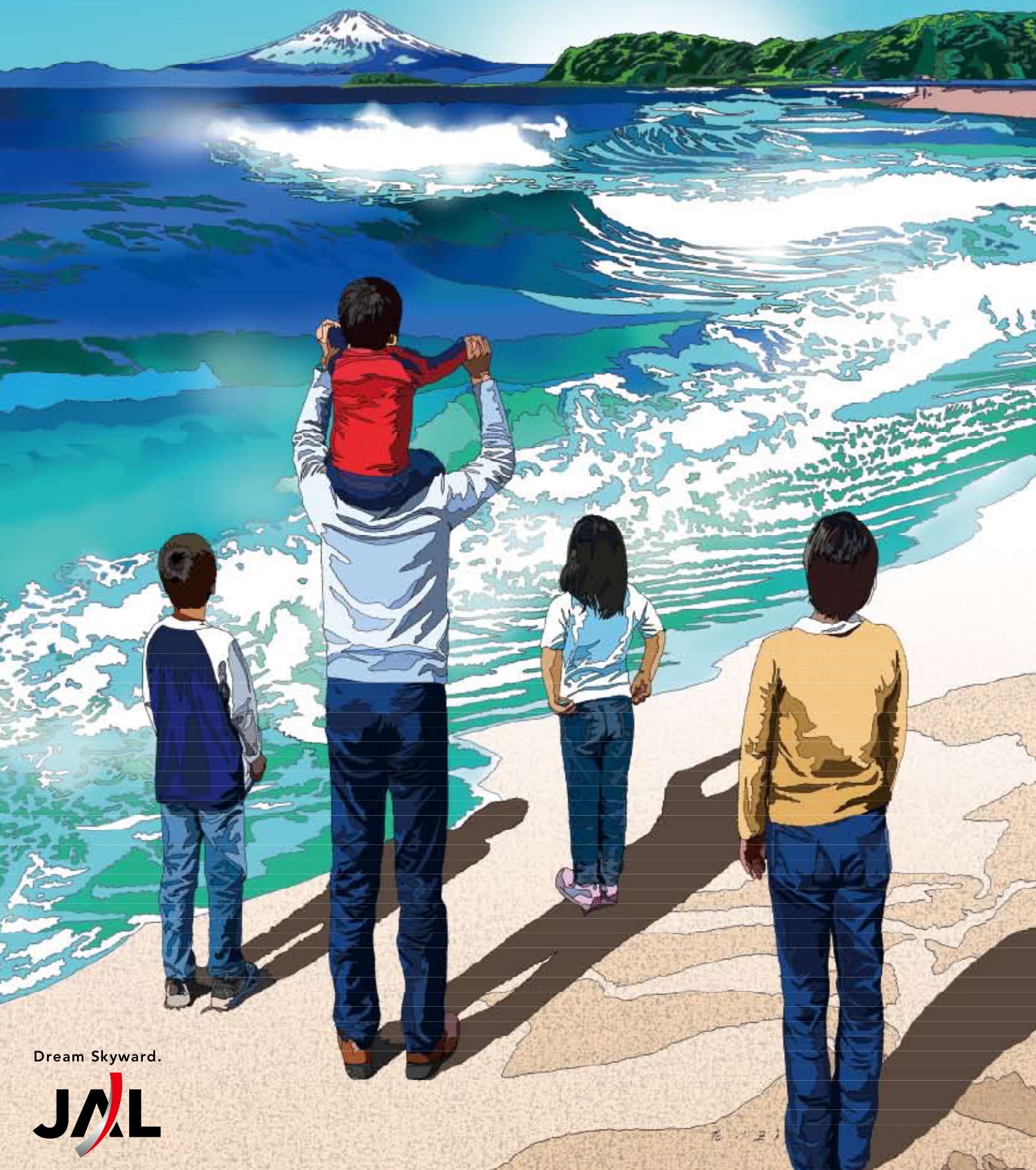




信頼と期待にこたえるために

CSR報告書

2007



Dream Skyward.



目次

企業理念・社会的責任・会社概要	1
西松遙社長・白石真澄氏対談	2
JALの仕事	6
コーポレート・ガバナンス	14
安全	
安全運航を堅持していくために	18
「信頼」を得るための安全管理体制	20
安全を確実なものにする客観的評価	22
過去の教訓から学び続ける	24
2006年度に発生したトラブル	26
ステークホルダー	
ユニバーサルデザインの考え方をすべての基本に	28
お客さまとともに	30
株主・投資家の皆さまとともに	36
社員とともに	38
社会とともに	42
環境	
地球環境に対する航空会社としての責任	46
環境社会活動	48
環境行動計画	50
環境保全活動	52
事業業績および輸送実績報告	55
第三者意見	56
国連グローバル・コンパクトへの参加	57

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、私たちの安全に対する姿勢、サービス向上へ向けた考え方、環境問題に対する取り組みなどをできるだけわかりやすくご報告しています。編集にあたってはたくさんの社外の方々にご協力いただき、より客観性が高まるよう努めました。

本報告書の製作にあたっては環境にも配慮し、第三者認証を取得している森林の木材から作られた「森林認証紙」と、リサイクルされた古紙をミックスした「FSCミックス品」を使用しています。また、紙資源の使用量を抑制する趣旨で、掲載しきれない情報はインターネットで公開します。

本報告書に掲載する情報は、2006年4月1日から2007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、対象組織の範囲は、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(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。

バックナンバーおよび次回発行について

CSR報告書2005年度版および2006年度版は、インターネットで公開しています。次回CSR報告書は、2008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 2007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
http://www.jal.com/ja/csr





JALグループ企業理念

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

- 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グループの社会的責任

JALグループのCSR (Corporate Social Responsibility = 企業の社会的責任)は、上記企業理念を実現させることにほかなりません。経済、社会、環境すべての面で、お客さま、株主・投資家、お取引先、社員、社会ほか、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、より一層の企業価値向上を図り、社会からの信頼と期待にこたえていきます。

会社概要 (2007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	代表取締役社長 西松 遙
本社所在地	東京都品川区東品川二丁目4番11号
資本金	1742.5億円
発行済株式数	2,732,383,250株
株主数	425,070人

JALグループ

構成会社	株式会社日本航空ほか子会社247社および関連会社87社(主なグループ会社10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
	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
	株式会社エージェンシー
	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



■ 対談

社会から期待される企業であるために

代表取締役社長

関西大学
政策創造学部 教授

西松 遙 × 白石真澄

仕事に誇りをもつことが安全運航につながる

白石 ここ数年の厳しい経営環境のなかで、西松社長をはじめ社員の皆さんが努力をされて、最近ではトラブルやイレギュラー運航が減少してきたそうですね。

西松 トラブルの件数が減っているのは確かです。しかしその数字に安心してはいけないと思っています。トラブルはゼロにすることが理想ですが、世界中で毎日1200便運航している航空機のすべての機械にパーフェクトはあり得ません。これを限りなくゼロに近づけるための努力は惜しまずに継続していきます。また、ヒューマンエラーに対する対策をしっかりとやっていたいかなければならないと考えています。エラーを少なくする努力は当然必要ですが、完全になくすることはできません。重要なのは、エラーを起こしても大事に至らないようにする仕組みを整えておくことです。そのためには、ヒューマンエラーやヒヤリハットの経験を積極的に報告してもらうための風土づくりが欠かせません。運航部門、整備部門をはじめとする現業部門には、いい意味での緊張感が高まり、風土づくりが着実に進んできていると感じています。

白石 ヒューマンエラーをなくすためには、一人ひとりの安全に対する心構えや自社への誇りがカギになると思います。

西松 仕事に対する誇りや充実感があるかどうかで、結果は大きく違ってきます。JALグループが社会から期待されているものは大きいと思います。2007年5月に安倍首相が中東を歴訪された際、同行する日本経団連率いる財界ミッションのためのチャーター便を、私たちが運航しました。私もその一員として参加させていただいたのですが、このミッションは大成功し、日本

と中東諸国との関係がさらに深まっていくを感じさせられました。このようなお手伝いをさせていただいたことは、私たちにとって大変喜ばしいことです。現在、定期便を運航していない国々に、安全に円滑にお運びすることができたことは、社員の自信となっています。これは一例に過ぎませんが、社会からの大きな期待を体感すると、仕事に対する誇りが生まれ、安全に対する意識もますます高まっていきます。

白石 社会性や公共性の高い航空輸送を営む企業として、社会からの期待を「安心」という形に具現化していただけるよう期待しています。

「安全」を「安心」につなげる

白石 経営ビジョンとして、「安心とこだわりの品質で、世界を結ぶ『日本の翼』になる」ということを謳っていらっしゃいますが、お客さま満足度の向上のために、具体的にはどういうことをされる予定ですか。

西松 安全運航はJALグループの存立基盤であり、社会的責務ですが、私たちは「安全」をさらに進めて「安心」につなげていかなくってはなりません。直接運航に携わる部門だけではなく、空港スタッフや客室乗務員も、お客さまに安心を感じていただけるようなサービスをご提供する、そういう思いから「安心」を最初に掲げました。

また今年度から、安全推進本部と対をなすCS推進本部を発足させました。これは「こだわりの品質」でCS(お客さま満足)を徹底的に追求する部門です。

次に大きな課題となるのは定時性です。公共交通機関にとって定時運航は非常に重要なテーマです。定時運航を確保



したうえで追求していかなければならないのが快適性と利便性です。予約、空港、機内などそれぞれの場面で、お客さまに快適、便利と感じていただける商品・サービスを提供します。私たちは、安全・安心に加え、定時性・快適性・利便性を高めていくことがお客さまのご満足につながると考えています。

白石 この春から、サービス改善のための女性プロジェクトチームをお作りになったと伺いました。ギリシャ神話に出てくる女神の名前をとって「アルテミスプロジェクト」という名前だそうですね。

西松 最も頻繁にご利用いただくお客さまは、いわゆるビジネスマンです。特に男性が圧倒的に多い。そのような背景もあり、商品・サービスの考え方が男性中心になっているのではないかと、というお客さまからのご指摘がありました。そこで、女性の視点であらためて商品・サービスをさまざまな角度から見直すために、女性スタッフを中心に立ち上げたのが「アルテミスプロジェクト」です。社外の女性コミュニティーにもご協力いただきながら進めていく予定です。女性の繊細で鋭敏な感性で見直した商品・サービスが、男性のお客さまにも喜んでいただけるものになると期待しているところです。

女性がますます活躍する社会に向けて

白石 女性によるプロジェクトチーム、大いに期待したいですね。JALグループではたくさんの女性スタッフが活躍されているようですが、機内でも落ち着いた年齢の客室乗務員の方が、きめ細かいサービスをしてくださいますよね。育児などが一段落された方に客室乗務員としての再雇用支援もされているとお聞きしました。

西松 一度職を離れても、子育てが一段落したら仕事に戻れる環境を整えれば、ライフスタイルの選択の幅が広がります。社員のワーク・ライフ・バランスを考えることと同時に、豊富な接客経験をもつ社員が現場で活躍すれば、お客さまのサービスにもつながるはずですよ。

白石 お子さま連れのお客さまの要望を先回りしてサービスしたり、泣き出したお子さまに声をかけたりするのは、子育ての経験がある方のほうが得意のような気がします。

西松 おっしゃるように、さまざまなお客さまのご要望にこたえ



代表取締役社長

西松 遙

ていくためには、スタッフも多様化していたほうがいいでしょう。ダイバーシティ(多様性)は、CSRの一つのテーマですが、CS向上にもつながることとしてとらえています。

白石 海外の事例にもありますが、女性の社会での活躍は、少子化問題の解消にも寄与すると思います。社会全体で子育て世代を支えることが大切である今日、企業が積極的に女性を登用し、女性の活躍を支援することは、大変重要であると思います。

航空会社としての社会的責任

白石 環境問題にも力を入れていらっしゃるということをお聞きました。飛行機の軽量化を図るために機内食の食器も軽量化されたそうですね。

西松 飛行機の重さは直接的に燃料の消費量、すなわち二酸化炭素(CO₂)の排出量に跳ね返ってくるので、いろいろな工夫で軽量化を図っています。ファースト、ビジネスクラスでは食器に磁器を使っていますが、3年ほど前から軽量磁器を導入しました。スプーンやフォークの厚さも薄くしています。搭載物を含

めた飛行機全体の重量を軽量化することでCO₂の排出量を少なくできますから、環境に対する負荷を少しでも減らすべく、今後も継続して取り組んでいきます。

白石 「法令遵守」ということがよく言われますけれども、決められたルールをきちんと守ったうえで、本業で株主やお客さまに貢献して企業価値を高めていく。CSRというのはその先にある取り組みだと理解しているのですが、営利的価値を超えて本業以外の部分でも社会の役に立てるかどうかが問われてくるのだと思います。

西松 CO₂を排出する航空機を運航する企業として、CO₂削減の努力をすることは当然のことですが、航空会社ならではの環境活動もしています。1993年から高度1万メートル付近の大気を採取して持ち帰り分析する「大気観測」プロジェクトに協力してきました。2005年からは新しい分析装置を積んだ航空機が世界中を運航しています。ここで得られるデータが地球温暖化の研究に大きく貢献していると聞いています。こういった航空会社ならではの取り組みについては、今後も積極的に推進していきます。

世界のお客さまから共感されるCSR活動を

白石 4月からグローバルアライアンス「ワンワールド」に加盟されました。150カ国、700都市が結ばれているそうですね。

西松 ワンワールドは、地理的にとてもバランスのとれたアライアンスです。南北アメリカ、東西ヨーロッパ、中東地区、アジア、オセアニアを拠点とする、品質重視のエアラインの集まりといえます。JALグループが就航していない地点に行かれるお客さまもスムーズに乗り継ぎできるよう、ワンワールドに加盟する航空会社スタッフがサポートしたり、加盟航空会社のマイレージが相互積算できるなど、数多くの特典をご利用いただける

ようになりました。また、世界一周旅行も格段に行きやすくなっています。ぜひ、白石さんにも「ワンワールド・エクスプローラー（世界一周運賃）」で快適な世界一周旅行をお楽しみいただきたいですね。

白石 グローバルアライアンスに加盟すると、世界中のお客さまが利用されるようになりますから、日本のなかでどうするかだけでなく、いろいろな国の方々に対するサービスを考えることも必要になりますね。

西松 JALグループの機内には、日本人以外にもヨーロッパ・アジア・南アメリカなどを拠点とする乗務員もおりますが、皆、日本の文化や慣習を学んでおり、私たち日本人が得意とする細やかな心づかいやおもてなしの心でサービスしています。そういった私たちの日本的なサービスは、JALグループをご利用になる世界中のお客さまにも、必ず喜んでいただけることでしょう。そして、サービスのみならず、われわれの企業姿勢、CSR活動にも共感いただけるよう、今後もますます努力していかなくてはなりません。

白石 厳しい環境のなかですが、今おっしゃったようなことを着実に実行して、信頼ある日本の誇りとしての翼であり続けていきたいと思っています。

白石真澄氏

1958年大阪府生まれ。関西大学大学院修士課程修了。西武百貨店、ニッセイ基礎研究所主任研究員を経て、2002年東洋大学社会経済システム学科助教授に就任し、2006年に教授。2007年より現職。専門テーマは「バリアフリー」「少子高齢化と地域システム」で、『バリアフリーのまちづくり』（日本経済新聞社）、『福祉の仕事』（共著、日経事業出版）、『新時代の都市計画』（共著、ぎょうせい）など著書多数。2006年より「JALアドバイザー・メンバー」を務め、JALグループの商品・サービスについて幅広い観点から提言している。





特集

JALの仕事

お客さまが航空券をご予約・購入され
ご旅行からお帰りになるまで、
JALグループでは、数多くのスタッフが
さまざまな業務に携わり、
お客さまにご満足いただける
商品・サービスの提供に努めています



予約センターの仕事

さまざまなお問い合わせや
ご要望にこたえていきます

予約センターは、JALグループの国際線・国内線の座席予約や各種お問い合わせを電話で受け、お客さまのさまざまなご要望におこたえできるよう努めています。お子さまの一人旅、赤ちゃん連れや車椅子のお客さまなど、お手伝いを必要とするお客さまにも安心してご利用いただけるよう旅をサポートしています。



お客さまの旅の始まりに、快適な対応を

お客さまからいただくさまざまなお問い合わせは、すべて電話でのやりとりですので、聞き間違いをしないように気をつけています。また、常に最新の運航状況をはじめとするさまざまな情報を確認して、お客さまに適切なお案内ができるようにしています。予約センターは、お客さまが最初に接するJALの部署ですので、旅の始まりに気持ちよくご利用いただけるように的確で心のこもった対応を心がけています。

斎藤千穂

JALナビア東京 国際線予約担当



予約 発券

お客さまの顔が見えるカウンター
ならではのメリットを活かしていきたい



航空券はインターネットでも購入できますが、わざわざ店舗まで足を運んでくださるお客さまは、さまざまなご要望をおもちです。発券以外にも、JALのサービスやシステムについて、ご意見やお叱りを受けることもあります。しかし、お客さまの声を直接お聞きできるカウンターならではのメリットを活かして、最適なサービスを提供できるよう努力していきたいと思っています。

國嶋俊恵

JALプラザ有楽町支店

発券カウンターの仕事

航空券発券や変更・払い戻しなどの総合窓口

発券カウンターでは、国内線・国際線航空券を発券したり、旅程変更による再発行、払い戻しなどをお受けしています。スタッフはお客さまのご要望を直接伺い、きめ細やかなサービスができるように努めています。最近は、航空券を郵便・宅配便によりお届けする「JALチケットサービス」や、紙の航空券を必要としない「eチケット」のご利用が増えています。お客さまと直接お話しできる機会を大切にしています。



空港スタッフの仕事

安全・安心を支える空港業務

空港は、お客さまの快適な旅行をサポートする、サービス・安全・保安の要です。空港の仕事のなかでも、特にお客さまと関係が深いのが、旅客業務とグランドハンドリング業務です。旅客業務はカウンターでの発券や搭乗手続き、搭乗口のご案内などが主な仕事です。また、グランドハンドリング業務はお預かりした手荷物を航空機に搭載したり、



さまざまな出発・到着作業に携わる仕事です。また、お手伝いを必要とされるお客さまには、「JALプライオリティ・ゲストサポート」「JALスマイルサポート」といったサービスで、スタッフが責任をもって機内へのご案内します。きめ細かいサービスと万全の準備で、お客さまをお待ちしています。



空港 出発

ごあいさつがサービスの原点

空港所長として日頃から、当地の業務委託先や官公庁など、すべての空港関係者とコミュニケーションを密にし、一体感を作ることを心がけています。誰とでも必ずあいさつを交わして交流を図るようにしていますが、ときどきロシア人の方の顔がなかなか覚えきれず、見ず知らずの人にあいさつをして不審がられたり、という失敗もあります。

あいさつがサービスの原点と考えていますので、ロシア人のお客さまにも「行ってらっしゃいませ」「お帰りなさい」と声をおかけしています。ロシアにはこのような習慣がないのでびっくりされますが、多くの方はとても喜んでくださいます。また日本人のお客さまが、ご帰国時に「ロシアで初めて日本語が聞けた」「久しぶりに日本人と話せた」と喜んでくださることもあり、このようなときは私も本当にうれしく思います。

ロシアの冬は非常に厳しい寒さですが、飛行機の出発時にはどんな気温でも整備スタッフと共に機体のそばで手を振って、お客さまにごあいさつをしています。「今日も無事に便を出せてよかった」と感じるこのときが、私たちにとって至福の時です。



小町谷祐子
モスクワ空港所長

さまざま出来事に常に臨機応変に対処

フライト前は必ずあらゆるケースを想定し、周到に準備します。それでも、フライト中はさまざまな場面で臨機応変な判断が求められます。例えば、前方に乱気流が発生し揺れが予想される場合、機内の快適性を優先して迂回するか、定時到着を優先して予定通りの経路で運航するか、大きな決断



を迫られます。客室でのお食事サービスの進捗状況や、到着空港の混雑具合などさまざまな状況を確認し、さらにその後の推移を予想して判断しています。その結果として、定時運航と快適なサービスが提供できたときは、本当にうれしいですね。

杉本 恒

運航乗員訓練部 ライン操縦教官

運航乗務員の仕事

操縦技術を維持するための定期飛行訓練とヒューマンエラーをなくすための訓練



乗務員には定期技能審査と定期飛行訓練が義務づけられています。6カ月に一度の技能審査をパスしなければ、乗務できません。また、離着陸時に風向きが変わった場合の対処や地表に異常接近した場合の回避操作などをシミュレーターを使って繰り返し訓練します。

さらにトラブルに遭遇した際、運航乗務員がチームとして適切に対応するための訓練があります。これは「エンジントラブル」「急病人発生」など深刻なトラブルが同時発生した場合を想定し、チームワークで安全を確保するための訓練です。

● <http://www.jal.com/ja/safety/training/training2.html>

フライト

運航管理者の仕事

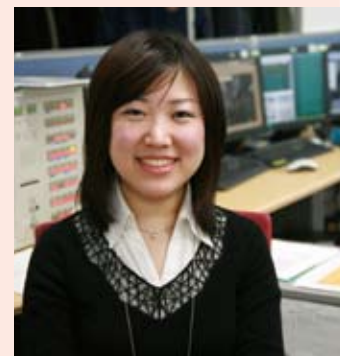
24時間、365日体制ですべての便を集中管理

すべてのJAL便は、東京の本社ビルにあるオペレーションコントロールセンター（OCC）で集中管理されています。OCCには運航管理者（ディスパッチャー）が常時待機し、航空機が正常に飛んでいるかどうかを常に監視しています。例えば航路上に乱気流などが発生し、危険が予想される場合は、飛行中の運航乗務員に安全な航路を連絡します。「これから揺れが予想されます」といった機内アナウンスは、地上のディスパッチャーからの情報に基づいています。また、空港の閉鎖など突発的な事態が起こった場合は、着陸空港の変更などの調整をします。OCCのディスパッチャーは「長距離国際線」「中・短距離国際線」「国内線」などエリアごとに担当が分かれ、日勤夜勤シフト制で、24時間365日体制ですべての便を管理しています。

● <http://www.jal.com/ja/safety/flight/flight2.html>

限られた時間のなかで適切なアドバイスを

機材や計器などに何か不具合があったときに、運航乗務員が最初にコンタクトをしてくる部署がオペレーションコントロールセンターです。限られた時間のなかで、支援のための適切なアドバイスすることはやはり難しく、プレッシャーも感じますが、逆にそれがやりがいでもあります。勤務中は何が起ころうとも対処できるように、常に心の準備をしているので、何事もなく勤務が終わったときはとてもほっとします。



岡下 真希

オペレーションコントロール部

客室乗務員の仕事

親しみやすく、あたたかいサービスの提供と 航空保安要員としての安全管理

航空機の客室（キャビン）で、お客さまに快適なフライトをご提供すると同時に、保安要員としてお客さまの安全を守るのが客室乗務員（キャビンアテンダント）の仕事です。専門訓練で身につけた知識を活かして、親しみやすく、あたたかいサービスを提供します。日常の生活とは違った機内という環境で、不規則なスケジュールや時差のなかで仕事をするためには、十分な



体力も必要です。飛行機の出発前、到着後には乗務員が集まり、それぞれの役割・担当の確認や情報交換のための打ち合わせ（ブリーフィング）をします。

いかなる事態でも的確に行動できる 客室乗務員を育てたい

航空機は安全に目的地に到着することが大前提です。ですから実際には脱出ボートを膨らませるようなことや、緊急脱出のドアを開けることがあってはいけません。しかし、万が一緊急事態が発生した場合に備え、的確に行動できる客室乗務員を育成することが私の仕事です。訓練の際は、受講者が理解しやすいように救難場面に応じてポイントを絞り、自分なりに工夫して指導にあたっています。



丸山敦子
客室本部 客室人材開発センター

整備士の仕事

航空機とその部品の機能を維持し、 安全性と信頼性を高める

駐機場や格納庫での機体整備は、航空機の飛行時間や飛行回数、日数などに応じて、どの部分にどんな整備をすべきか、法律で定められています。大きく分けると、整備には発着ごとに出発前に実施する「飛行前点検」と、格納庫において細かい点検・修理をする「定期整備」があります。各空港でフライトごとに行う飛行前点検では、航空機が到着した後、定められた項目（機体のへこみや作動オイルの漏れなど）にしたがって点検するとともに、乗務員からの故障や不具合の報告に基づき処置をします。次の出発までの限られた時間内で隠れた不具合を確実に見つけ出し、迅速かつ適切に処置しています。整備士が最も気をを使うところです。また、点検と同時に進行している燃料補給や機内清掃などが確実に実施されたことを最終確認するのも整備士の仕事です。

● <http://www.jal.com/ja/safety/section/section5.html>



客室乗務員の訓練

さまざまな緊急事態を想定し、
現実に近い環境でトレーニング

全客室乗務員は、1年に一度救難訓練を義務づけられています。訓練用のドア装置や室内プールなどを利用し、さまざまな緊急事態を想定してトレーニングしています。また、運航乗務員と合同の総合演習を通し、それぞれの役割や連携方法についても確認します。現在、羽田にある救難訓練センターには、約30名の教官（現役の客室乗務員）がおり、ほぼ毎日、一定数の客室乗務員が訓練を受けています。



● <http://www.jal.com/ja/safety/training/training4.html>



整備を通して安全かつ 確実なフライトを提供します

約2万時間のフライトにつき一度、約1カ月間かけて行われる「M整備」は、航空機の「人間ドック」にあたります。天井から床板まで数万点にも及ぶ部品を取り外し、機体の亀裂や腐食などを徹底的に調べますが、すべての検査が終わった後、数万点の部品を元に戻すのは至難の業。取り外す際に一点一点名札を付け、順序を記録し、作業者が署名することで確実に元通りに戻します。こうしてお客さまに安全かつ快適なフライトを提供することが私たちの使命であり、そこにやりがいを感じます。



戸高砂夫

羽田整備事業部 機体整備部

海外整備委託

世界の航空当局の認定を受けた
実績ある整備会社をきめ細かく管理

JALでは、整備作業の一部をシンガポールや中国などの整備会社に委託しています。委託整備会社は、国土交通省、FAA（米連邦航空局）、欧州航空当局などから認定を受け、世界の主要航空会社から整備を受託している十分な技術力と実績がある会社です。私たちが委託先を選定する際は、JAL独自のさらに厳しい基準を設け、技術力や整備能力を十分に審査



しています。またJALは、主な委託先であるSASCO社（シンガポール）、TAECO社（中国）に出資するとともに、品質担当役員を派遣し、現地駐在員とともに厳格な品質管理をしています。

空港スタッフの仕事

貨物や手荷物をスムーズに搭降載

旅客機は、多いときには20トン以上の貨物や郵便、手荷物を搭載しています。精密機械や美術品などの特殊貨物から、お客さまの大切な手荷物まで、常に細心の注意を払って取り扱っています。また、どんな場合でも、お客さまをお待たせしないでス



ムーズに荷物を引き渡せるように努めています。搭降載作業には、搭載物を守るだけでなく、航空機への損傷を防ぐための専門的な知識と技術が必要です。作業には特別な訓練の受講と厳格な資格管理を義務づけています。



空港
到着

マイレージ
サービス

マイレージセンターの仕事

マイレージの利用機会を増やし、より身近なサービスに

近年、航空機の利用だけに限らず、買い物や食事など日常生活のいろいろな場面で、マイルをためられるようになってきました。マイレージセンター部では、お客さまにとってマイレージがより身近なサービスとなるよう新たな提携会社を増やしてマイルをためやすくしています。また、特典の幅を広げたり、さまざまなキャンペーンやサービスを企画し、よりお客さまの満足度が高まるよう努めています。今年5月、JALマイレージバンクの会員数が2000万人を超えました。お客さまの個人情報預かる部署だけに、その管理を徹底することにも細心の注意を払っています。

マイルをためやすく、使いやすく、わかりやすく



私は、マイレージの提携航空会社と契約を結んだり、マイレージサービスを企画するセクションに所属しています。今年4月、JALがワンワールドに加盟したことで、より多くの航空会社でマイルの獲得や特典航空券への交換ができるようになりました。マイルは、ためやすく、使いやすく、そして利用方法をわかりやすくすることがポイントです。お客さまがマイレージサービスを利用されることで、JALをより身近なものに感じていただけるよう全力を尽くします。

松元律雅
マイレージセンター部

貨物スタッフの仕事

安全、確実、迅速にお客さまの物流計画を支援します

貨物スタッフの仕事（予約）

貨物スペースの予約や 各種お問い合わせの総合窓口

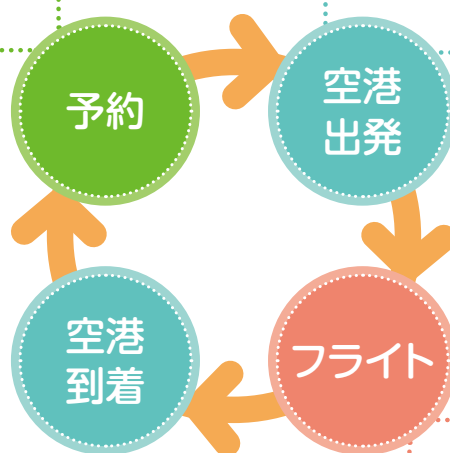
お客さまの輸送プランに合わせて、的確なスケジュールをご案内したり、貨物の取り扱い方法についてのお問い合わせなどを受け付けています。貨物を輸出する際、国によって制度が異なるため、スタッフには多くの知識が求められます。



貨物スタッフの仕事（輸出）

貨物と運航の安全を 守るための情報を管理

お預かりした貨物をパレットやコンテナに積みます。ここでは、危険物や保冷貨物、精密機械など、貨物の種類に応じて多種多様な取り扱いが要求されますので、細心の注意を払う必要があります。また、安全運航に欠かせない搭載貨物の重量も管理しています。



貨物スタッフの仕事（輸入）

到着貨物の確実な取り扱いと お客さまへの迅速な引き渡し

到着した貨物をパレットやコンテナなどから取りおろし、個数や状態を確認したうえで、迅速にお客さまへ引き渡します。また、密輸品を発見した場合、税関へ報告するのも私たちの仕事です。



貨物スタッフの仕事（機内）

機内では温度管理など 細心の注意を

お客さまのご要望は確実にこたえられるよう、貨物スタッフから搭載担当者、運航乗務員に伝えます。貨物専用機で競走馬や美術品といった特殊品を輸送することがありますが、その際には、ご依頼主と一緒に搭乗されることもあります。貨物スタッフは、機内の温度管理をはじめ、輸送中に必要とされるさまざまなお手伝いをします。

コーポレート・ガバナンス

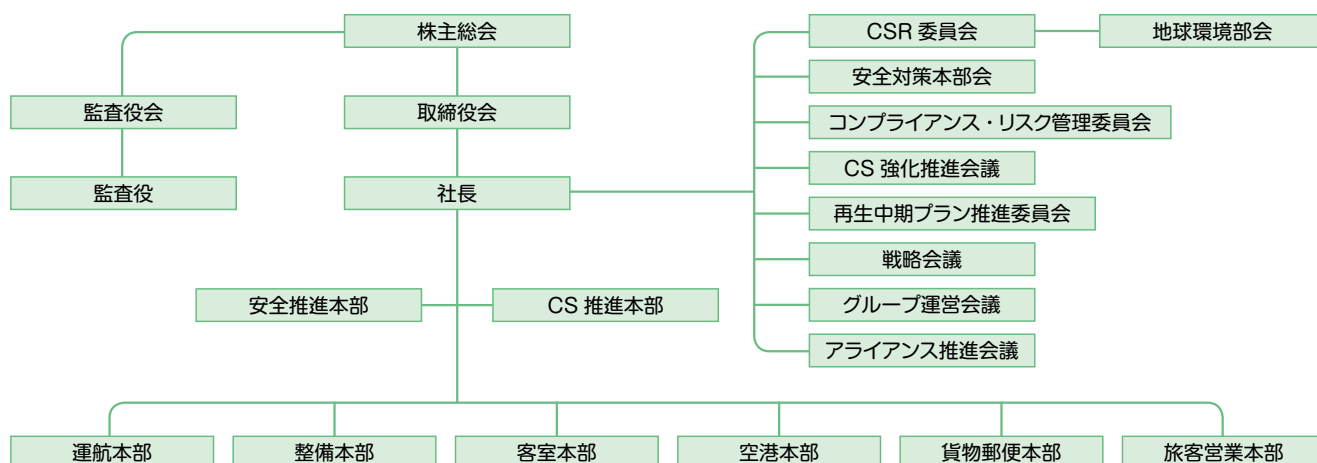
「安全」と「お客さま視点」を推進する体制

■「安全」と「お客さま視点」を徹底して推進するため、社長直下に安全推進本部とCS推進本部を設置しました。また、グループ総合力の発揮に向け、現業部門からの視点を重視した効率的かつ競争力のある組織運営体制を構築するため、運航・整備・客室・空港・貨物郵便・旅客営業の6本部体制としています。

■安全推進本部は、「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ーグループ（p.22参照）からの提言に基づいて2006年4月に設置した組織です。安全推進本部は羽田空港第1ターミナル内という、現業部門に近いところに置いています。

■CS推進本部は、お客さま視点のさらなる強化を目的として、各本部ならびに現業部門との連携を深めつつお客さまの声を確実に反映する体制を構築するため、2007年4月に設置しました。

■CSR委員会は、2004年4月に設置しました。それ以前もさまざまな分野で企業の社会的責任に取り組んできましたが、委員会の設立以降、JALグループが一体となり積極的にCSR活動を推進しています。CSR委員は各分野の担当役員が務めており、事務局は経営企画室に設置しています。CSRに関する専任部門は設けず、すべての部門がCSRの担当であるという認識を浸透させていきます。



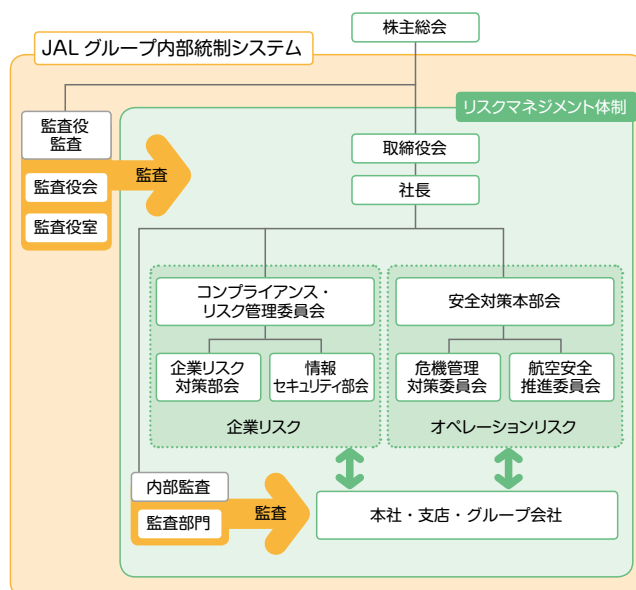
内部統制システムについて

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します。また、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、会社法等の規程に従い「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。

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>



リスクマネジメント

リスクマネジメント体制

航空事業を営む会社の特性を踏まえ、リスクの内容を次の二つに大別しています。

- ① 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
- ② ①以外の企業運営にかかわるリスク＝企業リスク

また、リスクマネジメントを管轄する役員会議体として次の二つを設置しています。

- 安全対策本部会＝オペレーションリスクに関する方針策定および対応（2006年度は21回開催）
- コンプライアンス・リスク管理委員会＝企業リスクに関する方針策定および対応（2006年度は2回開催）

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。

情報セキュリティと個人情報保護への取り組み

① 体制・仕組みの構築

お客さま情報や航空機の運航情報など、会社が保有している情報の取り扱いについては、グループ共通の基本方針・規程などを定めるとともに、必要なセキュリティ対策を講じるために国際標準(ISO17799)に準じた「情報セキュリティ対策基準」を設けています。情報の漏えい・改ざん、サービスの停止、コンピュータウィルス感染などの事故が発生しないように、システムを保護すべく継続的な対策を実施します。また、「情報セキュリティ対策基準」に適合しているかどうか、各部門が自己点検できる仕組みを構築し、その取り組み状況を情報セキュリティ部会で確認しています。

② 社員の教育と啓発活動

グループの全社員に対してe-learning方式による教育を実施するとともに、リスクマネジメントの一環として情報流出防止について啓発を促し、情報管理意識の醸成を図っています。

情報セキュリティアクション・ハンドブック

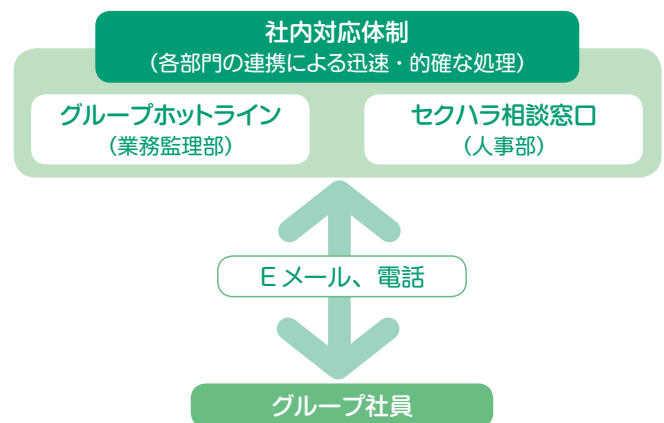


③ 認証取得に向けた取り組み

グループ会社を中心に「プライバシーマーク」や「情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS認証)」の取得に向けて取り組んでおり、2007年5月現在、人材派遣業のJALビジネスと、貨物・物流業のJALロジスティクスがプライバシーマークを取得しています。

内部通報制度

公益通報者保護法の施行にあわせ、2006年4月にグループ内の内部通報制度を整備しました。今までは「コンプライアンスに関する相談窓口」を設置してグループ社員の各種質問・相談に応じてきましたが、これを新たに内部通報の窓口「グループ・ホットライン」として位置づけました。この制度を広くグループ内に周知するとともに、通報を受けた場合には通報者のプライバシーに配慮しつつ迅速で適切な対応が図れるよう仕組みを整えています。このほかに、人権・セクハラ等に関する窓口を設け、グループ社員からの質問・相談を受けられる体制をとっています。



社員情報の流出について

2007年3月、一部の社員が、会社が保有する社員情報の一部を労働組合に提供していたという事実を確認しました。この反省を踏まえ、①個人情報保護の意識啓発、②社員の個人情報収集時における利用目的の明示、③個人データ取扱従事者の権限範囲の明確化など、社員情報の管理をより一層徹底し、再発防止に努めていきます。

監査

① 監査役監査

6名の監査役（うち社外監査役4名）は取締役会をはじめ社内の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年3回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、2名の監査業務役員を選任して監査役を補佐するほか、同社の子会社（26社）の非常勤監査役として監査するグループ監査役5名を配置し、グループ全体での監査体制を強化しています。

② 内部監査

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。監査の対象と手法については、毎年評価、見直しをしています。

●業務監査（部門監査）

各部門（各事業所）を単位とし、その部門の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（2006年度は、「販売活動におけるリスク管理」と「情報セキュリティ対応状況」について監査を実施しました）。

●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。

●グループ監査

グループ各社に対し、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、各社の内部統制・コンプライアンス・リスクマネジメント機能を向上させることを目的に、監査を実施しています。

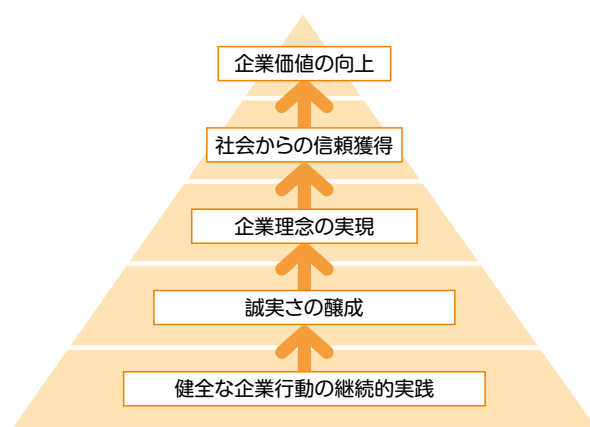
●環境監査

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を推進することを目的に、グループ全体を対象範囲として監査を実施しています。

●安全監査（p.21参照）

コンプライアンス

JALグループでは、コンプライアンスを内部統制システムの重要な機能の一つと見なしていますが、同時にCSRの基本分野としても位置づけています。また、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）を守ること」ととらえ、これらを通じて社会からの要請にこたえ、企業価値の向上を目指しています。



JAL グループ行動規範「社会への約束」

JALグループでは「総合力ある航空輸送グループとして、お客さま、文化、そして心を結び、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「社会への約束」を定めています。

JALグループは、全社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、社会との共生を心がけていくことを約束します。



社会への約束

* JALグループ行動規範の全文はインターネットでご覧いただけます。

● <http://www.jal.com/ja/corporate/action.html>

コンプライアンス推進体制

JALグループでは、「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。同委員会は、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、各種の教育、啓発活動、メッセージ発信などを通じてその周知を図っています。

① 各種教育の実施

新入社員研修や新任管理職研修などを実施するとともに、社員のコンプライアンス意識を高めるため、e-learningや教材の貸与など、自発的な学習支援プログラム「CBP(Compliance Brush-Up Program)」を導入しました。また、企画部門と現業部門の情報交換を通じて、日常的にコンプライアンスとリスクマネジメントについて啓発するため、2007年度から社内情報誌「月刊コンパス」を発行し、具体的な事例や各職場における活動を紹介しています。



月刊コンパス

② 「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、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。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、各部門でのコンプライアンス・ミーティングなどを実施しています。



「コンプライアンス月間」ポスター

③ JALグループ・コンプライアンス・ネットワーク活動

JALグループの中の国内約100社が参加する「JALグループ・コンプライアンス・ネットワーク(JCN)」を設置し、各社のコンプライアンス推進体制の構築や強化を支援しています。また、各社から寄せられる質問や相談に対してアドバイスしたり、教育の実施や教材の提供など、コンプライアンス関連の情報交換や意識啓発を目的に活動しています。

コンプライアンスとは 「誠実さ」を追求していく活動です

最近よく耳にする「コンプライアンス」という言葉を、JALグループでは倫理的な要素も加味し、「誠実な企業姿勢」を追求していく活動ととらえています。例えば、独禁法については世界各国の法律を念頭におき、国内・海外支店を対象に独禁法セミナーを開催しています。そして「どこまでが法律で許容されるのか」という観点ではなく、そもそも疑念を生じさせない行動を徹底するよう社内に呼びかけています。これは、グローバルに活動している私たちに欠かせない視点です。また、過去に不当表示を理由に警告・排除命令を受けた反省から、お客さまにとってわかりやすい広告表示を行うべく、グループ内に広告表示事務局を設け、具体的なガイドラインをつくりました。私たちは弁護士とともにその体制をサポートしつつ、「お客さまの視点」からアドバイスをグループ全体に送っています。



西澤修英

法務部

安全運航を堅持していくために

安全運航を堅持していくためには、技術の向上や改善、手順・マニュアルの整備はもちろんのこと、全社を挙げた安全管理体制の充実が不可欠です。しかしそれだけでなく、社員一人ひとりが真剣に自分の行動を振り返る“安全文化”を作り上げていかなければならないと考えています。

JALの考え方

日々の業務にあたって「2.5人称の視点」を心がけ、常に自分たちの行動を振り返る安全文化を確立します。

最近では安全上のトラブルも減ってきていますが、安全に「絶対」はありません。私たちは、愚直なまでに規則を守り、一便一便確実な運航を心がけていくことが何よりも大切だと思っています。そのうえでいかにお客さまの期待にこたえていくかですが、私たちは、安全の観点でも常にお客さまの視点に立ち、それを最優先として業務にあたることを全社員に徹底していきます。

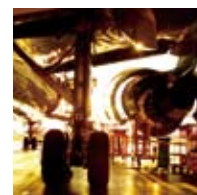
一昨年に出された安全アドバイザリーグループの提言に沿って、自分や自分の家族がお客さまだったらという「1人称・2人称の視点」を考慮に入れつつ、専門性を活かす職業人として冷静に業務に対処する「2.5人称の視点」をもつよう心がけています。この「2.5人称の視点」で、相手に真意が伝わったかを確認し合う「確認会話」を励行し、コミュニケーションミスの防止を図っています。この「2.5人称の視点」で日々の業務に取り組み、安全文化を確立していくことが、結果的にお客さまの期待にこたえることになると考えています。

（「確認会話」「2.5人称の視点」についてはp.23参照）



坂本俊彦
安全推進本部

公共交通機関であるJALグループにとって、“安全”は何物にも代えがたい社会的責務です。社員一丸となって、安全運航の堅持に努めます。



JALに期待すること

社員一人ひとりが「自分はどう行動するか」を自問し続けることが大切です。

ヒューマンエラーを減らすための一つの方策として、「確認会話事例集」を作って徹底された、というお話を伺いました。すばらしいことだと思います。しかし同時に、それによってどのような効果が出たのかを評価していかなければなりません。別にグラフにしたり報告書をまとめあげたりしなくてもいい。確認会話を徹底することで、なんとなく職場の雰囲気が変わった、というレベルでもいいんです。常に誰かがウォッチしていないと、すぐに慣れて形骸化してしまいます。

事故やトラブルが起こると安全憲章や企業憲章を作る企業は多いものです。もちろん、そうした活動の原点となるものは大切ですが、安全憲章を暗記し、すぐに言えるようになるだけでは意味がありません。それに基づいて「自分はどう行動するか」ということを常に自問し続けることが大切なのです。一人ひとりが行動目標を立て、実際に行動し、振り返る、つまり「Plan・Do・Check・Action」を回すこと。そしてそれが一つ一つの職場で、そして会社全体でハーモナイズしていくこと。こうしたことがJALグループの常識、文化となっていくことを期待します。



小松原明哲 氏

1957年、東京生まれ。早稲田大学理工学術院・創造理工学部経営システム工学科教授。専門は人間生活工学。「製品の“使いやすさ”設計技術」「ヒューマンエラー防止技術」「安全とヒューマンファクター」などを主な研究テーマとする。2005年には、日本航空「安全アドバイザーグループ」の一員としてJALグループの安全事情の調査に携わり、提言をした。

「信頼」を得るための安全管理体制

JALグループは、2005年12月に出された安全アドバイザリーグループ提言（p.22 参照）の具現化に向け、引き続き取り組んでいきます。お客さまに「安心」をご提供し、「信頼」をいただくため、さまざまな施策によりさらなる安全性の向上を図ります。

2007-2010年度 JALグループ再生中期プラン

2007年2月、JALグループは「2007-2010年度 JALグループ再生中期プラン」を策定しました。この再生中期プランにおける安全施策の二つの柱として、「安全管理体制の推進」と「ヒューマンへの取り組み」を掲げました。

安全管理体制とは、安全性の維持向上を図る組織的な仕組みです。具体的には、安全最優先の方針を経営トップが公約・声明し、全社で広く共有するとともに、事故やトラブルが発生した場合にはその原因を調査・分析し、再発を防止します。また、そうした事故やトラブルが起こる前にも、予兆となる不安全要素を検出し、分析・評価して、対策を講じます。

そしてヒューマンへの取り組みでは、安全管理体制を支えるのは人であるとの観点から、ヒューマンファクターにかかわる施策を実施し、安全文化の醸成を図ります。

【安全管理体制の推進】

安全管理体制にかかわる取り組みの中心的な要素となるのが、リスクマネジメントです。JALグループは、以下のようなリスクマネジメントを実施します。

① 安全情報データベース

2006年4月から、事故やトラブルの傾向分析と情報の共有を目的に、運航、整備、客室、空港、貨物の各部門から安全に関して報告された情報をデータベース化し、運用しています。また、2007年度からは、各報告事例を分析・評価し、その結果を定期的に各委員会に報告し、対策を立案します。

② 飛行データ解析プログラム

運航、整備の安全性と品質を高めるため、航空機の飛行中のデータを記録し、解析しています。これにより日常運航のなかに潜在するリスクを見つけ出し、そのリスクを軽減するための措置を講じ、さらに措置後の変化をモニターしています。このプログラムは航空機の型式別に実施され、解析した結果を乗務員にフィードバックして、安全対策の立案に活用しています。

③ 聞き取り調査手法の充実

安全にかかわる報告内容をヒューマンファクターの視点からより深く分析するためには、報告者からできるだけ正確で詳細な情報を得ることが重要です。聞き取り調査を担当する者が、必要な知識やスキルを身につけられるように、ボーイング社が開発した手法に基づいた教育を進めています。



④ 分析手法の研究

安全に関する報告、飛行データ解析プログラムによる解析結果などの大量の情報を分析するため、テキスト情報からキーワードの組み合わせ（事象と要因）を検索し、統計処理により不安全要素を検出する技術を富士通研究所・東京大学と共同研究しています。この技術を活用し、運航のさまざまな場面におけるトラブル発生メカニズムを解明し、トラブルを予防します。

⑤ 安全監査

社内の安全監査部門が、独立した第三者的な立場から安全にかかわる業務内容を検証しています。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ければ、速やかに是正措置をとり、経営側に報告します。2006年度は、国内22支店、海外17支店、本社24部門の監査を実施しました。

【ヒューマンへの取り組み】

① ヒューマンファクター推進プロジェクト

2006年10月から「ヒューマンファクター推進プロジェクト」を立ち上げました。このプロジェクトでは、運航、整備、客室、空港、貨物の各部門において安全管理を担うメンバーが中心となって、ヒューマンエラーの削減に向けた施策を立案します。現在は、ヒューマンファクター教育を充実させるための施策や、現業部門にとって使いやすいマニュアルの効率的な維持管理方法を検討しています。

② LOSA

LOSA (Line Operations Safety Audit) とは、ヒューマンエラーを引き起こしやすい背景や要因を見つけ出す安全プログラムです。ICAO（国際民間航空機関）では、各航空会社に対してこのプログラムを奨励しており、現在、北米やアジア地域を中心として、実施する航空会社が増えています。日本航空では、2007年4月から7月にかけての3カ月、国際線・国内線において、世界最大規模の435回のモニターを実施し、安全性向上に向けた対策を立案します。

③ ヒューマンエラーにかかわる取り扱い方針の策定

近年の航空機事故の70%以上はヒューマンエラーに起因していることが明らかになっています。しかしヒューマンエラーは誰でも起こしうるものであり、根絶することはできないため、ヒューマンエラーの発生防止対策（発生回数の削減）や致命的な事態に至らないための対策（拡大の防止）を講じる必要があります。それには、なぜエラーが起こったのか、真の原因を究明することが重要です。そこでJALグループでは、十分注意していたにもかかわらず避けられなかったと判断される航空運送上のヒューマンエラーについては、社内規定に定める懲戒の対象としない方針を定めました。これにより、エラーを積極的に報告できる安全文化を醸成し、原因究明の精度を向上させ、有効な再発防止を図ります。



LOSAポスター

LOSAの実施手順

対象となるフライトに特別な訓練を受けた運航乗務員がオブザーバーとして操縦室に入り、運航状況をモニター



フライトの中に潜むスレット（安全を脅かす要因）やエラーを観察し、そのデータを取りまとめて専門機関に送付



専門機関が他のエアラインと比較するなど、さまざまな観点からデータを科学的に分析し、日本航空に報告



報告内容に基づいて、安全性向上に向けた対応策を検討、実施へ

安全を確実なものにする客観的評価

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



IOSA認定証

IOSA認証

IOSA (IATA Operational Safety Audit)とは、IATA (国際航空運送協会)に加盟する航空会社の安全管理体制を確認するため、IATAが安全性についての厳しい基準を設定した世界的な監査プログラムです。日本航空は2004年12月の監査に引き続き、2006年10月に8分野 (組織体制、運航、運航管理、整備、客室、空港・地上ハンドリング、貨物、保安)にわたる全744項目の更新監査を受け、指摘事項なしで合格しました。

運輸安全マネジメント評価

運輸安全マネジメント評価とは、2006年10月より開始された制度で、国土交通省が全運輸事業者を対象に、安全管理体制の運用状況を確認し、改善点を抽出して助言するものです。日本航空は、2006年11月に検査を受け、以下の点が評価されました。



IOSAの監査を受ける整備本部

- 経営トップの活動が積極的で、安全最優先を前提に行われている (トップと社員の直接対話、安全推進本部を立ち上げ役員を本部長に据えている、など)
- 安全情報が適時適切に報告されている
- 安全啓発センターが積極的に活用されている
- 事故、インシデントにおける初動体制が整備されている
- 現場の意見が経営計画に反映されている

また、さらに期待される点として、以下のような助言を受けました。

- 安全課題の達成度の把握が可能となるように措置すること
- 経営層と中間管理層のコミュニケーションの活性化を図ること
- 安全教育の有効性を確認する仕組みを構築すること
- 経営トップ、安全統括管理者等への内部監査を実施すること

これらの期待される点については、必要な対策を検討しています。

社外有識者の評価～安全アドバイザリーグループによる提言～

JALグループは、より高い安全水準をもった企業風土を作るため、柳田邦男氏を座長とした5名の社外有識者によって構成される「安全アドバイザリーグループ」を設置し、2005年12月26日に125ページにも及ぶ提言書を受けました。また、この提言に対する取り組み内容と進捗状況については、半年ごとに安全アドバイザリーグループに報告し、専門的な視点からコメントをいただいています。詳細はインターネットで公開しています。

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



安全アドバイザリーグループ・メンバー

柳田邦男 (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

立教大学教授 (専門分野「交通心理学」)

小松原明哲

早稲田大学教授 (専門分野「人間生活工学」)

① 安全担当中枢組織の設置

2006年4月1日に「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各分野の安全にかかわる知識や経験の豊富な専任スタッフを配置しました。

② 事故の教訓を活かす

社員の安全意識の向上を大きな目的として、「過去から学ぶ教育」を進めるとともに、安全啓発センターを2006年4月24日に開設しました（p.24、25参照）。

③ 「失敗事例」の展示

失敗事例の情報を共有化して再発防止に役立てるため、2006年12月から、成田と羽田の整備地区に破損部品の実物を展示しています。

④ 安全情報の共有

ある部門で安全上のトラブルが発生した場合には、ほかの部門やグループ会社でもその事例を有効活用できるよう、事実関係と対応策を「グループ安全情報」として共有しています。

⑤ ヒューマンエラー対策の向上

2006年4月、航空運送に直接かかわるグループ社員約4万人に対して「確認会話事例集」を配布し、7月には外国人乗務員および海外スタッフ約4000人に対して英語版を配布しました。

⑥ 「安全文化」の確立

グループの全社員を対象に「2.5人称の視点」の教育を実施し（2007年3月までに3万7718名受講）、安全に直接かかわる組織長に対しては「ヒューマンエラー」の教育を実施しました。

⑦ 行政との連携

日本航空社員と管制官の意見交換をする管制交流会を46回（2005年度の約4倍）開催しました。管制官には、フライトシミュレーターの体験や施設の見学をしていただき、安全運航に向けた相互理解を深めました。

⑧ 自ら考え行動する取り組み

コミュニケーションリーダー・ミーティング（2006.2～）

各職種から集まった若手社員（コミュニケーションリーダー）が毎月1回、全体ミーティングを開いて会社や職種を超えた自由闊達な意見交換をし、自らが変革のリーダーとなれるよう取り組んでいます。

一丸プロジェクト（2006.9～）

コミュニケーションリーダーが発案したスローガン「まずやろう、JAL。」を合言葉に、全国各地域の社員主動で職種間のコミュニケーションを活性化しました。

「チームボトムアップ」の活動

現業部門の改善提案や自主的な取り組みを推進するため、各職種での提案受付部門の連携を強化し、組織を横断して問題解決にあたる体制を作りました。

グループ交流研修の拡大（2006.4～）

入社3～6年目の若手中堅社員を対象に、グループ交流研修を拡大して実施しました。さまざまな部門のグループ社員同士が、業務内容の相互理解を深め、自分の仕事とグループ全体とのかかわりをあらためて確認し、グループとしての一体感を高めました（2007年3月までに609名参加）。



確認会話とは

日常業務での会話において、「ひとこと念押し」することによって、お互いが伝達内容の理解度などを確認しあい、ヒューマンエラーの防止につなげるためのものです。



2.5人称の視点とは

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



コミュニケーションリーダー・ミーティング

過去の教訓から学び続ける

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

過去から学ぶ教育



第3回特別企画 御巣鷹山経験者の話を聞く会

事故発生時のファミリーアシスタンス(*)のあり方に関する世界的な動きを背景に、2002年7月より事故処理体制の教育をスタートさせました。これは、123便のような事故が起こった際に被災者のご家族のサポートをする世話役教育として始まり、現在は事故対策本部要員の教育を目的としています。また一般社員向けに、123便事故当時、事故処理にかかわった経験者の話を聞く会を開くなど、JALグループ全体を対象に「過去から学ぶ教育」を進めています。

御巣鷹山経験者の話を聞く会は、「123便事故を知る」「123便事故から学ぶ」という二つのテーマを柱に、2005年度から今までに4回開催。社内向けに広く紹介し、延べ694人がこの企画に参加しています。私たちは、事故で亡くなられた方々のご家族の深い悲しみと事故にかかわった方々の苦悩を知り、123便事故は過去のものではないということを全社員が学び、事故を絶対に起こしてはいけないという強い気持ちをもつことが最も大切と考えています。

この体験は全社員で共有しなければならない

アメリカの「家族支援法」施行に伴って開始した世話役教育は、2003年当初、既存の資料に基づいた知識教育としてスタートしました。しかし、知識教育だけではどうしても限界があります。航空機事故がどういうものであるかを知るためには、事故経験者の生の声が必要なのです。そして体験談を集めていくうちに、専門要員の教育のためだけでなく、この体験は全社員で共有しなければならないと感じるようになりました。

いろいろな職場の方やOBにお会いして体験談を聞くうちに自分も学ぶべきことがたくさんあることを知りました。事故から22年の時を経て、経験者がどんどん社内からいなくなっています。航空機事故の悲惨さやご家族、社内外で事故にかかわった方々がどういう心の傷を負われたかを伝え続けることが、JALグループの負の遺産をプラスにする方法だと思っています。

浜崎明美

安全推進本部
航空保安・危機管理グループ



*ファミリーアシスタンス

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

【教育のあゆみ】

- 2002年度 「ファミリーアシスタンス」のガイドラインに沿った説明会開始
- 2003年度 世話役教育開始
- 2004年度 事故経験者へのインタビュー開始
経験談ビデオ作成
外部のPTSD専門医に協力依頼 ほか
- 2005年度 特別企画(御巣鷹山経験者の話を聞く会)第1回、第2回開催
事故を経験したOB社員からの体験談収集
新入社員に対する安全教育(世話役教育がベース)開始 ほか
- 2006年度 事故対策本部要員の教育開始
特別企画第3回、第4回開催
運航・客室・整備・一般管理部門に対する安全基礎教育の開始 ほか

安全啓発センター

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

センターでは、墜落現場から回収された部品のうち、後部圧力隔壁、垂直尾翼、後部胴体を展示しているほか、123便事故の飛行経路やフライトレコーダーの記録、国内外の航空機事故の資料なども紹介しています。また、昨年6月には、乗客の方が残されたメッセージやご遺族が集められた機体部品を追加しました。

この施設は、事故を風化させず、社員の安全意識を高め、グループ社員一人ひとりが心で安全運航の大切さを理解するための研修施設として使われています。また、航空安全に関心のある方や関係する仕事に携わっている方にも、予約制で見学していただいています。センター開設から1年たった今年4月、来場者は社内・社外を含めて2万人を超えました。これからも、この施設を「安全の礎」として、積極的に活用していきます。

整備という仕事の責任の重大さを再確認するきっかけに

安全啓発センターを見学することで、普段、会社でやっていること、不足していること、そして自分の心持ちなど、いろいろなことを見直すようになりました。航空機に直接触れる人間として、毎日努力できているのか、何かを意識して日々成長できているのか、と自分自身に問いかけています。生存者の方がヘリで救出されている写真、残存部品などを見て事故の悲惨さを心から感じることができ、遺族の方々の悔しさや怒りが伝わってくるようでした。それを考えると自分の責任というのは計り知れないものがあります。今後、自分が整備作業をするなかで迷ったり悩んだりしたときには、また来ようと思っています。

野村卓也

JAL航空機整備成田
運航点検整備部



痛みを共有して今後に活かす

現在、JALグループの社員の大半は123便事故に直接かかわったわけではありませんし、事故当時はまだ子どもだった20代の社員もたくさんいます。そうした人たちに、この事故が現実起こったのだということを、文章や写真ではなく実物によって伝え、社員一人ひとりがこうした事故を二度と起こさないためにはどうすればよいかを自分自身に問いかけていく。それが当センターの存在意義だと思います。展示の座席表を見て、こんなにもたくさんの方が亡くなられたと思うと愕然とする。そういう気持ちが大事だと思います。「痛みを共有して今後に活かす」ということが、安全の根幹ではないでしょうか。

金崎 豊

安全推進本部 安全啓発センター長



センターに展示されている垂直尾翼

安全啓発センター

☎ 03-3747-4491

FAX 03-3747-4493

〒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）

見学は10時、11時、13時、14時、15時開始
の1日5回、所要時間は1時間です。見学をご希望の方は事前にお申し込みください。

2006年度に発生したトラブル

2006年度は、以下の表に示すとおり、重大インシデントやイレギュラー運航は大幅に減少しました。これはJALグループが、社員一丸となって安全性の向上のためにさまざまな施策に取り組んできた結果であると考えています。しかし残念ながら、航空事故は1件発生しました（右ページ中段）。以下に安全上のトラブルの発生件数、主なトラブルの内容とその後の対策についてご報告します。

2006年度の安全上のトラブルの発生件数

トラブルの種類	2004年度	2005年度	2006年度
航空事故	2件	0件	1件
重大インシデント	1件	5件	0件
イレギュラー運航	113件	131件	99件

1000便あたりの発生率

トラブルの種類	2004年度	2005年度	2006年度
航空事故	0.005	0	0.002
重大インシデント	0.002	0.012	0
イレギュラー運航	0.267	0.313	0.235
総運航便数	422,955便	417,453便	421,833便

航空事故とは

航空機の運航によって発生した、人の死傷（重傷以上）、航空機の墜落、衝突または火災などの事態が該当し、国土交通省が認定します。

重大インシデントとは

航空事故には至らないものの、事故が発生するおそれがあったと認められるもので、滑走路からの逸脱、非常脱出、機内における火災や煙の発生および気圧の異常な低下、異常な気象状態との遭遇などの事態が該当し、国土交通省が認定します。

イレギュラー運航とは

すぐに運航の安全に影響を及ぼすような異常事態ではないものの、機材の不具合などで目的地を変更した場合や出発地に引き返した場合、航空交通管制上の優先権を必要とする旨を通報した場合などの特別な状況となったものが該当します。



2006年度に発生した主な安全上のトラブルとその対策

運航乗務員が手術後、服薬しながらの乗務

運航乗務員が市内医療機関で右耳下腺腫瘍（良性）と診断され、休暇中である2006年5月に摘出手術を受けましたが、乗務復帰前に、この事実を会社が指定する医師に報告していませんでした。また手術後、内服治療のため主治医の処方に従い4種類の薬を服用していましたが、6月から7月までの間、これらの薬を服用しながら7便、9時間50分にわたり乗務していました。これらの薬は眠気を催すようなものではありませんが、過敏症、胃腸障害、頭痛といった副作用を及ぼす可能性があるものとして、服用後24時間以内の乗務が認められていないものでした。

【対策】この事実を速やかに公表するとともに、所属部門の責任者が運航乗務員一人ひとりに直接確かめ、2006年7月27日までに同様の事例がないことを確認しました。また、健康管理上必要な対応について、運航乗務員が理解しやすいガイドラインを作成して全員に配布するとともに、社内規定の整備や健康管理担当者による教育などを行っています。

飛行中の揺れによるお客さまの負傷

2006年7月4日、日本航空3514便（札幌発福岡行き）は巡航中、突然のタービュランス（乱気流）に遭遇、その際、客室後方座席で立ち上がった男性のお客さま1名が、右足首を負傷されました。2日後、お客さまからの申し出があり、右腓骨遠位部骨折であることが判明しました。これを受けて、本件は国土交通省航空局により航空事故と認定されました。

【原因】2007年3月30日付で公表された航空・鉄道事故調査委員会の調査報告書によると、同機が雲のなかを飛行中、シートベルト・サインがオフの状態、温暖前線前面の積乱雲による局所的な気流の擾乱^{（じょうらん）}の影響を受け機体が揺れ、この揺れにより、通路を歩行中の乗客1名が体勢を崩したためと推定されています。

【対策】タービュランスによる負傷防止については、乗務員および地上スタッフが連携し、最善をつくすように継続して取り組んでいます。

貨物室内の火災発生を知らせる警告灯が点滅したため緊急着陸

2007年2月17日、日本航空2620便（花巻発関西空港行き、MD-90型機）が、着陸に向けて降下中、後部貨物室内の火災発生を知らせる警告灯が点灯したため、運航乗務員は操縦室にて消火処置を行い、緊急着陸しました。当機は誘導路上でエンジンを止め、お客さまには前方・後方2カ所のドアより降機していただきました。着陸後の点検の結果、火災の痕跡はなく、またお客さま・乗務員の負傷もありませんでした。

【原因究明など】主翼への氷の付着を防止するためにエンジンであたためられた空気を通すダクトが、接続部分（貨物室の左側壁内）で外れていたことから、外れた部分から漏れ出た空気により噴き上げられた埃に対して火災検知器が煙と同じように感知し作動したものと推定されます。当該ダクトが外れた原因は、ダクトを壁面に固定している部品の溶接部が破断し、ダクトが前後にずれたことにより接続部分が外れたものと推定されます。MD-90型機および類似型式のMD-81/87型機、全42機について緊急点検を実施し、当該ダクト溶接部にクラック（亀裂）が発見された機体9機について交換・修理を完了しています。当該部については、今後定期的に点検していくことにしています。

※機数はいずれも当該機を含む。

ユニバーサルデザインの考え方をすべての基本に

JALグループは、一人でも多くのお客さまから選ばれ続ける企業を目指して、利便性やサービスの向上に努めてきました。これからは、さらにそれを推し進めるために、ユニバーサルデザインの考え方を基本指針として取り入れ、多様な立場のお客さま一人ひとりに「快適なサービス」をご提供していきます。

JALの考え方

お客さまの視点に立って考えることを全社共通の価値観に。
それが私たちのユニバーサルデザインの原点です。

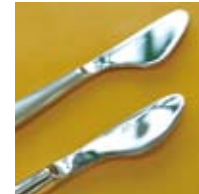
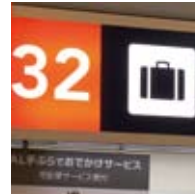


古畑 潤
CS企画部

航空機をご利用いただく多くのお客さまにとって、航空券の予約・購入や、チェックイン、搭乗、手荷物受け取りといった数々の手続きは決して日常的な作業ではなく、ある程度の緊張感とストレスを強いられます。私たちは、一人でも多くのお客さまに快適な空の旅を楽しんでいただくためには、少しでもそうしたストレスを減らして「安心」をご提供することが必要だと考えました。社員一人ひとりがお客さまの視点に立ってさまざまな不便に気づき、どう解決すべきか考え、よりよいサービスに反映させていく。そうした価値基準を共有するために、私たちはユニバーサルデザインの考え方を取り入れました。その実践例の一つが「人にやさしい空港づくり」です。現場のスタッフの声に耳を傾け、モニター調査を繰り返して、いろいろな案内表示を作り変え、年齢や国籍、障がいの有無などに関係なくすべてのお客さまにとってのわかりやすさを目指しました。もちろん、こうした取り組みは空港施設だけでなく、機内設備やインターネットなど、お客さまの目に触れるもの、ご利用になるものすべてに広げていきます。

“デザイン”というと形になった物に目が行きがちですが、それだけではありません。すべてのお客さまに“快適”をご提供するためには、すべてのスタッフが、それぞれのお客さまの立場を正しく理解し、お客さまに接するための知識をもつことが不可欠です。こうした活動のすべてが、「JALのユニバーサルデザイン」だと考えています。

私たちは、すべてのお客さまとの「対話」を大切にするとともに、お客さまの視点に立って考え、行動し、信頼関係を築きます。



JALに期待すること

JALのユニバーサルデザインへの取り組みが、将来グローバルレベルでその力を発揮してくれることを願っています。

ユニバーサルデザイン (UD) は、年齢や能力にかかわらず、あらゆる人々に平等であるためには何をしたらよいかという課題に取り組むものです。デザインの世界では、個々の要望に熱意をもって接し、受け入れ、想像力を働かせてその要望にかなった製品や施設を築きあげます。JALの皆さんと一緒にUDに取り組むことは私にとって喜びであり、誇りです。単にお客さまのご要望におこたえするためだけではなく、あらゆる消費者の要望にかなうUDを実践しているからです。JALは企業文化にしっかりとUDを組み込んでいます。社員教育が実を結び、JALグループは今、水準の高いUD訓練を着実に進めています。あらゆるデザインは「知ること」から始まります。相手の立場を理解し、本当に知ることができたなら、その結果生まれたデザインはすばらしいものとなるでしょう。

JALはUDに添った航空機をデザインし、UDの心でサービスを提供するために、努力を積み重ね、それによって、航空業界と公共輸送産業にインパクトを与える立場に立っています。その結果、UDの取り組みは、ターミナルの環境、JALにかかわるコミュニティー、さらに個人にまで広がっています。また、組織的なアプローチはJALだけでなく、そこに参加する他のビジネスや市民にも恩恵を与えます。CEOから始まり、あらゆるレベルのマネージメントにつながり、将来はグローバルレベルで、JALはUDの力を発揮していくことでしょう。



パトリシア・ムーア氏

アメリカ・ニューヨーク州生まれ。工業デザイナー。自分がすべての人にとって使いやすい製品をデザインしているのか疑問をもったのをきっかけに、26歳のときから3年間、老人に変装して潜入調査をした。その後ムーア・アンド・アソシエイツ社を創設。企業や行政からの要請も多く、ユニバーサルデザインのコンセプトに基づいた環境や製品、サービスの開発に取り組んでいる。

お客さまとともに

お客さま一人ひとりに快適なサービスを

ユニバーサルデザイン コーディネータ

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。福祉・医療分野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。

サービス介助士

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。高齢者や障がい者への「おもてなしの心」と「介助技術」を身につけていることが認定されます。JALグループでは、お客さまから気軽に声をかけていただけるよう、資格取得者が「サービス介助士」のバッジを着けて対応しています。



表示がより大きく、わかりやすくなった自動チェックイン機の案内表示



ユニバーサルデザインを基本指針として

JALグループは、生まれたばかりの赤ちゃんからご高齢の方まで幅広い年齢層のお客さまにご利用いただいています。また、飛行機をご利用になる頻度、言語、文化背景、障がいの有無など、お客さまの立場もさまざまです。そうしたすべてのお客さまに安心・快適な旅をご提供するため、私たちはユニバーサルデザインの考え方を基本指針としています。

私たちの考えるユニバーサルデザインとは、単に空港の表示を見やすくしたり、施設や備品を使いやすく替えていく、というだけではありません。お客さまの不便やストレスに敏感になり、改善すべき点があれば「おもてなしの心」でそれを解決していく。そうした姿勢や考え方を含めた「心のユニバーサルデザイン」を目指しています。

JALの「ユニバーサルデザイン」

- 「こだわりの品質」を、商品やサービスに実現していくための考え方です。
- 多様なお客さまの多様な使い勝手に配慮し、商品やサービスをご提供します。

ユニバーサルデザインの教育と浸透

2005年度から現在までに、ユニバーサルデザインコーディネータ2級を取得した205名の社員が、商品・サービスの開発や改善において、さまざまな場面でユニバーサルデザインを実践しています。2007年度からは社内のイントラネット上にe-learningシステムによる講座を構築し、より多くの社員がユニバーサルデザインの考え方を学べるようにしました。

また、ユニバーサルデザインの発想に基づいて、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまのお役に立つために、国内42空港にサービス介助士2級資格をもつ300名のスタッフを配置しました。

ソフト面の取り組み

お客さまが空港に到着してから、機内に入るまでの動線を改めて見直し、「人にやさしい空港」を目指して各種案内表示の表現方法・絵文字（ピクトグラム）・色・文字の

大きさなどをわかりやすい表示に替えていきます。2007年3月、羽田空港の自動チェックイン機、カウンター周辺の各種案内表示などを変更しました。2007年度以降は、成田やほかの空港にも広げていきます。また機内では、お食事の際にご使用になるナイフをより使いやすいものに見直しました。今後は、どのような方にも食べやすい機内食を研究し、「食のユニバーサルデザイン」にも取り組んでいく予定です。

ハード面の取り組み

2005年度から、実際に運航している飛行機を利用したユーザビリティ調査（使いやすさなどの調査）を実施し、お客さまにとって使いやすい機内設備になっているか、客室乗務員の働きやすい環境になっているかなどのチェックを繰り返しました。737-800などの新型航空機の導入に際し、トイレのドアノブを使いやすいものに替え、「使用中」のサインはよりわかりやすい表示を採用しました。今後、新しいデザインの座席を導入する際には、備え付けのテレビモニターのコントローラーやリクライニングボタンなどを使いやすいものに替えていきます。



機内座席のリクライニングやフットレストの操作もわかりやすいサインに

JALスマイルサポート

JALグループ国内線では、お手伝いを必要とされるお客さまのために専門のサポートデスクを設置しています。赤ちゃん（生後8日以上3歳未満）連れのお客さま、妊娠中のお客さま、一人で旅行する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できるようサポートします。詳しい内容は、JAL時刻表、インターネット、空港備え付けのパンフレットにも掲載しています。

●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）



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

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「プライオリティ・ゲスト」とお呼びし、ほかのお客さまより優先してお迎えしています。1994年から専門の窓口「JALプライオリティ・ゲストセンター」を開設し、パニック症候群、自閉症、腎臓病などをおもちの方、ペースメーカーや人工肛門を装備している方など、お客さまのさまざまな状況に合わせて対応しています。センターには、経験を積んだスタッフが待機し、お客さまからのご相談に誠意をもっておこたえしています。

機内食サービスのある国際線では、糖尿病食、低カロリー食などの特別食をご用意しています。また、病気や障がいのあるお客さまのために、展示案内、筆談ボード、機内用車椅子とそれに対応したトイレ、ストレッチャー（簡易ベッド）なども備え、盲導犬・介助犬・聴導犬の同伴にも対応しています。

●耳や言葉の不自由なお客さまの予約相談窓口

FAX 0120-747-606

●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）

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。

- スマイルサポートデスク
<http://www.jal.co.jp/smilesupport/>
- JAL プライオリティ・ゲストセンター
<http://www.jal.co.jp/jalpri/>

お客さまの声をかたちに



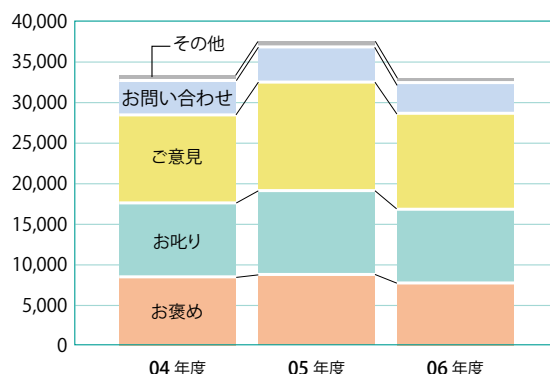
JALグループは世界中のお客さまに支えられ、お客さまとともに歩み続けています。カスタマーサポートセンターでは、より多くのお客さまにご満足いただくため、お寄せいただいた「お客さまの声」に誠意をもっておこたえするとともに、より良いサービスが提供できるよう努力していきます。

2006年度の取り組み

2006年度、カスタマーサポートセンターには、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、お手紙などを通して、3万2263件の「お客さまの声」が寄せられました。一つひとつの「お客さまの声」を、私たちの貴重な財産として真摯に受け止め、サービスの向上や商品開発に反映させています。

「お客さまの声」の内訳

2006年度にお寄せいただいた「お客さまの声」の内訳は、「ご意見」(36%)、「お叱り」(27%)、「お褒め」(25%)で、件数は、対前年度比88%でした。



「お客さまの声」を受けて改善した事例

✉️ お客さまの声

国内空港のラウンジ内で、無線LANでのインターネット接続ができるようにしてほしい。

✉️ 改善内容

国内線主要空港（羽田、伊丹、札幌、福岡）のラウンジを皮切りに、無線LANによる無料接続サービスを開始しました。

✉️ お客さまの声

小型機にも「クラス J」を導入してほしい。

✉️ 改善内容

737-400型機およびMD90型機に「クラス J」を導入しました。

✉️ お客さまの声

家族でためたマイルをまとめて家族みんなで使えるようにしてほしい。

✉️ 改善内容

家族のマイルを合算し特典交換ができる「JALカード家族プログラム」をつくりました。

その他の改善事例もインターネットに掲載しています。

● <http://www.jal.co.jp/voice/>



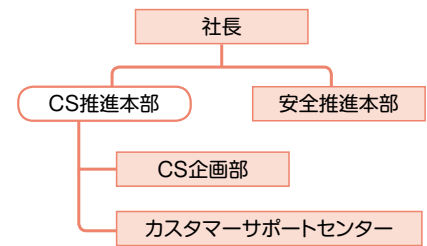
インターネットでもこのページの
関連情報をご覧ください。

● カスタマーサポートセンター
<http://www.jal.co.jp/footer/goiken.html>

より多くのお客さまにご満足いただくために

CS 推進体制の強化

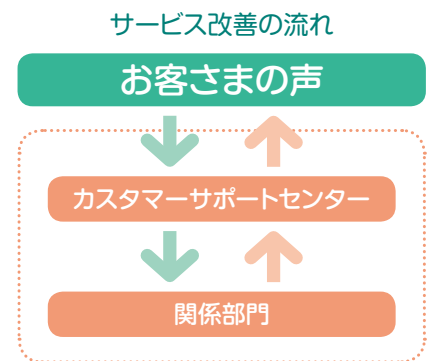
お客さま視点をさらに徹底し、商品・サービスの品質を向上させることで、より多くのお客さまにご満足いただくために、2007年4月、社長直属の組織として新たに「CS推進本部」を設置しました。



お客さま視点に基づくサービスの改善

サービス改善の流れ

お寄せいただいたお客さまの声は、カスタマーサポートセンターに集められ分析します。その情報を、関係部門と共有し、サービスの改善に反映させていきます。



改善内容のご案内

「お客さまの声」に基づいて改善されたサービスは、以下のような形でご報告しています。

- 機内誌『スカイワード』の「お客様の声を形に」への掲載
- ホームページ「CSへの取り組み」でのご案内



「お客さまの声」窓口

サービスに関するお客さまのご意見・ご要望は、以下の窓口にて承っております。

- 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9～17時）
- インターネット
<http://www.jal.co.jp/voice/>
- コメントカード（機内ラックに搭載）

「女性の視点」から 商品・サービスを見直します

このたび、女性の視点から商品・サービスを考えるための「アルテミス・プロジェクト」を立ち上げました。「アルテミス」とはギリシャ神話に出てくる「月の女神」「狩猟の女神」です。女性の「やさしさ」「ねばり強さ」の象徴であることから、私たちのプロジェクトにこう名付けました。きめ細やかで洗練された感性をもつ女性の視点から、商品やサービスを見直し、男性のお客さまにも喜んでいただける「やさしいJAL」を目指しています。社外コミュニティにもご協力いただき、商品開発部門や客室部門などの女性社員が商品・サービスの強化に努めていきます。

長坂智恵子
CS企画部



「やさしいJAL」に向けた取り組み

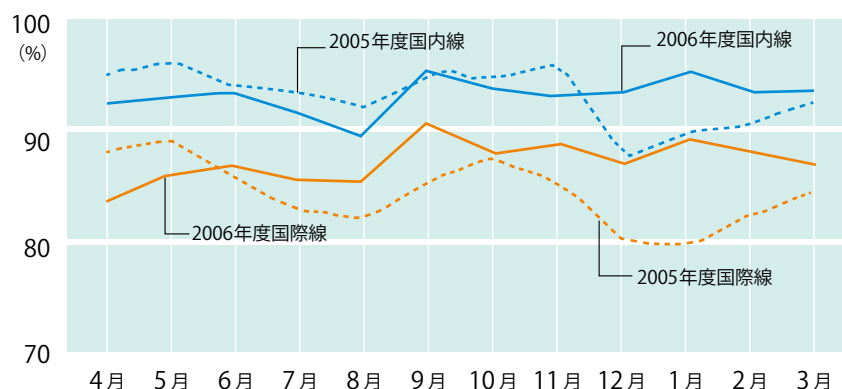
2007年2月より、社内の女性スタッフと女性を中心とした社外のコミュニティが連携し、女性ならではの視点を商品やサービスに活かす試みを開始しました。「女性の視点」から一つ一つのサービスを点検し、「すべてのお客さまにやさしいJAL」の実現を目指します。

安心をかたちに



2006年度のJALの定時出発率、すなわち定刻から15分以内の遅れで出発した便数の割合は国内線で93.1%、国際線で87.1%でした。私たちJALグループは、安全性を最優先にこの数値をさらに向上させる努力を続けていきます。

定時出発率の推移（遅延15分以内）



定時性向上に向けて

空港で働くスタッフが協力し、 定時性を向上させていきます



2006年、空港業務にかかわるスタッフが集まり、それぞれの立場から定時出発のためのアイデアを出し合う「定時性委員会」を設置しました。空港到着後の機内清掃の手順を見直して作業の開始時間を早めたり、お客さまがスムーズに搭乗できるようにきめ細やかな案内を心がけるなど、多くのアイデアがここで生まれました。

今後も関連する部署との連携を強化し、お客さまにさらにご満足いただけるよう定刻出発を心がけていきます。

秀島 圭

JALスカイ札幌 航務部

定時運航は、JALグループの基本品質の一つです。定時性はお客さまが航空会社を選ぶ際の重要な選択基準ですが、時として悪天候などの原因により、やむを得ず遅延が発生することがあります。

私たちは定時性を向上させ、お客さまにご満足いただけるよう、「定時性向上プロジェクト」を立ち上げました。この目的は本社内の関連部署が連携して定時性阻害要因を分析し、その対策をとると同時に、全国の空港でも組織の枠を超えた協力態勢を作ることにあります。具体的には、現場と本社の間で情報を共有しながら、ダイヤ設定を工夫したり、現場のハンドリング効率化を図ります。そして、その際は「安全性がすべての基盤である」との認識が保たれているかを常にチェックします。

今後も、私たちは定時性を高めることにより、「安全・品質を徹底して追求します」「お客さまの視点から発想し、行動します」というJALグループの企業理念を具現化していきます。

発着案内の情報をいち早く

JALグループでは、航空機の発着案内の充実に心がけています。航空機は悪天候などの原因によりやむを得ず遅延、欠航、経路変更などが発生することがありますが、その際、お客さまにできるだけ早く正確に情報をお伝えするよう努めています。

2006年度にJALホームページの「発着案内」をリニューアルし、空港カウンターと同様の情報をタイムリーにお届けできるようになりました。また国内線では、JALマイレージバンク会員のお客さまを対象に、欠航や遅延の発生をEメールでいち早くお知らせするサービスを開始し、国際線では、電話による発着状況のお問い合わせに24時間対応する音声自動応答システム（SKYナビ）を導入しました。

2007年度は、Eメールによる情報提供をさらに充実させる予定です。同時に、国内線主要空港のカウンターや搭乗口周辺のディスプレイを増設・活用するなど、お客さまがご搭乗便の最新情報に常にアクセスできるよう改善していきます。



機内アナウンス向上への取り組み

運航乗務員による機内アナウンスは、従来、お客さまへのごあいさつや、飛行経路のご案内が中心でした。JALグループでは、2004年度より運航乗務員の機内アナウンスの内容を見直し、運航に関する情報をお客さまに積極的にお知らせするよう努めています。「揺れが続くとき」「航路上の混雑で到着が大幅に遅れるとき」「異常事態が発生したとき」など、お客さまが不安に感じられる局面では、お客さまにご安心いただくよう専門知識をもつ運航乗務員が状況を的確にお知らせします。

2006年度は、機内アナウンスをさらに充実させるために、お客さまから寄せられた声を分析してさまざまな場面ごとに必要となるアナウンスを想定し、それを運航乗務員間で共有しました。

今後も、航路上の天候による揺れの情報、遅延が発生した場合の到着時刻、トラブルに関する情報などをタイムリーにわかりやすくお客さまにお届けし、より安心してご利用いただけるよう、機内アナウンスを改善し向上させていきます。

ご安心いただける アナウンスを

例えば、上空で揺れが続いた場合、以前はお客さまから「怖かった」「不安に感じた」というコメントをいただくことがありましたが、最近は「機内アナウンスのおかげで安心して乗っていられた」とお褒めの言葉をいただけるようになりました。しかしこれで満足することなく、これからもお客さまが不安に感じる場面が少なくなるよう、フライトの状況をわかりやすくアナウンスしていきたいと思います。

奥石武志
A300-600機長



株主・投資家の皆さまとともに

株主・投資家の皆さまの信頼におこたえするため 積極的なコミュニケーションを心がけます

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することにより、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してくださることを目指しています。

また、日頃株主・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。

新しい情報をいち早く発信

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。

株主の皆さまには決算報告を兼ねた『株主通信』を年4回作成しています（2回は冊子を全株主に送付、他2回はインターネット版のみ作成）。また海外の株主・投資家の皆さま向けに英文のアンニアル・レポートを年1回発行しています。

なお、アンニアル・レポートについては、2006年度より日本語版の作成も開始しました（日本語版はインターネット版のみ）。

これらの資料はすべてインターネットでも公開しています。

● <http://www.jal.com/ja/ir/>

直接対話を通じたコミュニケーションを重視

JALグループでは、国内の機関投資家・アナリスト向けの説明会を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、決算の概況やそれを踏まえた今後の計画についての説明をしています。なお、会場にお越しいただけない方のために、説明会で使用した資料やプレゼンテーションを撮影した動画をインターネットで公開しています。また、海外の主要な機関投資家へも定期的に訪問し、中期経営計画等の説明を継続して行っています。

さらに、株主・投資家の皆さまとの直接対話を通じた双方向のコミュニケーションを大切にするために、個人投資家向けの会社説明会も開催しています。

これらの資料はすべてインターネットでも公開しています。

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



株主通信『COMMUNITY JAL』



インターネットでもこのページの
関連情報をご覧ください。

● 投資家情報 <http://www.jal.com/ja/ir/>

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グループの理解を深めていただくために株主優待割引制度を設けています。

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。

株主総会

2006年6月の株主総会から、インターネットによる議決権行使を導入するとともに、「機関投資家向け議決権電子行使プラットフォーム」に参加することにより、株主・投資家の皆さまが議決権を行使しやすい環境づくりに努めました。

また、個人投資家の増加に伴い、総会会場における事業報告では映像を用いるなど、JALグループの事業内容および業績をわかりやすく説明するよう努めています。今後も、株主の皆さまのご意見やご質問を真摯に受け止め、丁寧に回答するよう心がけていきます。

2006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、事業内容への理解を深め、ご支持いただくために、各種イベントを開催しています。

2006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、関西国際空港株式会社、中部国際空港株式会社にご協力いただき、「空のお話」講演会を開催しました。講演会当日は、関西国際空港では、2007年8月からの使用が予定されている第2滑走路の埋立地の様子を、中部国際空港では、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。



整備工場見学会（羽田空港）



現役機長による「空のお話」講演会
（中部国際空港）

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、2007年3月現在、投資信託評価機関モーニングスター社の「社会的責任投資株価指数」の構成銘柄と、FTSE社（英国）のSRIインデックス「FTSE 4 Good Index」に選定されています。



FTSE4Good

「ワーク・ライフ・バランス」の考え方を浸透させ 社員がより働きやすい職場づくりを進めています

仕事と個人生活の調和と発展

「ワーク・ライフ・バランス」とは、余暇の充実、自己啓発、健康的な生活などを促進することにより、社員一人ひとりの人生を充実させると同時に、企業の人財力、組織力などを向上させることを目指すものです。JALグループでは、企業と社員が協力しあいながらこうした考え方を浸透させ、社員が自ら積極的に能力を伸ばすことができる環境の整備や制度の充実を図っています。

ワーク・ライフ・バランスの取り組み

■ワーク・ライフ・バランスキャンペーン（普通勤務部門）

「日常業務の効率化」「適正な労働時間管理の定着」「年休取得の促進」をキーワードに、社員が自発的にワーク・ライフ・バランスの意識を高め、実現を目指す試みです。

■勤務時間選択制度の導入（地上職普通勤務部門）

余暇時間をつくり出し、多様なライフスタイルを可能にするため、基本始業時刻8:45のほかに5種類の始業時刻（8:00、8:15、8:30、9:30、10:00）を設定して、個人が選べるようにしました。

■定時退社日設定（JAL本社ビルなど）

毎週、部門持ちまわりで、JAL本社ビル内で定時退社を促すアナウンスを実施。社員の定時退社後の過ごし方を紹介しています。

■『ワーク・ライフ・バランス通信』の配信（JAL本社ビルなど）

社員自らの体験談などをもとにした余暇の使い方を紹介しています。

■季節特別休暇（夏休み）と年次有給休暇を組み合わせることによる、計画的な長期休暇の取得促進

両立支援制度

■育児休職制度

次世代育成を視野に入れ、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6割近くの社員が最長期間を選択しています。また、2006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。

■介護休職制度

両親など親族の介護のために利用できる制度で、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。2006年度の制度利用者は118名で、短時間勤務制度とあわせて、多くの社員に活用されています。

育児休職取得者数

（年度末時点人数）

2004年度 771 名

2005年度 782 名

2006年度 823 名



インターネットでもこのページの
関連情報をご覧ください。

●客室乗務員経験者登録バンク
<http://www.jal.com/ja/group/cabank/>

■産前休職制度

妊娠中の女性社員の母性保護を目的とし、出産までの間、休職を選択できる制度です（法では産前6週、産後8週の休暇）。2006年度は307名の社員がこの制度を利用しました。

■客室乗務員産前地上勤務制度

妊娠中の女性客室乗務員が、出産までの間、地上勤務を選択できる制度です。自らの意思で、この制度と前述の産前休職制度のいずれかを選択できます。2006年度は150名の女性客室乗務員がこの制度で地上勤務に就いています。

■男子の育児休暇制度

男性の育児参画促進の観点から、育児休職制度とは別に導入された休暇制度です。男性社員を対象とし、子の出生後から10週間の範囲内で取得できます。導入初年度の2005年度に7名、2006年度は12名の社員が利用しました。

ライフスタイルにあった働き方

■客室乗務員部分就労制度

客室乗務員が自らの意思で選択できる就労形態です。勤務日数はフルタイムで働く場合の半分の1カ月10日で、一定条件のもとに応募できます。

■客室乗務員再雇用制度

日本航空、JALウェイズ、日本アジア航空では、客室乗務員経験者を対象に、パートタイムで再び乗務員として働ける制度を導入しています。客室乗務員の経験を活かしながら、ライフスタイルにあわせて、家庭や育児、趣味などと両立させることができます。また、2007年1月からはインターネット上に「客室乗務員経験者登録バンク」を開設し、登録した希望者に採用情報をいち早く伝えられるようになりました。

※客室乗務員経験者登録バンク

●<http://www.jal.com/ja/group/cabank/>

■定年退職者継続雇用制度

日本航空では、意欲のある高齢者が自らの意思で積極的に働けるように、定年退職後の就労機会を提供しています。就労希望者は、JALグループシニアセンターに再雇用され、さまざまな職場で活躍しています。

休職中、安心して 育児ができました

1997年に初めてこの制度を利用して以来、今までに3回、それぞれ1年間ずつ仕事を離れました。過去2回はカウンター業務、3回目は現在と同じくJALスカイ札幌で総務の仕事に携わっていました。復帰したときは、以前と同じように仕事ができるか不安に思いましたが、どちらの職場でも仲間が快く迎えてくれ、スムーズに復帰することができました。一度仕事をやめて再就職しようとしても、新しく仕事内容を覚えたりするのは大変です。この制度のおかげで、とても安心して育児ができました。



吉井 美恵子

JALスカイ札幌 総務部

もう一度フライトできることが とてもうれしい

20年近く前、出産をきっかけに客室乗務員を辞めましたが、機会があればいつかまた復帰したいと思い続けていました。私は他社の乗務員でしたが、JALの機長である夫が持ち帰った社内報でこの制度を知って応募し、2005年に日本アジア航空に入社しました。一度職場を離れて再び客室乗務員として働きたいという者にとってとてもありがたい制度だと思います。

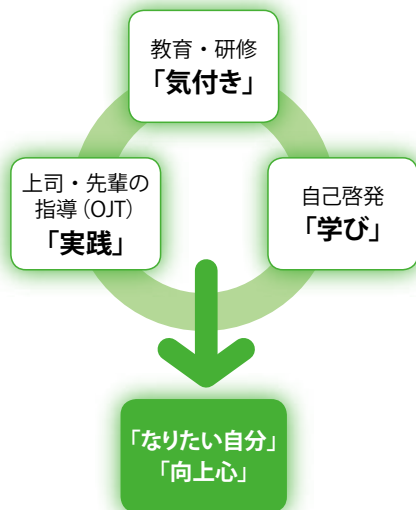
久しぶりの乗務は大変なこともたくさんありますが、フライトできる喜びのほうが大きく、復帰してよかったと思っています。



日野聖保子

日本アジア航空 客室乗務員

人財育成のサイクル



2006 年度集合教育・研修の回数は 235 回、受講者数は 4663 名でした。

社員の成長を支援する教育研修

JALグループ社員には、日常業務を遂行するために、各職種ごとの高度な専門知識とそれを習得するための教育が必要です。そうした専門教育とは別に、「人財開発センター」では、グループの企業理念やビジョンを共有し、全職種に共通する知識・スキルを身につけるための教育研修を実施しています。

人財育成の責任者は社員の上司であり、最も重要な育成の場はそれぞれの職場です。人財開発センターの教育研修では、OJT (On the Job Training) では習得しきれない知識を身につけたり、参加者が互いに交流できる場を提供しています。

JALグループは、左記のような人財育成のサイクルを通じて、社員の成長とその力を最大限発揮できる職場づくりに取り組んでいます。

労働安全への取り組み

JALグループでは、社員が安心して積極的に働けるよう、「健康な心身」「快適な職場」づくりを目的としたトータル・ヘルス・プロモーションに取り組んでいます。具体的には、メンタルヘルスの推進、腰痛予防対策、栄養指導、メタボリックシンドロームへの対応などを専門のスタッフがを行い、社員の健康づくりを進めています。

障がいをもつ社員にも働きやすい職場づくり

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、障がいをもつ方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ており、総務サービス業務を中心に、障がいをもつ多くの社員が活躍しています。また、2007年度から羽田空港内で、知的障がいをもつ社員による制服管理業務を開始しました。現在のJALの障がい者雇用率は1.57%で*、法定雇用率1.8%を下回っておりますが、今後さらなる雇用促進に取り組んでいきます。

*日本航空、日本航空インターナショナル、JALサンライトの合算、雇用率は2007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*」に定めています。差別をなくすためには、人権に対する正しい認識をもつことが不可欠で、さまざまな社内研修の場で「人権啓発」の時間を設けるなど、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。*全文は、インターネットでご覧いただけます。

●<http://www.jal.com/ja/corporate/action.html>

社員間のコミュニケーション

JALグループは、航空輸送事業をはじめとして、多様な職種の仲間が力を合わせることで成り立っています。事業を健全に発展させていくためには、社員同士および会社と社員との間の良好なコミュニケーションが不可欠であり、その中で会社を成長させる大きなエネルギーを生み出していきたいと考えています。日本航空インターナショナルは、社内の各組合ともさまざまな協議や話し合いをすることで、相互の理解を深



インターネットでもこのページの
関連情報をご覧ください。

- JAL グループ行動規範
<http://www.jal.com/ja/corporate/action.html>

めて信頼を構築し、社会におけるJALグループの使命を的確に果たすべく日々努力をしています。

女性や海外現地雇用社員が活躍できる環境づくり

JALグループ（連結対象会社）社員のうち、約半数は女性で、さまざまな職場で幅広く活躍しています。日本航空においては、2007年度98名の新入社員が総合職として入社し、そのうち21名（21.4%）が女性でした。また、海外事業所における社員の約90%は現地雇用社員で、海外におけるJALグループの活動を支えています。

私たちは性別、国籍などを問わず、努力と挑戦を大切に、意欲・能力のある人材を積極的に登用するとともに、充実した両立支援制度により、女性や海外現地雇用社員が活躍できる環境整備に努めています。

Dream Skyward 賞

■活力あふれる企業風土を創造するために

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、活力あふれる企業風土の創造を目的として、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。3年目の2006年度は、グループ会社、海外支店および業務委託先から職場・個人あわせて44件が「Dream Skyward賞年次表彰」に選ばれました。

部門間のパイプ役として

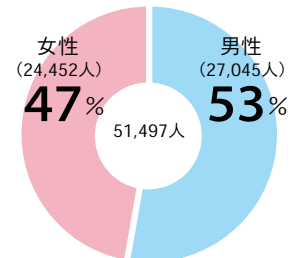
私は30年間、客室乗務員として仕事をしてきましたから、執行役員就任のお話をいただいたときは、戸惑いました。しかし、これからは客室本部全体のことを考える仕事に加え、ほかの部門に意見を出したり調整したりする役割をきちんと果たしていかなければと思っています。客室乗務員は、お客さまと一番長時間接していますので、現場からはさまざまな意見や改善点が上がってきます。役員に就任して、他本部とコミュニケーションをとる機会が圧倒的に増えたから、今後はもっと部門間のパイプを広げ、客室本部としての意見を積極的に発信し、改善すべき点はスピード感をもって変えていきたいと思っています。



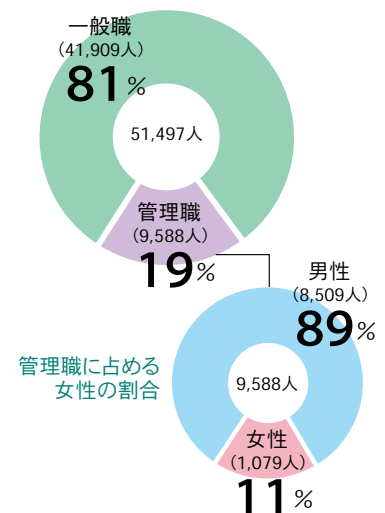
永田 順子

執行役員 客室本部副本部長
客室乗員サポート部長

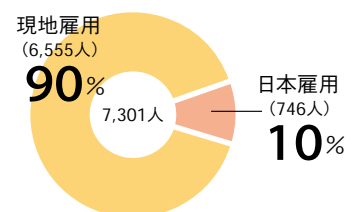
JAL グループ社員の男女比



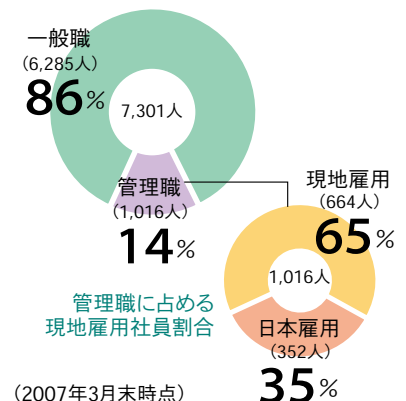
JAL グループの管理職比率



海外事業所における日本雇用派遣・現地雇用社員比率



海外事業所における管理職比率



本業を活かして社会に貢献できるよう努めています

ふれ愛の翼

ふれ愛の翼は、全国の児童養護施設の子どもたちを2泊3日で東京に招待するJALグループの社会活動プログラムです。1988年にスタートし、これまでに約1900名の子どもたちが招待されています。20回目となる今春、全国6地区から29名の小学6年生が招待されました。社員の発案からスタートしたこのプログラムは、その費用を社員募金で賄い、JALグループ各社の社員ボランティアによって支えられています。会社は活動全般の運営とサポート、および航空券を提供しています。

子どもたちの交流を主眼に

従来はテーマパーク訪問など、子どもたちに楽しんでもらうことを目的としていました。しかし、単に楽しい3日間を過ごすだけでなく、将来につながるプログラムに発展させたいと考え、2004年からは各施設の子どもたちが混成で小グループをつくり、協力しながら都内観光をする企画としています。この企画のねらいは、子ども同士の交友関係づくりにあります。社員ボランティアは子どもたちと行動をとともにしながら、この交流をサポートします。

『ふれ愛の翼2007』（2007年3月25～27日実施）のテーマは、「遠くにいても心通い合う友だちを見つけよう」。ゲームやクイズ、行動記録の作成を通して子ども同士の交流を図れるようにしました。

「ふれ愛の翼」から多くのことを学んでいます

社内報を見て「ふれ愛の翼」を知り、ボランティアスタッフとして参加しました。このイベントではさまざまな職場から集まってきたグループ社員が、子どもたちと一つのチームを作って3日間行動を共にします。ゲームやクイズを通してみんなでチャレンジする喜びが共有できたときに、とてもやりがいを感じます。また、子どもたちの行動や考え方の違いに気づく場面もあり、ボランティアも多くのことを学んでいます。

諏訪里果

北海道エアシステム
客室乗務員



ふれ愛の翼 2007 の主なイベント

1日目

■ウェルカムパーティー

全国各地から集まった子どもたちが班ごとに分かれ、宿泊施設でゲームやクイズをしながら交流を深めました。また、パーティーの後半では、落語や紙きりなどの伝統芸能を楽しみました。



2日目

■東京アドベンチャートリップ

スタッフからもらったカードのヒントをもとに次の行き先を探す東京巡り。6つのグループに分かれ、都内2カ所の観光地を回りました。

■思い出アルバム作り

グループ行動のときに撮影した写真や見学先でもらってきたパンフレットなどを利用して「思い出アルバム」を作りました。



最終日

■航空教室・整備工場見学

羽田にある整備工場見学コースに参加しました。

招待施設と年間を通じて交流

児童を招待するにあたり、従来は日本航空の就航地点で、複数の施設から子どもたちを選抜していましたが、現在では一地区一施設を支店があらかじめ選び、その施設の6年生を全員招待しています。普段一緒に生活をしている子どもたちがそろって招待されるため、安心して参加でき、友だち同士で思い出を共有できます。また、招待地区の選定にあたっては、その地域のJALグループ社員が年間を通して訪問し、施設との信頼関係が築けることを基本的な条件とし、さらに遠隔地を優先しています。広島や長崎地区では、支店の社員や過去に「ふれ愛の翼」にかかわった社員がクリスマスイベントに参加するなど、施設とJALグループとの新しい関係が全国各地で生まれています。

児童養護施設について深く知る

私たちは、このプログラムを運営するにあたり、招待児童や児童養護施設に対して理解を深めなければならないと考えています。2005年からは「ふれ愛の翼」の実施に先立ち、ボランティアメンバーを対象とした事前研修を実施しています。例年、この研修には児童養護施設のスタッフを招き、子どもたちの生活環境や接し方のポイントについてお話しいただいています。近年、子どもたちが児童養護施設に入所する理由として虐待が増えています。研修参加者はこの講義を受けることでそのような社会問題の背景と大きさに気づき、関心をもつ契機となっています。

子供たちを安心して迎えることができるように

「ふれ愛の翼」では、毎年1月、事務局を担当する専門のスタッフが2名、グループ会社の中から選ばれます。そして約3カ月間、本社広報部に派遣され、プログラムの目的、意義を理解し、子どもたちにとって安全で無理のない企画を立案していきます。

また、子どもたちの健康面をサポートするため、事務局では事前に施設と連絡をとり、子どもたちの健康状況についてあらかじめ情報を収集し、担当ボランティアに伝えます。さらにプログラムの期間中は看護師を配置し、健康上の相談に乗ってもらうこととしています。

時代の要請にこたえて変化を続ける

「ふれ愛の翼」は、時代の要請にこたえて毎年内容を見直す必要があります。単に楽しい時間を提供するというだけではなく、このプログラムを必要としている人にとって人生の役に立ち、同時に社員ボランティア自身も成長できるものをつくり続けたいと考えています。

このイベントを通じて 変化を見せる子どもたちがいます

「飛行機に乗ったことがない」「東京に行ったことがない」という子どもたちに、さまざまな体験をさせてあげたいと思い、ここ数年、JALの広島支店からの招待をお受けしています。

普段の学園生活では味わえないイベントに参加したり、県外のほかの施設の子どもたちと交流することで、子どもたちの見識が広がったようです。今までもこのプログラムに参加して、積極的に話をするようになったり、目の輝きが変わった子どもたちがたくさんいました。「6年生になれば自分も参加できる」と、低学年の子どもたちも参加を楽しみにしています。

広島新生学園 園長
上栗哲男氏



「ふれ愛の翼」1年間の流れ

- 7月 招待施設との打ち合わせを開始
- 12月 JALグループ各社へボランティアを募集
- 1月 ふれ愛の翼事務局設置
- 3月 ボランティア事前研修
- 3月末 子どもたちをご招待

2006年度にJALが取り組んだ主な社会活動

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います。



PMFコンサート

社会活動行動指針

- 私たちは、企業市民として、未来を担う子どもたちや若い世代と経済的、身体的にさまざま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、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を支援します。
- 私たちは、さまざま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。

♥ 外部団体との連携

≡ 輸送協力以外のリソース提供

✈ 本業を活かした輸送協力

👤 社員ボランティア参加

若い世代の国際交流

● 世界子どもハイクキャンプ ♥✈

世界の子どもたちが愛媛県松山に集まり、「ハイク」を合言葉に交流体験をしました（日航財団との共同プログラム）。



● JALスカラシップ ♥✈≡

アジア・オセアニア各国の学生を招いて、東京・金沢などで開催されるサマープログラムに協力しています（日航財団との共同プログラム）。

芸術・文化活動

● 社会啓発型文化イベント協力 ♥✈

「世界遺産」関連シンポジウム、「ミュージアム・サミット」などに協力しました。

● JAL音舞台 ♥✈👤

京都や奈良にある歴史的建造物の寺院を舞台に、国内外の芸術家が出演する「音舞台」を提供しています。

● PMFコンサートへの支援 ♥✈

札幌市などが支援する「PMF(Pacific Music Festival)」のパートナーとして、世界の若手音楽家の育成プログラムに協力しました。

● 新国立劇場、森美術館の活動へ協力 ♥✈

● 美術展輸送協力 ♥✈

日本各地で開かれる美術展に出品される海外美術品や海外各地で行われる美術展の日本美術品の輸送協力をしています。

自然環境

● 社員によるフィールドトリップ ✈👤

昨年6月、自然の大切さと環境保護の重要性を実感するため、社員ボランティアが北海道・霧多布湿原を訪れました。そこで自然保護に取り組んでいる方に話を聞き、その活動を体験しました。

● JALマイル・フォー・エコ (p.49参照) ♥

● 中国内モンゴル沙漠化防止化プロジェクト 「JAL空のエコCHINA」 (p.49参照) ♥✈

● 運航乗務員によるCO₂削減の取り組み (p.46、51参照) ≡

● 大気観測 (p.48参照) ≡

● WWF、アースウォッチへの協力 ♥✈≡

● 国際クマ会議への協力 ♥✈

● 北海道ボランティア植樹 (p.48参照) 👤

● JAL地球環境セミナー ≡

子どもたちや若い世代の教育および社会福祉

●緊急人道支援 ♡ 人 目 人

06年5月ジャワ島中部で発生した地震に対しNGOスタッフ32名、緊急支援物資19トン（日本赤十字社、韓国赤十字社、地方公共団体）の無償輸送、社員向けチャリティーコンサートの収益を含む社員緊急募金（約152万円）を実施しました。

●マイル・フォー・スペシャルオリンピックス ♡ 目 人

事務局への人材派遣やボランティアへの参加など、スペシャルオリンピックス日本委員会の活動をサポートしています。

●マイル・フォー・子どもワクチン ♡

「世界の子どもにワクチンを日本委員会」に協力し、マイルによる寄付を呼びかけました。

●ユニセフ支援 ♡ 人 目 人

JALグループは、財団法人日本ユニセフ協会を通じてユニセフの活動を支援しています。06年11月より、機内における募金活動を従来の欧米3路線から国際線自社運航全便に拡大しました。また、機体へのユニセフマークの塗装、チャリティーイベント協力、ユニセフカード機内販売、成田・関西空港ラウンジへの募金箱設置、外国コイン募金実行委員会での外貨輸送協力を行っています。



●JALヤング・グリーン・スコッド 目 人

グループ若手社員が計画し、毎年さまざまなボランティア活動に従事しています。06年度はグループ42社50名が4班に分かれ、それぞれ保育園、幼稚園、フリースクール、農家でボランティアに従事しました。また、このプログラムの卒業生たちを中心に集まった100名の社員が、東京・荒川の河岸清掃に参加しました。

●ふれ愛の翼 (p.42、43参照) 人 目 人

●国連WFP協会「子ども作文コンクール」 ♡ 人

●NPO/NGOへの協力 ♡ 人

教育協力NGOネットワーク、難民支援協会、日本アムネスティなど、さまざまなNPO/NGOの活動に輸送協力しています。

●JAL RABBITS（女子バスケットボール部）、JAL WINGS（ラグビー部）によるスポーツ教室開催 目 人



●空とぶ車椅子 ♡ 人

全国の高校生が修理した車椅子を海外に運ぶ際の超過手荷物料金を免除しています。

●チャリティーイベント協力 ♡ 人

ミュージカル関係者のNPO支援・社会啓発イベント「ケア・ウェーブ」、日本国際ボランティアセンター主催コンサートを通じたチャリティー活動に協力しました。

●ピンクリボン・キャンペーン 目 人

04年*より乳がん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」に協賛しています。国内線2便で「ピンクスカーフ・フライト」を実施し、お客さまにピンクリボン・バッジや早期発見啓発カードを配布しました。また、社員向けにピンクリボン・ブローチを販売（678個）し、販売代金の一部を乳がん患者支援団体「あけぼの会」に寄付しました。

*CSR報告書2007冊子版の表記が「03年より」となっておりまして、お詫びして訂正いたします。

●地域の教育プログラムへの協力 ♡ 目

JALビルがある品川区の中学校に通う中学生を対象に、社員が自分の職務経験を話す「しながわ寺子屋」を開催しました。また、神戸支店・空港所では「トライやるウィーク」を実施し、中学生の職業訓練プログラムに協力しました。

●学校では受けられない授業 ♡ 人 目

全国から小学生親子を募集し、整備工場の見学を実施しました。また、出張航空教室を開催し、地域社会との対話を心がけています。

●国際協力ボランティア活動 ♡ 人

社員ボランティアが絵本をつくりラオス・カンボジアの子どもたちに届けた「絵本を届ける運動」、カンボジアの子どものために布製遊具を作る作業を手伝う「みんなで布チョッキン」などのボランティア活動をしました。



●社員向け「フェアトレードを知る会」開催 ♡ 目 人

●ひこうきにのったサンタクロース 人

（成田地区社員ボランティア活動）

●LOVE-WING（関西空港地区社員ボランティア活動） 人

活動の詳細についてはJALホームページを、また日航財団との共同プログラムについては、日航財団ホームページをご覧ください。

- 社会活動 <http://www.jal.com/ja/society>
- 財団法人日航財団 <http://www.jal-foundation.or.jp>
- JAL RABBITS <http://www.jal.co.jp/jalrabbits>
- JAL WINGS <http://www.jalrugby.com>

地球環境に対する航空会社としての責任

より安全に、より快適に目的地にお客さまや荷物を運ぶこと。それが公共交通機関としての使命です。同時に、地球と共生し次世代に豊かな環境を残すことも企業にとって大切な課題です。私たちは、環境に負荷を与えざるを得ない航空会社の果たすべき責任は何かを考え、さまざまな活動に取り組んでいます。

JALの考え方

環境への影響を少しでも減らすために、運航乗務員としてできることを常に考え、工夫し、実践していきます。



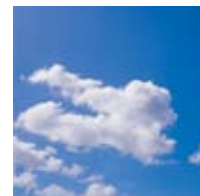
松並孝次
747機長

私たち運航乗務員は、1990年の初めに燃料効率化委員会を発足し、できるだけ地球環境にやさしい運航を探ってきました。現在は「運航本部チーム・マイナス6%」として、2カ月に一度集まり、全社的に日常運航のなかで無駄な燃料を使わないためにどんな工夫ができるかなどについて知恵を出し合ったり、乗務員に印刷物で伝えたりしています。

このチーム・マイナス6%は、さまざまな試みに取り組んでいます。航空機が空港でエンジンを止めているときは、機内のエアコンや照明などの電力を賄うために補助エンジンを回します。これは1時間に600～700リットルの燃料を使うため、できるだけ出発直前まで始動させずに、地上から電源や冷氣・暖気の供給を受けています。また、離陸のときになるべく燃料を使わない上昇の仕方を乗務員に広めたり、上空で巡航しているときも効率のいいスピードを勧めたりしています。強い追い風がある場合など、スピードを落としても十分定刻に到着しますから、定時性を守りながら地球環境に配慮した飛び方ができるわけです。

細かいところでは、着陸した後、4発機のエンジンを一つ止めて三つのエンジンで降機スポットまで移動させたり、1～2キロのものでも不要なものは機内から降ろして軽くするなど、どんなことでも試してみようと、チーム内で話しています。

私たち航空会社は、二酸化炭素の排出などさまざまな負荷を環境に与えています。それらを正しく認識し、少しでも改善できるよう取り組みます。



JALに期待すること

大型旅客機でも、1～2キロの重さに気を使うことはとても大切。そうした地道な努力の積み重ねが、省エネを大きく前進させるのです。

いろいろなところで省エネの話をする機会がありますが、例えば家電製品にしても自動車にしても、昔はエネルギーを節約するために、実に細かい工夫をしてきた時期がありました。自動車などは、燃費をよくするために100グラム、50グラム単位で重さを削るといった努力を積み重ねて、あるときハイブリッド車のように急激に4割も燃費がいい車が出てきたりしました。航空機もそういう道筋をたどるのではないかと思います。ありとあらゆる細かい無駄をつぶして、もうこれ以上はできないと思ったときにブレークスルーが来て、一気に消費エネルギーを減らすような技術が生まれる。機器の進歩とか省エネ技術というものはそんな傾向があります。ただし、そういうブレークスルーは細かい努力を地道にやっていかないと起こりません。日本航空が1～2キロの重さにも気を使って飛ぶという話が航空機メーカーに伝わると、航空機の設計の転換が起こることもあるのではないかと思います。

それと、「早く着くことだけが航空輸送サービスの使命ではない」という考え方が多様性の一つとして認められてもいいと思います。そうすれば、もう少し低速で燃料を使わない飛行機が出てきたり、省エネの新しい発想が生まれてくるかもしれません。



安井 至 氏

1945年、東京生まれ。国際連合大学副学長。東京大学生産技術研究所教授、東京大学国際・産学共同研究センター長などを経て、2003年より現職。専門は無機材料化学、環境科学、産学共同研究。自身のホームページなどで、さまざまな環境問題に対して幅広く発言している。著書に『高機能性ガラス』『リサイクルのすすめ』『市民のための環境学ガイド』『21世紀の環境予測と対策』など多数。

航空会社として環境のためにできること

大気観測——地球温暖化をもたらす大気変動を調査する



CO₂濃度連続測定装置

地球温暖化をもたらす大気変動のメカニズムを解明するため、JALグループは1993年から国際線定期便のルート上で大気を採取し、その成分の濃度を測る大気観測を実施しています。従来はオーストラリアと日本の間を飛ぶ2機の機材に専用の観測装置を取り付け、月に2回ほど高度1万メートル付近の航路上の大気を採取して日本に持ち帰り、そこに含まれる二酸化炭素（CO₂）やメタン（CH₄）などの温室効果ガスの濃度を分析する気象庁気象研究所に提供していました。

その後、2003年に日航財団や国立環境研究所などが中心となり、文部科学省の科学技術振興調整費を得て、飛行中連続してCO₂濃度を分析し記録できる装置などを開発し、5機の航空機に取り付け、2006年からは環境省の地球環境保全試験研究費の補助を受けて世界中の路線でCO₂の測定をしています。今後データが蓄積されていくことにより、地球温暖化の科学的な解明に貢献することが大いに期待されます。

詳細については、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>

二酸化炭素の研究に多大な貢献になることを期待

地球温暖化の原因には何種類もありますが、その半分以上がCO₂の影響によるものです。現在、人間が化石燃料を燃やして出したCO₂の半分が空中にあると言われています。そしてその残りがどこに行っているか詳しくはわかりません。ある部分は海が、ある部分は陸上の植物が吸ってくれている。でも、将来的にも今と同じように吸ってくれるかどうかはわかりません。そこで航空機を使って、今、CO₂がどこでどうやって吸収されているのかを調べているわけです。

JALが大気観測を始める前にも、いろいろな場所で観測はされていましたが、その数は十分ではなく、特に上空のデータが不足していました。飛行機であちこち調べることでデータが増えれば、世界各地でのCO₂の吸収量がかなり詳しくわかります。まだ始まったばかりですが、データが蓄積されれば、CO₂研究にとって大きな貢献になると期待しています。

国立環境研究所 地球環境研究センター
町田敏暢氏



北海道ボランティア植樹——支笏湖周辺で森づくりに参加

2006年9月、北海道のJALグループ社員と家族総勢160名が「セブン—イレブンみどりの基金」に参加して、ボランティア植樹を実施しました。これは、2004年の台風で根こそぎ倒された支笏湖周辺の森林を復興するために設けられた基金です。ボランティアたちは数年後に鳥や虫たちの住みかになることを期待して、JALグループが受け持った1ヘクタールに1080本のアカエゾマツやトドマツの苗木を植えました。

シベリア森林火災の発見——世界最大のCO₂吸収源を守る

森林は本来、二酸化炭素 (CO₂) を吸収する働きがあり、地球温暖化を抑えんと考えられています。特に広大なシベリアタイガ (針葉樹林帯) は、世界最大のCO₂の吸収源といわれてきました。しかし、最近シベリアで大規模な森林火災が頻繁に起こり、大量のCO₂が排出されています。さらに、永久凍土が溶けて土壌からCO₂の21倍の温室効果のあるメタンガスも大気に放出され、逆に地球温暖化の深刻な原因となっています。

シベリアの森林火災の被害を最小限にとどめるために、北海道大学ではアラスカ大学やロシア科学アカデミーなどと協力し合い、火災の発見と抑制の研究を進めています。日本航空はこれに協力し、シベリア上空を飛ぶ欧州路線の運航乗務員が目視で森林火災を発見するたびに、その情報を提供しています。活動4年目の2006年度は乗務員の提案による報告書式の改善もあり、過去最多となる138件の火災を通報しました。



シベリア森林火災の通報件数

実施時期	通報件数
2003 年 6 月～ 7 月	101
2004 年 5 月～ 7 月	77
2005 年 6 月～ 8 月	30
2006 年 6 月～ 8 月	138

火災発見の力になってくれる民間航空機によるモニタリング



シベリアでは、多い年では2000万ヘクタール、すなわち日本の半分くらいの面積の森林火災が起っています。正確に言うと土壌にたまっている有機物が燃える。有機物が燃えることで出てくるCO₂の量は、立ち木が燃えて出る量の約5倍です。

火災を食い止めるために、燃えている場所を特定しなければなりません。シベリアタイガ地域は日本の面積の20倍もあり、道路も整備されていないため、とても歩いて火災の起こった場所を探すことはできません。最も有効

な方法は衛星を使うことですが、ときどき不具合が生じて、火災を見落としたりします。精度を高めるために、航空機によるモニタリングが非常に力になってくれるんです。高度1万メートルのところから見ると、非常に広い範囲が見わたせます。しかも民間旅客機の定期便に協力をお願いすることで、長期間にわたり一定のルートで多くのデータが得られる、というメリットもあるわけです。

北海道大学 低温科学研究所教授
福田正己氏

JAL空のエコCHINA——中国・内蒙古の沙漠化防止支援

JALグループは地球規模での温暖化防止のため、2006年6月の環境月間に、中国での環境保全取り組みへの支援「JAL空のエコCHINA」を実施しました。これは中国で「内蒙古沙漠化防止プロジェクト」を進めている財団法人オイスカを支援するもので、JALグループによる支援に加え、JALマイレージバンクの会員にもマイレージによる募金「JALマイル・フォー・エコ」への参加を呼びかけました。このプロジェクトは、沙漠化と黄砂の飛来を防止するため、緑化技術を研究し、地域の人々とともにグリーンベルトの設置に取り組むものです。

詳細については、オイスカのホームページをご参照ください。

● <http://oisca.org/project/china/mongol.htm>



インターネットでもこのページの
関連情報をご覧ください。

- 日航財団
<http://www.jal-foundation.or.jp>
- オイスカ
<http://oisca.org/project/china/mongol.htm>

環境行動計画

地球環境との共生を目指して行動します



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、改善に向けて「空のエコ【2010】」と題する中・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。

2006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。2006年度の環境コストと保全効果は以下のとおりです。

環境コスト 投資額:886百万円 費用額:13,518百万円

環境保全効果 CO₂:142万トン削減 NOx:642トン削減

空のエコ【2010】と環境会計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/>



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。

- 空のエコ【2010】
- 環境会計
- 環境マネジメントシステム
<http://www.jal.com/ja/environment/>

2006年度の活動トピックス

新機材の導入

2006年度は747、A300などの経年機を13機退役させ、737-800、777などの新型機を9機導入しました。2007年度も747、MD87などを退役させ、前年同様の新型機を導入し、機材の燃料消費効率化を促進します。



新しく導入された
737-800型機

「運航本部チーム・マイナス6%」の発足

運航乗務員による地球温暖化防止への取り組みは、従来は機種ごとにそれぞれ自主的な活動をしていましたが、これを発展させ、2006年度より全運航乗務員の属する運航本部全体として活動を推進するため「運航本部チーム・マイナス6%」委員会を立ち上げました。乗務員が操縦室で実践できる環境活動を推進しています。

温暖化防止ロゴ機就航

環境省の地球温暖化防止キャンペーン「チーム・マイナス6%」に協力して、胴体側面に「みんなで止めよう温暖化」のロゴの入った機材を1機投入しました。

環境マネジメントシステムの活用

JALグループでは、事業による環境への負荷が比較的大き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の認証を取得し、また、負荷の小さい間接部門およびグループ会社では「エコステージ」（環境経営評価・支援システム）の導入を推進しています。

ISO14001の認証を取得した成田貨物支店と、エコステージ（ステージⅠ）の認証を取得したJALシミュレーターエンジニアリングの取り組みを右に紹介します。また、JALグループ内でISO14001の認証を取得した4サイトと、エコステージの認証を取得した3サイトについては、インターネットで公開しています。

● <http://www.jal.com/ja/environment/>

日々の仕事から始める省エネ対策

私たちは、運航乗務員が地上で操縦の訓練をするフライトシミュレーターを整備しています。シミュレーター訓練は、実機訓練のように燃料を使わないため、大量の二酸化炭素（CO₂）を排出することなく大幅な省エネルギーになります。しかし、大型機械のため消費する電力は少なくありません。訓練時にトラブルが発生し、シミュレーターの作動時間が長くなれば、消費電力も増えてしまいます。そうならないように、私たちがきちんと整備することは省エネの第一歩と考えて仕事にあたっています。また、上下左右に大きく動くシミュレーターは油圧で制御しますが、最近では、廃油の出ない完全電動式の新型機を導入するなど環境に配慮しています。

伊藤尚志

JALシミュレーターエンジニアリング
第1整備部



使用済みの梱包ビニールを有価物に

お客さまの貨物を航空機で運ぶ際には、「サポーター（荷物を載せる板）」「防水・防塵用の梱包ビニール」「プラスチックネット」など補助具を使います。特にビニールシートは1回しか使用しませんから、大量に使用済みの不用品が出るため、以前は産業廃棄物として処分費を払って処理していました。しかし昨今の原油価格高騰に伴い、2006年からは廃棄ビニールを圧縮して固め、有価で業者に引き取っていただ

けるようになりました。ビニールは高密度に圧縮して業者に引き渡します。仕分けをいい加減にやると不純物が混ざり、リサイクルがうまくいかなくなってしまうため、使用済みシートの仕分けや管理には気を使います。

香取 博

JALカーゴハンドリング
輸入サービス部



環境負荷を減らすためのさまざまな努力



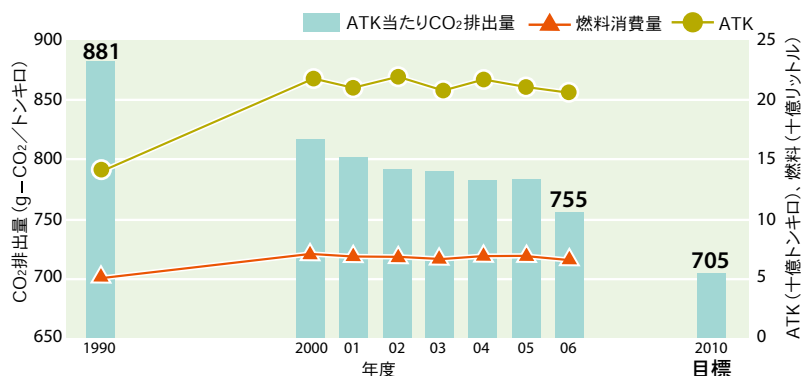
地球温暖化防止

航空機からの二酸化炭素排出量削減

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二酸化炭素（CO₂）を排出します。航空機からのCO₂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、さまざまな施策により燃料消費の削減に努めています。

JALグループの航空機の営業運航に伴い排出された供給輸送量ATK当たりCO₂排出量の推移は、下のグラフのとおりです。なお2006年度のCO₂排出総量は前年度対比6.5％減の1580万トンでした。この削減量にあたる109万トンは、杉の木7790万本が1年間に吸収するCO₂の量に相当します。

JAL グループ機の ATK 当たり二酸化炭素排出量



さまざまな燃料消費削減施策

航空機は、搭載されたものを含め総重量を軽量化することにより消費燃料の削減、ひいてはCO₂の排出量を減少させることができます。例えば1機あたり1kg軽量化すると、JALグループ全体で年間約76トンのCO₂が削減できます。これは杉の木5400本が1年間に吸収するCO₂の量に相当します。JALグループでは、次のような燃料の消費削減策に取り組んでいます。

■機内食用食器などのサービス用品の削減・軽量化

国際線のファースト、ビジネスクラスの機内食の食器に磁器を使っていますが、2004年から約20％軽量の磁器を導入しています。また、スプーンやフォークも薄くすることで、1本あたり2グラム軽くなっています。軽量磁器は、今後も増やしていく予定です。



■貨物コンテナの軽量化

貨物用のコンテナは、従来アルミ合金製でしたが、2007年度より「ツインテックス」というガラス繊維系新素材を側面パネルに用いたものを導入しました。これにより1台当たり26kgの軽量化ができます。今後、国際線の汎用型コンテナをこのタイプに順次更新する予定です。

■飲料水の搭載量の適正化

貨物室には常に給水タンクが備えられています。従来はこれを満タンで運航していましたが、調査の結果、フライト後、多くの便で相当量が残っていることがわかったため、適正量給水に変更しました。その結果、1便あたり747-400型機で最大400kg、777型機で最大300kgの軽量化ができました。

■燃料搭載量の効率化

航空機の燃料消費効率には、燃料自体の重量も大きく影響します。私たちは、搭載燃料をきめ細かく計算し、安全を確保しつつ搭載燃料を軽減させました。従来、燃料は1000ポンド単位（切り上げ方式）で搭載していましたが、これを100ポンド単位にすることで、軽量化を目指しました。これにより、1便あたり最大で900ポンド（約400kg）の軽量化になります。

■重心位置の管理

航空機では、お客さまの着席位置や貨物の搭載位置が機体の重心に影響を及ぼします。お客さまや貨物の位置を適正範囲内に収めないとバランスを崩し、運航に支障が生じます。このため各空港では、専門スタッフが出発便ごとにその重心位置の計算をしながら貨物室に積む貨物の搭載位置を決めています。一方で、航空機は一般的に重心位置が許容範囲内の後方にあるほど水平尾翼部分の抵抗が減り、燃費が向上します。JALグループの空港スタッフは貨物の搭載位置決定にあたり、極力燃費がよくなる重心位置に合わせる努力をしています。



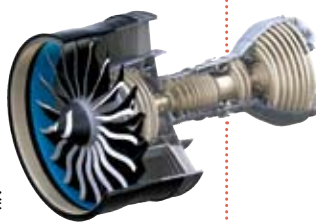
新素材を使った軽量コンテナ



787型機

787 型機に搭載予定の GEnx エンジン

JALグループは2008年度より導入するボーイング787型機用として、信頼性に優れ環境にやさしい次世代航空機エンジン、米国GE製GEnxを採用します。このエンジンは、複合素材の採用により軽量化するとともに運用コストも低減します。また、燃費効率に優れ、騒音レベルを低減するとともに、CO₂・NO_x排出量を大幅に削減するなど環境に配慮した設計となっています。現在、JALグループで運航中のCF6型エンジン搭載の中型機をGEnxエンジン搭載の787に更新することで、1機あたり年間2500トンのCO₂削減効果が見込まれます。JALグループでは、新機材を導入する際にも地球環境への負荷が少ないものを選定しています。



大気汚染防止・水質汚濁防止

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。メーカーや航空機整備委託先との情報交換により、環境にやさしい代替品への移行に努めています。

JALグループ航空機の塗装は、およそ5～6年に一度の割合で上塗りまたは塗り替えています。塗料やその剥離剤の使用にあたっては以前から環境に最大限配慮しています。

古い塗料をはがす剥離剤として、メチレンクロライドや揮発性有機溶剤を含まない、比較的廃液処理の容易なものを導入しています。また、下塗り塗料については、クロムを含まないものの導入を進めています。さらに上塗り塗料も揮発性溶剤の含有量を低く抑えたものを使用しています。また、最近では塗装技術も向上し、静電塗装という技術を用いることにより、従来の吹き付け塗装に比べて2～3割少ない塗料で塗り上げることができるようになっています。

主なPRTR法対象第一種指定化学物質の取り扱い量等の情報はインターネットで公開しています。

● <http://www.jal.com/ja/environment/>

航空機用防除雪氷液散布

冬期に航空機の機体への着氷・積雪を防止するため、プロピレングリコールを主成分とする防除雪氷液を散布しています。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おり、自然分解する物質ですが、多量に河川等の公共水域に流れると富栄養化の要因となるおそれがあるため、使用には配慮が必要です。使用量は、降雪量、雪質、除霜回数などにより変動しますが、JALグループでは防除雪氷液を効率よく機体に散布できる器材を積極的に導入し、使用量の削減に取り組んでいます。

単位:キロリットル

空港	2005年度	2006年度
新千歳空港	727	495
青森空港	359	244
他国内空港	1,363	423
計	2,449	1,162



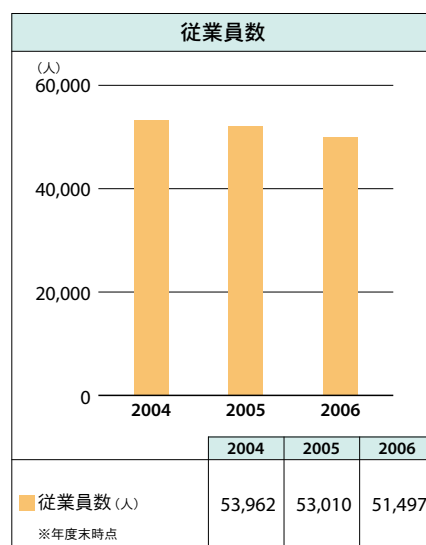
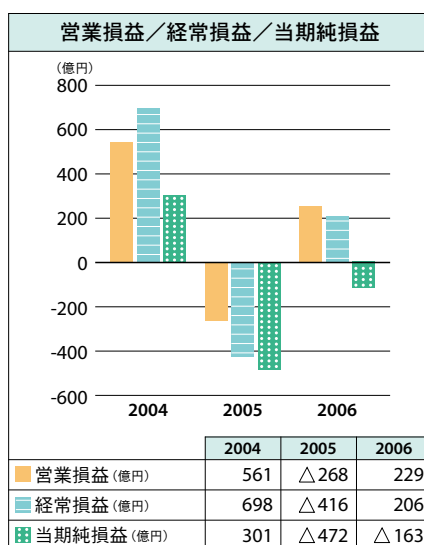
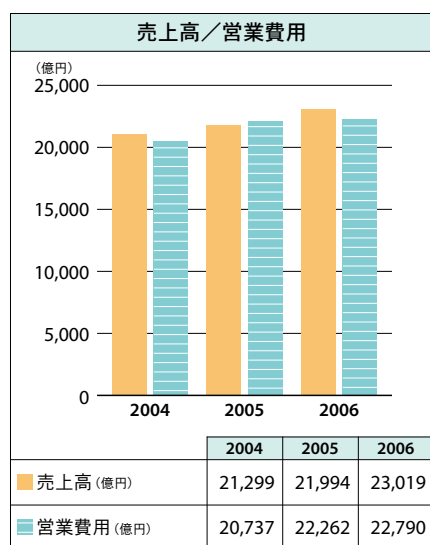
その他の環境保全活動

省エネルギー、廃棄物の削減とリサイクル、騒音対策、グリーン購入などの取り組みについてはインターネットにて公開しています。

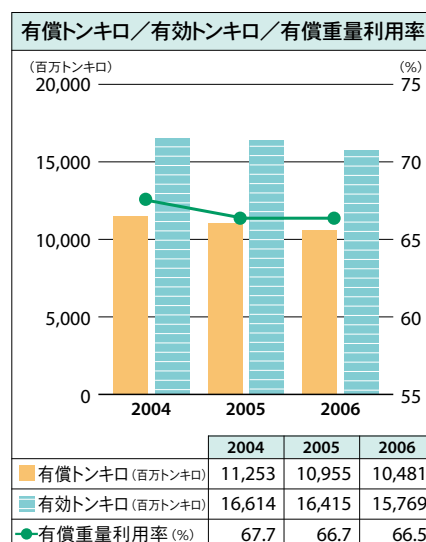
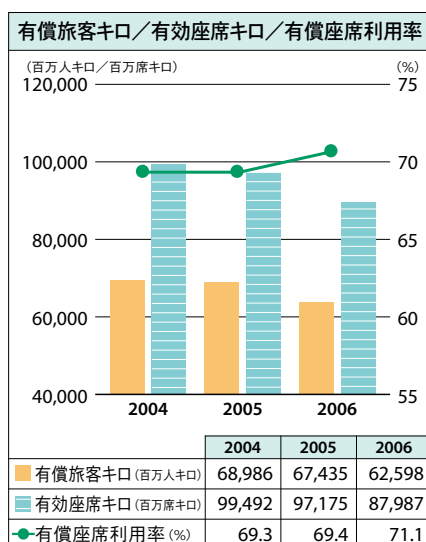
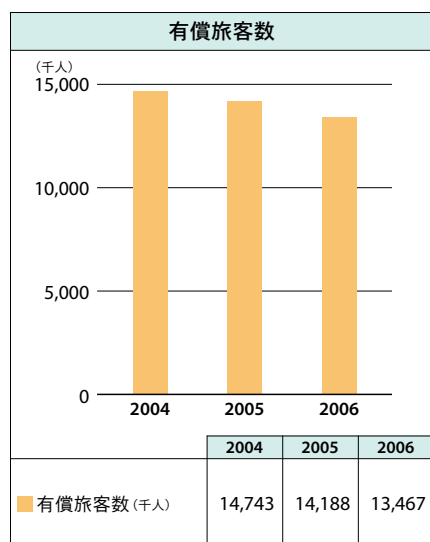
● <http://www.jal.com/ja/environment/>



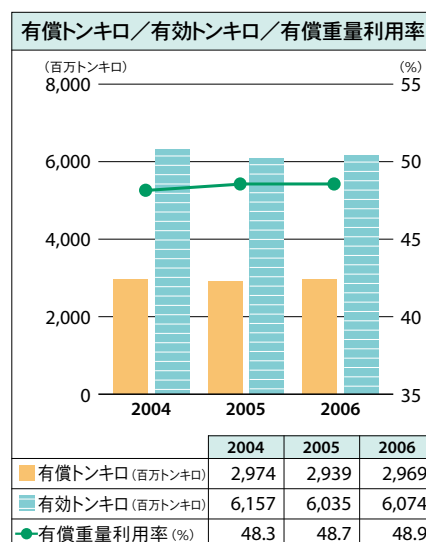
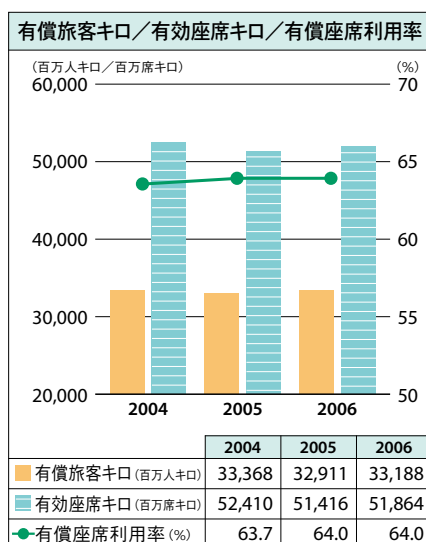
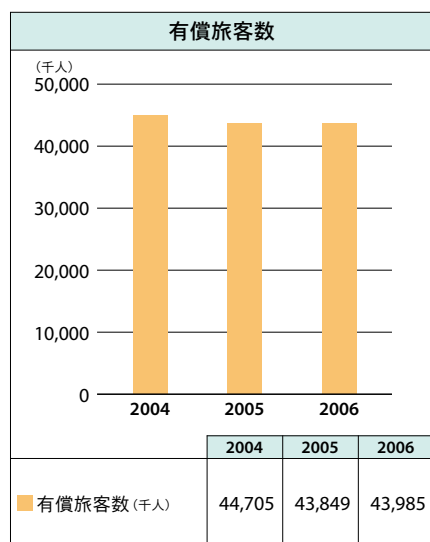
事業業績および輸送実績報告



輸送実績 国際線



輸送実績 国内線



第三者意見

当意見は、本報告書の記載内容、および日本航空の環境、安全、人事の各担当者へのヒアリングに基づいて執筆しています。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、企業の社会責任に取り組むしくみと姿勢を示すものとして、評価できます。

高く評価すべき点

- 運航中の安全性向上や航空燃料の消費削減のために、飛行中のデータを解析し、乗務員にフィードバックしていること (p.20)。今後は機種別・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、さらに実効的な取り組みを促すことを期待します。
- 他社と共同で、コンテナの軽量化を実現したこと。
- 昨年度に引き続き、発生したトラブルについて詳しく紹介するとともに、LOSAの実施や確認会話事例集など、日常的なヒューマンエラーの種の可視化や分析・防止に積極的に取り組んでいること (p.20～23、26、27)。今後はその取り組みによる改善事例も、積極的に開示してください。
- 事故発生時のファミリーアシスタンスのあり方について、対策本部要員の方々への研修を始めたこと (p.24)。今後は、そのノウハウやしくみを、大規模な欠航や遅延の発生時にも活用できるよう、展開してください。
- 育児休職・休暇制度 (p.38、39) について、これまでと同様に、取得者 (特に男性の育児休暇取得者12名) 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。さらに、客室乗務員の部分就労や再雇用など、多様な働き方を支援する制度が充実していること。

取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点

- 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、利用者にもさらに積極的に協力を呼びかけること。同社の環境負荷削減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、具体的な提案や成果を例示するよう求めます。
- 障がいを持つ人々の雇用の促進について、職種の開発が進んだことによって改善したこと (p.40)。ただし法定雇用率には達しておらず、引き続き、先駆的に取り組む他社の事例を掘り下げて学び、職種の多様化をさらに進めてください。

一層の努力を求めたい点

- 調達基準について、施設・備品・消耗品について環境配慮・対応を求めるとともに、機内食やノベルティなどもその対象とし、さらに調達先における労働安全衛生や待遇などの人権への対応も求めること。
- 全般的な傾向として、指数化したり目標化することが「管理強化につながる」という意識が強い点について、是正すること。航空燃料の消費に関する個人別の実績管理や、安全への取り組みに関する職場単位の年度ごとの目標と実績の可視化といった点について、「管理強化につながるため実施できない」との回答ですが、それでは課題の分析が十分でなく、裏返せば経営上の課題としての実効性ある取り組みができないことを意味します。従業員の理解が得られないからという理由だけで躊躇するのではなく、合理的・科学的な根拠を明示して積極的に課題解決に挑む風土を構築するためにも、早急な是正を期待します。

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:「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。

- <http://blog.canpan.info/iihoe/> (日本語のみ)

川北秀人氏

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 2006」の第三者意見に対する取り組み

昨年度、第三者意見をいただいた川北秀人氏のご提案に対し、以下、私たちの取り組みを報告いたします。

■提案1 安全に関する職場単位の目標と実績を可視化すること。

年度ごとに安全推進本部が全社安全課題を提示し、本部・会社ごとにその課題を実現するための具体的な重点施策を定める仕組みを構築しています。また、その進捗状況をモニターし、年度末に結果をレビューしています。可視化については、全社的に事故、重大インシデント、イレギュラー運航の発生件数をモニターしているほか、例えば整備本部での機材品質のように、数値目標を定めて達成度をレビューしているものもあります。

■提案2 事故を生んだ原因や背景を具体的に示すこと。積極的な行動は加点し、消極性や不作為を減点する人事考課を導入すること。

発生した不安全事象については、真の原因をつきとめるために、聞き取り調査手法の充実を図るための施策 (p.20参照) を実行に移しています。

また、ヒューマンエラーにかかわる取り扱い方針を定め (p.21参照)、労使間の信頼関係を築いてエラーを積極的に報告できる安全風土を醸成し、安全にかかわる情報のさらなる質の向上と量の増加を図ります。

日本航空インターナショナルでは、「安全・品質の追求」をはじめとした企業理念を実現するため、求められる職務行動をキーワードと共に示し、社員が日々実践すべき行動を明示しています。また、2005年度から、その実践度合いを評価対象とする人事評価制度も導入しています。JALグループは、企業理念の通り、努力と挑戦を大切にしていきます。

■提案3 障がいをもつ人々の雇用について、法定水準を早期達成すること。

JALでは障がいをもつ社員の雇用促進にあたり、JALサンライトがこれまで実施してきた総務サービス業務において障がいをもつ社員の一層の活躍の場を広げると同時に、他社事例に学びつつ、社外機関とも連携しながら、新たな活躍の場の創出に努めています。

例えば、2006年1月にマッサージサービスを開始するため盲学校の協力を得て視覚障がいをもつ社員を採用し、2007年5月にはNPO法人と協力し、知的障がいをもつ社員による返却制服処

理業務と印刷受託業務を開始しました。

今後もこのような取り組みを継続し、さらなる雇用促進に努めます。

■提案4 燃料削減の実績管理を機種別・個人別など細分化すること。また、優れた取り組みには表彰するなど実効的に促すこと。

JAL運航便の操縦や飛行実績に関するデータは、すでに自動的に記録される仕組みができています。これらのデータは基本的に安全運航のために使用されますが、環境活動のためにも利用していく予定です。手始めに、4発エンジン機が着陸後、1エンジンを停止して走行した際の運航データの分析に着手しました。今後、環境活動目的でのデータ活用を推進していきます。

表彰については、既存のDream Skyward賞 (p.41参照) に「良き企業市民部門・地球環境活動」の部門があり、この制度を活用します。

■提案5 環境負荷の削減を利用者に具体的に呼びかけること。

「お客さまに環境負荷削減の協力を積極的に呼びかけること」を、JALグループ地球環境活動中長期目標「空のエコ【2010】」の目標の一つに掲げ、JALグループの基本姿勢として明確に打ち出しました。お客さまにご協力をお願いする内容を検討し、早期の実施を目指して取り組んでいきます。

「CSR報告書を読む会」を開催しました

2006年10月27日、第三者意見をご執筆いただいている川北秀人氏をコーディネーターに迎え、「JALグループ CSR報告書を読む会」をJAL本社ビルにて開催しました。各部門から集まったJALグループ社員12名が、他社のCSR報告書も参考にしながら、活発な意見交換をしました。「社外の声を紹介してはどうか」「地道な活動も取り上げてほしい」といった社員の意見は、今年度のCSR報告書の作成に活かされています。



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・アナン前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。私たちはグローバル・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ます。



JALグループは、お客さま、文化、そしてところを結ぶ企業活動を通じて、グローバル・コンパクトの10原則を確実に実践し、日本と世界の平和と繁栄に貢献します。

代表取締役社長

加賀 正



この報告書は、色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすいように配慮されたデザインとして、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により認定されました。

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%



ミックス品
FSC認証林、管理された森林、リサイクルされた木材や木屑繊維からの製品グループです
www.fsc.org Cert no. SA-COC-1196
© 1996 Forest Stewardship Council

この報告書は、FSC認証紙を使用しています。



FTSE4Good



PRINTED WITH
SOY INK™



WE SUPPORT
THE GLOBAL COMPACT