルを行っています（2004年度実績:1,415トン）。回収したシートは専門企業に引き取られ、車輪止め、境界杭や園芸用品等に再生されています。

また、従来は主に焼却処分していた発泡スチロール製梱包材について、2004年度より運搬コスト低減のために減容処理をグループ内で行い、リサイクルに回す取り組みを開始しました。これにより年間40～50トン程度の廃棄量削減が見込まれます。

◆制服のリサイクル

運航・客室乗務員と地上スタッフの制服は保安上の理由から従来焼却処分していましたが、2004年4月のこれら制服の一新を機に、自動車の防音・断熱材へのリサイクルを始めました。2004年度は約180トンの制服をリサイクルしました。

なお、各種ボタン類も制服からはずして固形燃料または金属素材へのリサイクルを行っています。

各種制服

騒音対策

◆航空機ジェットエンジンの騒音レベルの改善

ジェットエンジンの騒音レベルは、技術の進歩によりここ数十年の間に大幅に改善されています。B767型機の騒音は、ほぼ同サイズの1960年代初期のDC8型機やB707型機と比べて、約20デシベル（感覚的には約1/4に）下がっています。

低騒音機B767-300

◆騒音基準

日本を含めたICAO（国際民間航空機関）加盟国の航空会社は、ICAOの定めた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。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

◆騒音軽減運航方式の採用

日本の空港の運航方式については、1975年に官民合同で設置した「騒音軽減運航方式推進委員会」の検討に基づき、騒音軽減運航方式が導入され、安全運航の確保を大前提として、運航技術面での工夫や以下の騒音軽減運航方式、空港運用時間制限の遵守等改善を実行しました。その後も空港周辺への騒音を軽減するため、順次改善を重ね現在に至っています。

●騒音軽減運航方式

運航方式名		内容	効果
離陸時	急上昇方式	一定高度に達した後、通常上昇出力のまま最大上昇角度が得られるように上昇する方式。	効果大
離陸時	カットバック方式	一定高度に達した後、エンジン出力を絞った状態で騒音の影響が大きい地域を低騒音で飛行し、これら地域を通過後再び出力を上げ上昇を行う方式。	B737で5～10dB(A)減の効果
着陸時	低フラップ角着陸方式	滑走路長などに充分余裕がある場合、浅いフラップ角のまま着陸する方式で、機体の空気抵抗の減少に見合うエンジンの出力減少分だけ地上騒音が低下する。	2～3dB(A)減の効果
着陸時	ディレイドフラップ進入方式	フラップを下げる操作時期を遅くする方式で、低フラップ角着陸方式と同様の効果がある。	2～3dB(A)減の効果

大気汚染防止・水質汚濁防止等への取り組み

◆航空機エンジン排出物の規制

航空機のエンジンは、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）等の大気汚染物質を排出しています。

ICAO（国際民間航空機関）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、および煤煙の規制を行っています。

日本でも、航空機の耐空証明取得に際し、航空法（1997年10月改正）にて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っては、低排出物航空機用エンジンの採用を推進しています。

◆航空燃料の空中投棄

旅客の急病、機材故障等で緊急着陸が必要となった場合、着陸時の安全確保のため、搭載燃料を空中で投棄することがあります。その場合は管制により指定された投棄場所および高度に従い、市街地を避けて実施します。空中で投棄した燃料は霧散するため、大気および海洋汚染の実害は報告されておりません。2004年度は12件発生し、約84万ポンド（約470キロリットル）の燃料を投棄しました。

◆無塗装機材の導入

1992年より機体に塗料を塗らない貨物専用機を1機運航してきました。これは1機分での塗布量が約150kgにもなる機体用塗料と、それを除去する塗装剥離剤の使用量を抑えるために始めたものですが、一方で腐食を防ぐためにアルミニウム表面を定期的に磨いて汚れを落とす必要があります。

無塗装機は長期にわたる実機での運用においても特に問題は認められず、また燃料の節約にもなるなど環境への負荷が小さいことから、窓がなく旅客機に比べてアルミニウム表面を磨きやすい貨物専用機に追加投入することとし、2004年度はB747-400型無塗装貨物専用機2機を導入しました。

◆排水処理

羽田地区と成田地区の各整備工場で洗浄作業に使用した水は、6ヶ所の排水処理施設にて法に基づく適正な水質管理を実施したのち、下水道に排水または再生使用しています。2004年度の6施設の実績は、下水道への排水量が羽田26,000トン、成田35,000トンで、再生使用量が羽田114,000トン、成田54,000トンでした。

◆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、雪質、除霜回数等により変動します。

プロピレングリコールは増粘剤等の食品添加物にも使われている化学物質ですが、河川等の公共水域に流れると富栄養化が進むために配慮が必要となっています。

●防除氷液使用量　　単位:キロリットル

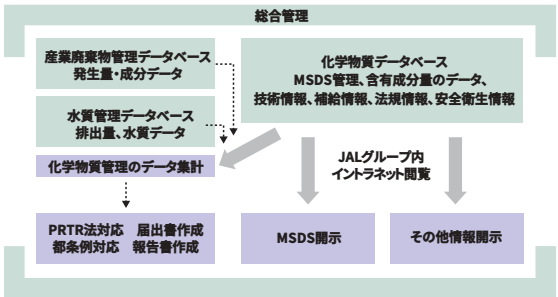
空港	2002年度	2003年度	2004年度
成田空港	135	63	120
羽田空港	69	78	141
他国内空港	1,427	2,044	1,918
計	1,631	2,185	2,179

◆公害防止

整備工場等の施設設備については、大気汚染防止法を含む公害6法（ほかに水質汚濁防止法、悪臭防止法、土壌汚染防止法、振動規制法、騒音規制法）等の各種環境関連法に基づき、適正な管理を行っています。過去5年間に公害6法に対する違反はありません。

◆化学物質の把握と管理

安全運航のために、JALグループでは航空機の各部材、塗装剤、作動油等に2,400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閲覧（労働安全衛生法、MSDS対応）、PRTRと適正管理化学物質の集計（PRTR法、東京都条例対応）、技術情報の開示、該当法規情報開示、補給情報の開示に対応できる総合管理システムを2001年に作り、以後情報の更新・充実を進め、2004年度は新たに500件の製品データを追加し、450件の変更修正を行いました。



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。2004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20%削減、大気等環境への排出量が42%の削減となりました。2004年度のJALグループの主なPRTR法対象第一種指定化学物質の取扱量等は、インターネットにて公表しています。

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

●JALグループが排出する主なPRTR法対象第一種指定化学物質

第一種指定化学物質の名称	用途
キシレン	塗装・洗浄
6価クロム	塗装・メッキ
トルエン	塗装・洗浄
リン酸トリーnーブチル	作動油
カドミウムおよび化合物	メッキ
ジクロロメタン	塗装剥離
トリクロロエチレン	脱脂洗浄

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。

◆航空機からのPRTR法対象化学物質の排出について

2005年3月環境省は、自動車、鉄道、船舶等の移動体（交通機関）からのPRTR法対象化学物質の環境への排出量をホームページ等で公表しました。これによると航空機からの排出量は107トンで、全移動体からの排出量119,000トンの0.09%となっています。

グリーン調達

JALグループは、グリーン調達を環境行動指針の一つに掲げ、環境に配慮した物品の購入・調達を行っています。航空機からボールペンまで少しずつ対象分野を広げて活動を推進してまいります。

◆印刷物への再生紙・植林木の採用

JALグループでは販売促進などを目的として年間200万部を超えるカレンダーを発行していますが、2005年版より、その全用紙と外封筒を従来の普通紙から再生紙もしくは植林木紙に変更しました。また、約30万人の株主の皆さまにお送りしている「株主通信」などの発行物や送付用封筒を、2004年度より従来の普通紙から再生紙に変更しました。

◆文具・事務用品

（株）日本航空インターナショナルは、2001年度から本格的に文具・事務用品のグリーン購入を実施しています。また、2003年度からは（株）日本航空および（株）日本航空ジャパンにおいても同様の取り組みを開始しています。

2004年度はグリーン購入促進のため、グループ内に展開されている文具・事務用品調達システムの操作教育において、グリーン購入の重要性を強調し、グリーン対象品を優先的に選択する方法を説明するなど、啓発活動を推進しました。

2004年度のグリーン購入率実績の上記3社平均は、金額ベースで74.3%となり、（株）日本航空インターナショナルの2003年度実績である90.9%を大幅に下回るものとなりましたが、これは、グリーン購入対象品の基準を見直したことも一つの要因です。

2005年度は、グリーン対象品をさらに優先的にまた簡単に購買できる文具・事務用品調達システムを導入するとともに、引き続きグリーン購入促進を図ります。

環境コミュニケーション

ＪＡＬグループは様々な機会をとおしてコミュニケーションの充実を図り、私たちの環境保全への取り組みを広く皆さまにご紹介し、貴重なご意見をいただき環境活動に活かすなど連携を深めています。また、ＪＡＬグループの一人一人が積極的に環境保全に取り組むことを促すために、各種教育や環境月間にグループ社員全員に配布するリーフレット「我ら地球人」等により、グループ内での環境教育や啓発活動に力を注いでいます。

お客さまへの環境情報発信

◆環境関連ホームページ

ＪＡＬグループの環境活動の最新情報や環境報告書の内容をインターネットにて公開しています。

「ＪＡＬ ＴＶ」では、大気観測、リサイクルなどの環境活動に関する動画映像を公開しています。

サイト名	アドレス
環境活動（日本語版）	http://www.jal.com/ja/environment/
JAL and the Environment（英語版）	http://www.jal.com/en/environment/
ＪＡＬ ＴＶ－会社情報	http://www.jal.co.jp/broadband/

◆シンポジウム・展示会への出展など

お客さまへの情報発信の一環として、2004年度は「環境シンポジウム2004千葉会議」や「第29回地球環境とエネルギーの調和展（ＥＮＥＸ2005）」に参加し、活動発表や展示を行いました。また中学校や専門学校からの依頼を受け、ご来訪いただいた生徒・学生の皆さまに、グループの環境活動について説明しました。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

グループ内の環境教育と啓発に向けて

◆グループ内環境教育

ＪＡＬグループ内の環境教育は、新入社員教育、各部門での教育、ＩＳＯ取得サイト内教育を主体として、推進しています。

環境負荷の高い整備部門においては、「安全性事前確認教育」「新任管理職研修」「緊急事態対応訓練」などの教育・訓練の場で、環境関連の教育を実施しています。

また、ＪＡＬグループの全社的な教育については、イントラネットや電子媒体を用いる方法での推進を現在準備中です。

◆役員への環境講演会・新任管理職研修

ＪＡＬグループの役員を対象に、2005年2月、社外から講師（審査登録機関の主任審査員）を招き、「21世紀の環境問題と企業経営」と題して環境経営にかかわる講演会を実施しました。役員を対象とした環境講演会は、初めての取り組みでしたが、今後も継続していく予定です。

また、管理職へ昇格したＪＡＬグループ社員を対象に実施されている「新任管理職研修（3日間コース）」の中に、2004年度より環境活動への意識啓発を目的とした「環境教育」を組み込みました。

社外団体での環境取り組み

下表の団体にメンバーとして参加・活動しています。

1	日本経済団体連合会（経団連）「環境安全委員会」
2	日本物流団体連合会（物流連）「環境専門委員会」
3	日本航空宇宙工業会「環境対策分科会」
4	空港環境整備協会「大気環境委員会」
5	定期航空協会「環境小委員会」
6	国際航空運送協会（IATA）「環境部会（ENTAF/Environmental Task Force）」
7	アジア太平洋航空協会（AAPA/Association of Asia Pacific Airlines）「環境ワーキンググループ（EWG/Environmental Working Group）」
8	国際民間航空機関（ICAO）「航空環境保全委員会（CAEP）第5作業部会（航空機から排出される温室効果ガス低減のための経済的措置の検討会）およびステアリンググループ」（メンバーである日本政府へ作業協力）

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

◆物流環境大賞受賞

2004年6月、（株）日本航空インターナショナルは、社団法人日本物流団体連合会の「物流環境大賞」を受賞しました。受賞理由は「総合的、多分野にわたる環境活動の推進」で、航空業界において早くから全社的・総合的に環境への取り組みを開始し、航空輸送における様々な分野のみならず、日常業務においても環境負荷の抑制に努めたことが評価されたものです。

環境社会活動

自らの事業活動から発生する環境負荷を低減する努力はむろんのこと、航空機の運航を仕事とするＪＡＬグループが育み培ってきた技術や保有する機材を活用して、日々の業務の中で、何か地球環境保全に役立つことができるのではないか。ここでご紹介する2つの活動は、そんな想いから生まれました。

大気観測

地球温暖化メカニズム解明の一助とするため、（株）日本航空インターナショナル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、大気観測を行っています。この観測は、国際線定期便に「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温室効果ガスの濃度を定期的に観測するものです。1993年4月から月2回のペースで続けられており、2005年3月末までに計262回の観測が実施されました。

概要:

実施路線:ブリスベン～成田線

高度:9,000～13,000メートル

機材:ボーイング747型機

観測結果:

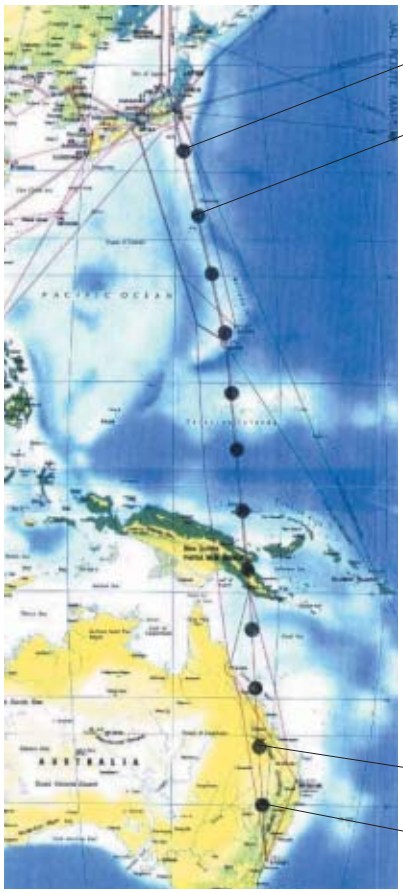
- 地上で発生した二酸化炭素が、大気の対流に乗って上空まで達している。
- 北半球の中緯度帯で発生する二酸化炭素濃度が、南半球に向かって移動している、など。

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

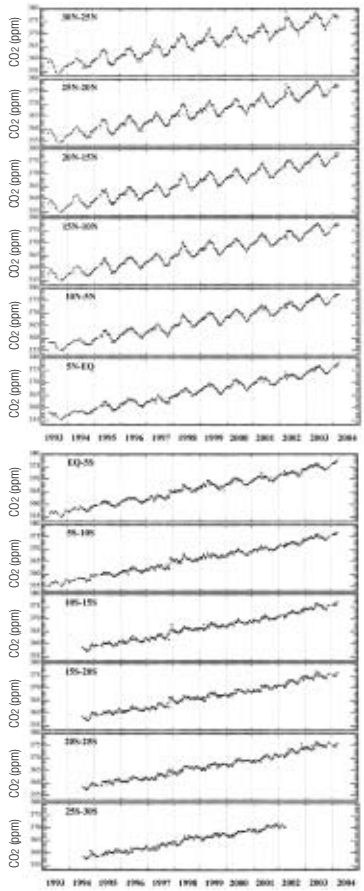
大気採取経路図

●観測ルートと観測地点



地図上の●は観測地点を示す

●上空の二酸化炭素濃度の経年変化



どの緯度帯においても、二酸化炭素は着実に増加し続けています。
年に1回の季節変動が生じる理由は、夏季には地上の植物の光合成によって大気中の二酸化炭素が吸収され、冬季には植物が枯れて腐敗し二酸化炭素を放出するためです。
北半球での季節変動が顕著である理由は、南半球よりも北半球の方が陸地の割合が大きいためです。

◆表彰一覧

これらの観測活動に対して次のような表彰を受けました。

受賞年	受賞名	実施団体
1995	地球環境大賞フジテレビジョン賞	日本工業新聞社
1995	日経地球環境技術賞	日本経済新聞社
1996	気象庁長官表彰	気象庁
1997	フライトインターナショナル社賞	フライトインターナショナル社（航空専門誌の発行元）
1999	堀内賞（気象研究所の松枝秀和主任研究官が受賞）	日本気象学会
2000	運輸大臣表彰	旧運輸省

◆新大気観測計画

現在観測に使用している機材が2機とも2006年頃に退役する計画となっているため、この機会に観測領域・観測データを拡大させる新大気観測計画を立ち上げることにしました。新計画では、「二酸化炭素自動連続測定器」を開発し、また現行の大気観測に使用されている大気採取装置「フラスコサンプリング装置」も一新いたします。

この計画は、民間航空機による温室効果ガスのモニタリング手法に関する世界標準を目指すもので、従来の枠組みをはるかに超えた大きな計画であることから、各関係省庁のご理解を得て産学官共同プロジェクトとして立ち上げられました。測器の開発および機体の改造は、文部科学省から科学技術振興調整費を得て実施されます。

計画では、2005年度末までに開発作業を終え、2006年初めには、「二酸化炭素自動連続測定器」がＪＡＬグループの機体5機に、また、「フラスコサンプリング装置」が、これら5機のうちの2機に搭載される予定です。なお、「二酸化炭素自動連続測定器」は、これらのほかに、宇宙航空研究開発機構の実験用航空機1機にも搭載されます。

開発中の二酸化炭素自動連続測定器

●新旧大気観測体制比較

項目	現行大気観測	新大気観測
観測体制	・(財)日航財団 ・(株)日本航空インターナショナル ・気象庁気象研究所	・(財) 日航財団 ・東北大学 ・独立行政法人国立環境研究所 ・独立行政法人宇宙航空研究開発機構（ＪＡＸＡ） ・気象庁気象研究所 ・(株) 日本航空インターナショナル ・(株) ジャムコ
観測手法／機数	・フラスコサンプリング（12地点）／2機	・フラスコサンプリング（12地点）／2機 ・CO_2自動連続測定器／5機＋ＪＡＸＡ1機
観測対象物質	・CO_2 ・CH_4 ・CO	・CO_2（連続データ） ・CH_4 ・CO ・N_2O ・H_2 ・SF_6など

◆ 東北大学の大気観測プロジェクトへの協力

（株）日本航空ジャパンは東北大学が1979年より実施している仙台～福岡線の定期便機材での中高層大気サンプル採取に協力しています。2004年度も月1回の頻度で計12回実施されました。東北大学の大気観測については、同大学のホームページをご参照ください。

http://caos-a.geophys.tohoku.ac.jp/bujunkan/index.html

シベリア森林火災通報

森林は本来、二酸化炭素を吸収する働きがあり地球温暖化を抑制すると考えられています。しかし、近年のシベリアにおける大規模な火災頻発は二酸化炭素排出量増加の原因になり、また永久凍土が溶解しメタンガスが放出されることで、さらなる温暖化進行も危惧されています。

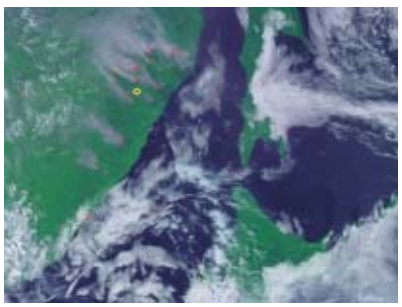
北海道大学を中心に、アラスカ大学、東京大学、ソウル大学、大韓民国宇宙研究所、およびロシア科学アカデミーからなる北方森林火災抑制イニシアチブプロジェクトチームは、人工衛星利用による火災早期発見・延焼防止のための研究を行っています。

ＪＡＬグループは2003年4月、北海道大学福田正己教授よりシベリア上空を飛行する定期航空便からの森林火災情報提供の依頼を受け、地球温暖化防止のために運航本部が中心となりこのプロジェクトに協力することにいたしました。

協力2年目の2004年5月～7月の夏季集中観測期間における報告件数は77件で、この協力は2005年度も継続されています。

写真（下）で黄色い丸は写真（上）の航空写真を撮った位置です。また赤色部分は火災の熱源を衛星画像および現地での煙の目視情報から特定して塗ったものですが、衛星画像だけでは白い部分が火災による煙なのか雲なのか特定できません。航空機からの通報が森林火災抑制研究に役立っています。

機内から見たシベリア森林火災



人工衛星から見たシベリア森林火災

環境社会活動については「社会とともに」も併せてご覧ください。

JALグループのCSR活動への社会からの評価

JALグループのCSR活動をさらに意義あるものにしていくためには、社外からのご意見や客観的な評価に耳を傾け、それを継続的に取り込んでいく仕組みづくりが重要です。その一環である、第1回市民対話フォーラムの様子と2004年度環境経営格付の結果をご紹介します。

第1回市民対話フォーラム「環境・社会活動とJAL」

2005年5月13日、羽田整備地区にてJALグループと協力・協賛関係にある諸団体や企業の環境・社会活動部門の方々約40名にご出席いただき、第1回市民対話フォーラム「環境・社会活動とJAL」を開催しました。

冒頭、広報部長より経営・社員一体となって安全運航に取り組んでいることをご報告しました。

◆整備工場見学、ISO14001への取り組み

羽田整備事業部の工場を見学後、工場担当者がISO14001認証取得に基づく品質管理を含めた環境マネジメントへの取り組みを説明し、ご出席者からは「事業部の方針が品質向上なら、なぜISO9001ではなく14001を取得したのか」というご質問がありました。「品質管理は航空機整備の前提であり、すでに法に基づく品質管理システムが確立していること、また環境面での改善が品質面での改善につながることからISO14001に取り組んでいる」と担当者がお答えしました。

◆運航乗務員のCO2削減への取り組み

現役機長が安全運航を前提としたCO2排出量削減への取り組みをご報告しました。

◆JALグループの環境への取り組み

地球環境部よりJALグループの環境保全への取り組みをご説明しました。「CO2排出総量を削減できないか」というご質問に対しては、輸送量の増加に比べ燃料消費量は横ばいとなっており、機材更新などで燃料の効率的な利用に努めていることをご説明しました。

◆新潟中越地震の企業ボランティアに参加して

新潟中越地震の際、ほかの企業の方と日本経団連の呼びかけに応えて現地ボランティア活動を行った客室乗務員が当時の体験談をお話ししました。

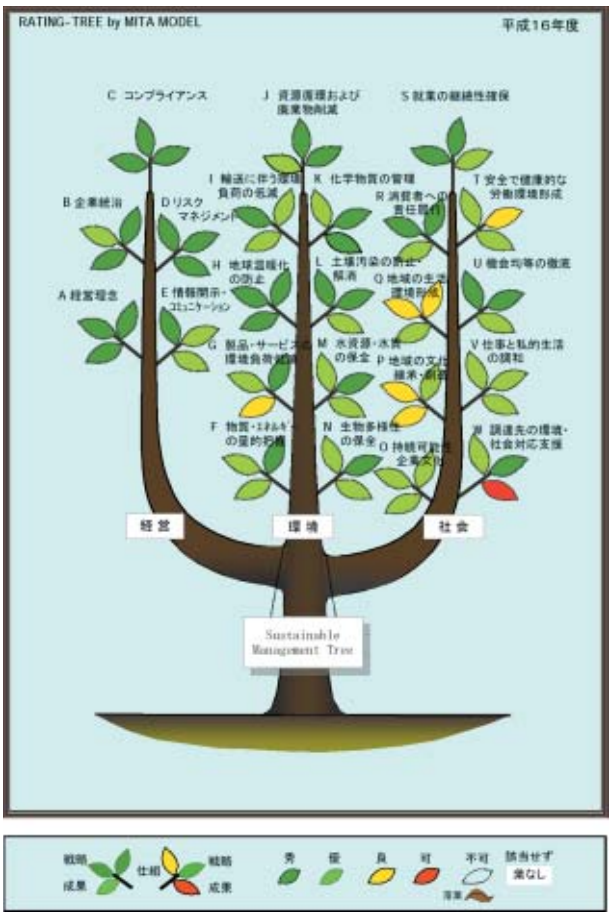
◆JALグループの社会活動への取り組み

広報部より新潟中越地震・スマトラ沖地震津波救援支援活動をはじめとする社会活動の取り組みについてご説明しました。ご出席者の「人道支援に加え、持続的な社会の実現に向けた貧困への取り組みはないのか」とのご質問には、将来、啓発などの活動を行いたい旨お答えしました。社会活動の従来の注力分野に、自然保護活動を加え、WWF（世界自然保護基金）との協力などを開始していることをご紹介しました。

JALグループでは、ご出席いただいた皆さまのご意見を活かして環境・社会活動のあり方を考えてまいります。

環境経営格付への参加

JALグループのCSRに対する取り組みを客観的に評価していただき、活動を見直すよい機会とするために、環境経営格付機構主催の2004年度の環境経営（サステナブルマネジメント）格付評価に参加しました。評価を受ける準備作業と評価結果をとおして、JALグループのCSR取り組みのレベルが明らかになりました。この結果を2005年度以降の活動計画に活かし、グループ全体のCSR活動のさらなる向上に取り組みます。



第三者意見

本報告書の巻頭には「JALグループ企業理念」が掲げられ、CEOの言葉として、「企業理念の実践こそCSRの核であり、今、私たちがなんとしても取り組まなければならない主題です」と明確に宣言されています。

ここでは、この宣言とおりにJALグループが企業理念を誠実に実践することにより確立される

1. 信頼―誠実で透明性の高い業務の遂行に基づく信頼される企業か
2. 尊敬―社会（様々なステークホルダー）から尊敬される企業か
3. 誇り―働く人たちが自信と誇りを持てる企業か

について、PDCA（企業理念がわかりやすく語られ（Plan）、責任を持って実行され（Do）、ステークホルダーにより誠実に検証され（Check）、見直し・改善されているか（Act））の観点から述べさせていただきます。

1. 信頼される企業か

本報告書は、国土交通大臣からの事業改善命令（2005年3月）というグループにとって未曾有の嵐の中で作成されました。結果的に、企業としての原点に戻って理念を真摯に見直し（Act）、具体的な取り組み目標（Plan）を策定し、その取り組み（Do）を報告するという魂のこもった内容になりました。本来、企業理念を見直し再確認することから始まるべきCSR活動が、真正面から取り上げられた価値あるCSR報告書といえます。

「CEOごあいさつ」は、頻発した安全上のトラブルへのお詫びから始まり、安全運航を基盤として企業理念を実践していく決意を表明、コミットしています。本文でも最初に「安全運航への決意」として、事業改善命令を受けるに至った事例の事実関係について隠さず説明し、要因・背景を分析し、反省し改善すべき点を明らかにした上で、それに基づく事業改善への様々な取り組み（Plan）について説明しています。今後は、責任を持って実行し（Do）、誠実に検証していく（Check）ことが信頼される企業としての最大のポイントとなります。

2. 尊敬される企業か

「ステークホルダーとともに」では、尊敬される企業になるための取り組みが紹介されています。お客さまからの声とそれに基づく改善事例や社内制度の利用者の声を紹介するなど、「対話」重視の姿勢が反映されています。「社会とともに」と「環境報告」は内容、ボリュームとも充実しており、JALグループの国内外における社会・環境活動の歴史と蓄積を感じます。報告書というスペースに掲載できる情報には限りがありますが、追加情報に関するホームページ上のアドレスを随所に記載するなど、読み手の立場に立ったつくりになっています。

尊敬される企業であるためには、各ステークホルダーに対するPlan、Doの優先順位をしっかり決めることも重要ですが、ステークホルダーの視点・立場に立った成果のCheckを従来以上に意識して行うことが大切です。

3. 誇りを持てる企業か

報告書にあるように「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。CSRを遂行するためには、企業理念を実践する社員一人一人が理念を共有し、誇りを持って働ける職場をつくることが重要です。そのためには、信頼・尊敬される企業になるために何をすべきか、実際の取り組みをどう評価しているか、社員の本音を知り、それに応えていくことが大切です。

経営トップ自らが現場に赴き社員と話し合い、常に現場の声を吸い上げようとする取り組みは評価できますし、社員からの具体的な意見を報告書に記載していることも評価できますが、長い歴史を持つJALグループで働く多様な人たちにCSRの意識が共有されるかについては、Plan、Doの具体性・実現性に疑問が残ります。CSRの推進における管理職層の具体的な役割やCSRを重視した人事評価システムに関するコミットも必要かと思います。誇りを持てる企業であるためには、一部の人たちだけでなく、全員が自信を持って理念を実践できる、風通しのよい企業風土をつくることが重要です。

本報告書は、JALグループの企業理念を再確認し、何をすべきかを明確にした、内容の濃い誠実なCSR報告書といえますが、本報告書を最大限に活かすポイントとして2つ提案したいと思います。

第1に、CSR報告書のコミットメントの対象は株主だけでなくすべてのステークホルダーですが、それら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です。

第2に、ある意味、非常時に作られた本報告書の本当の評価は、Doに対するCheckとActについて、次回の報告書で誠実に報告された時にこそ行うことができるという認識を持つことです。

JALグループが企業理念を軸にJALらしいCSRを果たし、信頼され、尊敬され、誇りにあふれた企業グループであり続けることを期待します。

秋山　をね氏
株式会社インテグレックス
代表取締役社長

1983年慶應義塾大学経済学部卒業。米系証券会社にて外国債券トレーダーを務める。1998年青山学院大学ファイナンス修士。2001年SRIおよびCSRの推進を行う（株）インテグレックスを設立、代表取締役に就任。経済産業省 企業行動の開示・評価に関する研究会委員、東京証券取引所 上場会社表彰選定委員会委員、社会的責任投資フォーラム（SIF-Japan）理事などを務める。
著書：「社会責任投資とは何か」生産性出版
「社会責任投資の基礎知識」共著 岩波アクティブ新書

国連グローバル・コンパクトへの参加

JALグループは、2004年12月より、国連が提唱する「グローバル・コンパクト」に参加しています。

グローバル・コンパクトは1999年1月、コフィー・アナン国連事務総長が提唱し、翌2000年7月正式に発足しました。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、グローバル・コンパクトへの参加を契機に、企業市民としての責任をさらに日常業務の中に徹底していきます。

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

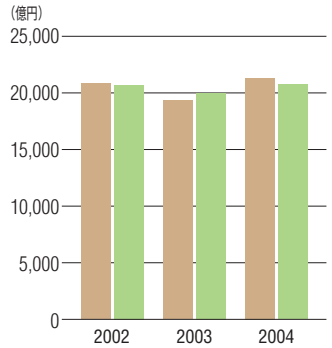
JALグループがグローバル・コンパクトに参加した2004年12月、国際連合広報センター野村彰男所長（左）と兼子勲会長（当時、右）が語り合いました。

野村所長：　日本の航空会社として初めてJALグループがグローバル・コンパクト（GC）に参加されたことに、ニューヨークの国連本部とGC事務局も大きな期待を寄せています。

兼子：　私たちは年間6千万人のお客さまにご利用いただいており、機内・空港など様々な場所で多くの国のお客さまと接点を持っているのが1つの強みだと思います。GCの取り組みにもこうしたJALの持つ利点を活かして貢献できればと考えております。

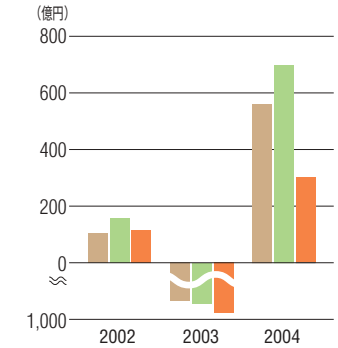
事業業績および輸送実績報告

売上高／営業費用



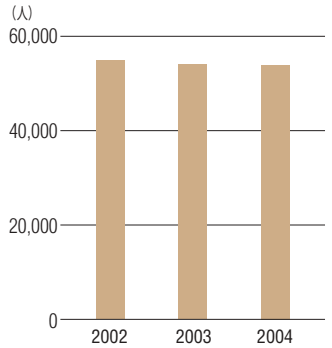
	2002	2003	2004
売上高(億円)	20,835	19,317	21,299
営業費用(億円)	20,729	19,994	20,737

営業損益／経常利益／当期純利益



	2002	2003	2004
営業損益(億円)	106	△676	561
経常利益(億円)	158	△719	698
当期純利益(億円)	116	△886	301

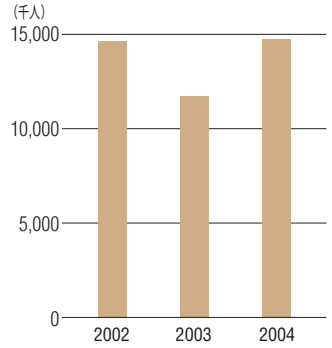
従業員数



	2002	2003	2004
従業員数(人)	54,885	54,053	53,962

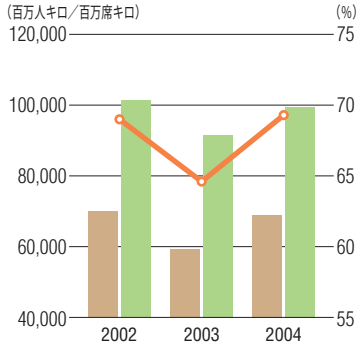
輸送実績 国際線

有償旅客数



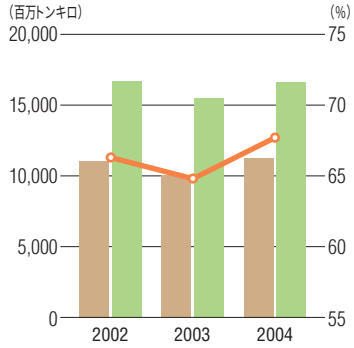
	2002	2003	2004
有償旅客数(千人)	14,641	11,745	14,743

有償旅客キロ／有効座席キロ／有償座席利用率



	2002	2003	2004
有償旅客キロ(百万人キロ)	69,959	59,160	68,986
有効座席キロ(百万席キロ)	101,319	91,645	99,492
有償座席利用率(%)	69.0	64.6	69.3

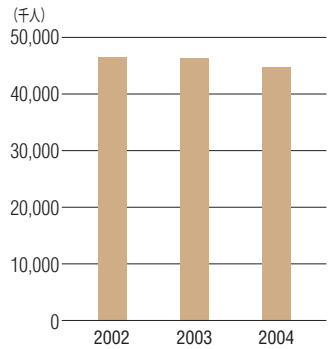
有償トンキロ／有効トンキロ／有償重量利用率



	2002	2003	2004
有償トンキロ(百万トンキロ)	11,053	10,032	11,253
有効トンキロ(百万トンキロ)	16,665	15,481	16,614
有償重量利用率(%)	66.3	64.8	67.7

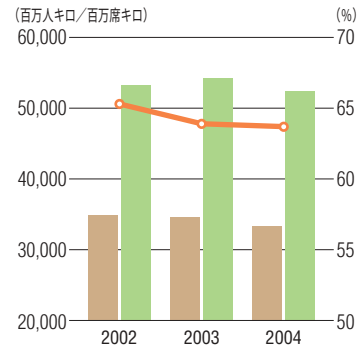
輸送実績 国内線

有償旅客数



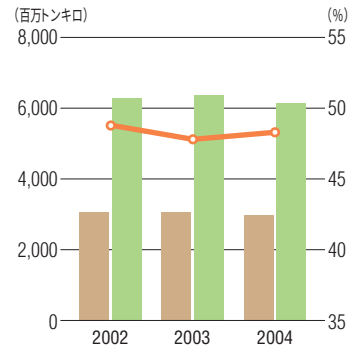
	2002	2003	2004
有償旅客数(千人)	46,520	46,427	44,705

有償旅客キロ／有効座席キロ／有償座席利用率



	2002	2003	2004
有償旅客キロ(百万人キロ)	34,820	34,628	33,368
有効座席キロ(百万席キロ)	53,312	54,206	52,410
有償座席利用率(%)	65.3	63.9	63.7

有償トンキロ／有効トンキロ／有償重量利用率



	2002	2003	2004
有償トンキロ(百万トンキロ)	3,069	3,050	2,974
有効トンキロ(百万トンキロ)	6,292	6,384	6,157
有償重量利用率(%)	48.8	47.8	48.3

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%

PRINTED WITH SOY INK

R100