



ANAグループのSMSの実践

Implementation of SMS in ANA Group

2007年10月26日

ANA グループ安全推進部 田中龍郎

Tatsuro Tanaka



A STAR ALLIANCE MEMBER





内容 contents

1. 「安全」と「安心」
“Safety” and “Peace of Mind”
2. 確かな仕組み
Assured System
3. 一人ひとりの誠実な行動(教育・啓発)
Education and Enlightenment
4. 安全文化
Safety Culture



1. 「安全」と「安心」 “Safety” and “Peace of Mind”



航空会社における品質

Quality in Airlines

基本品質

- 安全性
- 定時性
- 快適性・利便性

基本方針

- 公共交通機関として最も大事な安全性が、定時・快適など、他の品質に優先する



ANAグループ安全理念

ANA Group Safety Principles

グループ安全理念

安全は経営の基盤であり
社会への責務である

私たちはお互いの理解と信頼のもと
確かなしくみで安全を高めていきます

私たちは**一人ひとりの責任ある誠実な
行動**により安全を追求します

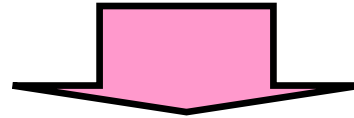


「安全」の定義

Definition of "Safety"

一般的な定義

- 事故がないこと



安全マネジメントにおける定義

- 人や財産に危害を与えるようなリスクが、リスクマネジメントにより、**許容可能な水準**以下に維持・管理されている状態。



「安全」から「安心」へ from “Safety” to “Peace of Mind”

「安全」と「安心」

- 安全：航空会社の論理・理屈
- 安心：お客様の論理



リスクの許容可能な水準とは？

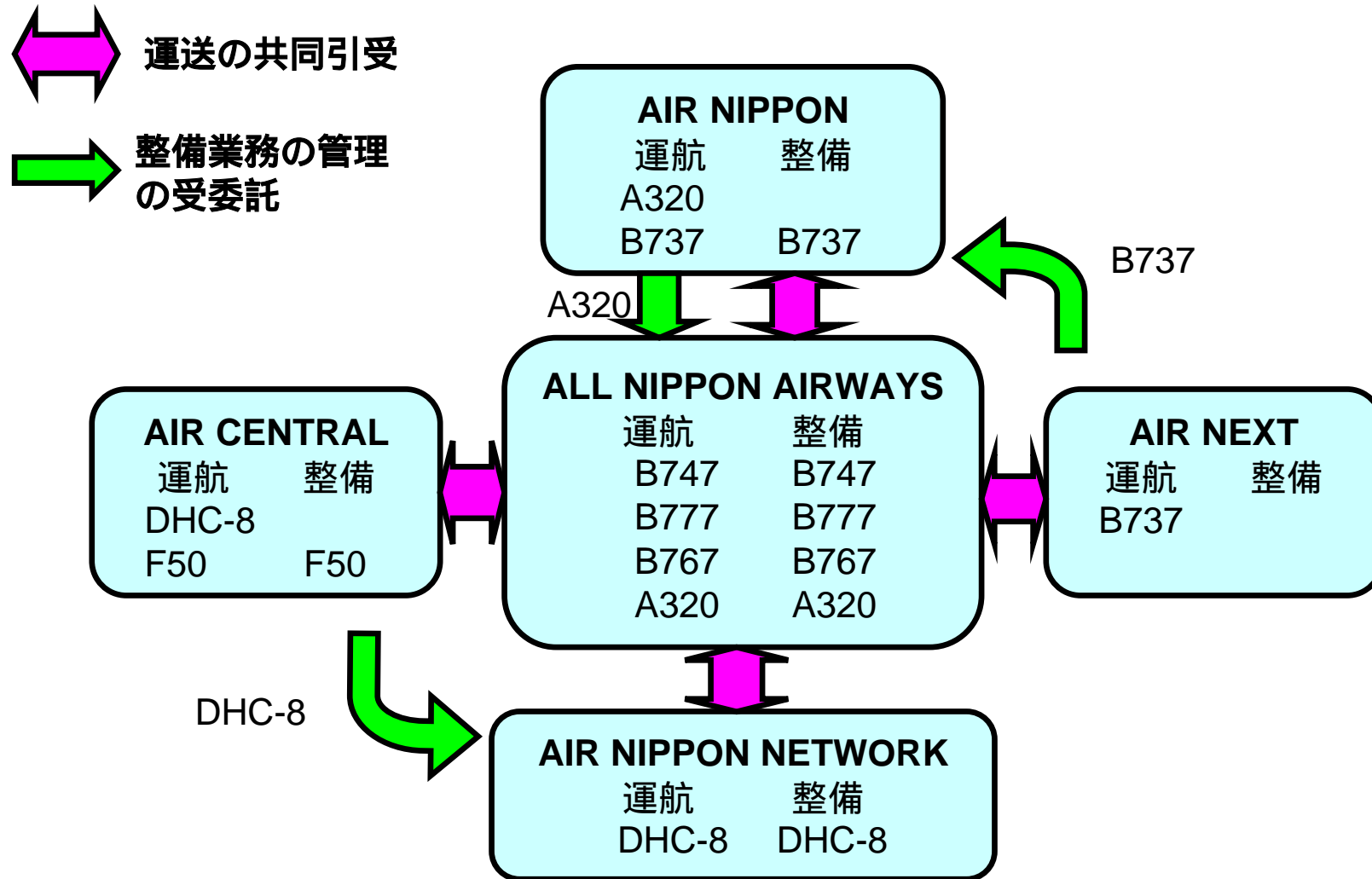
- リスクの“**許容可能な水準**”は、お客様が決める。
= 「安心」できる水準
- ANAグループは、お客様にとって常に安心な航空会社であり続けることを希求する。



2. 確かなしくみ Assured System

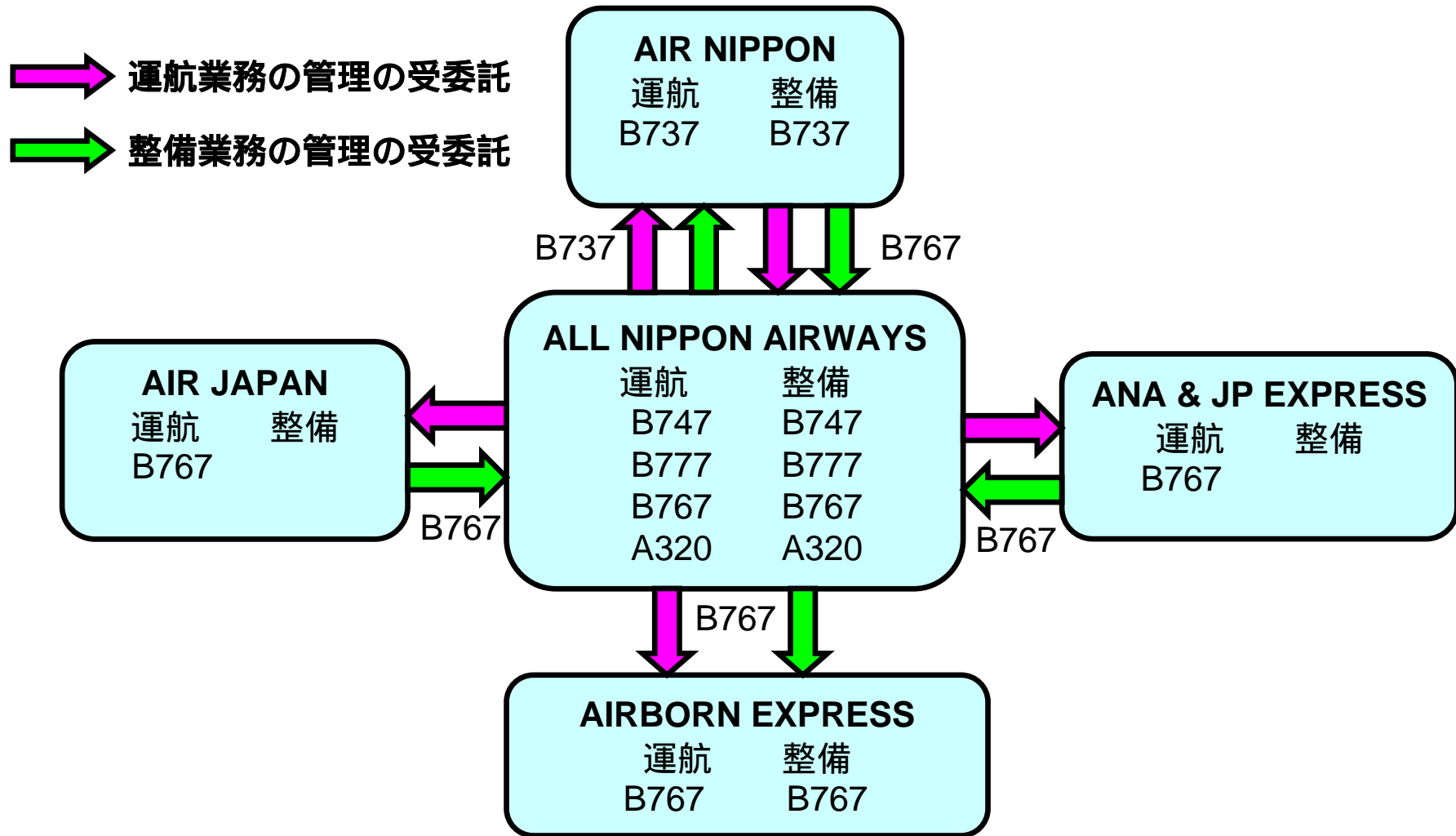


グループ航空会社による運航(国内線) Domestic Operation by ANA Group Airlines





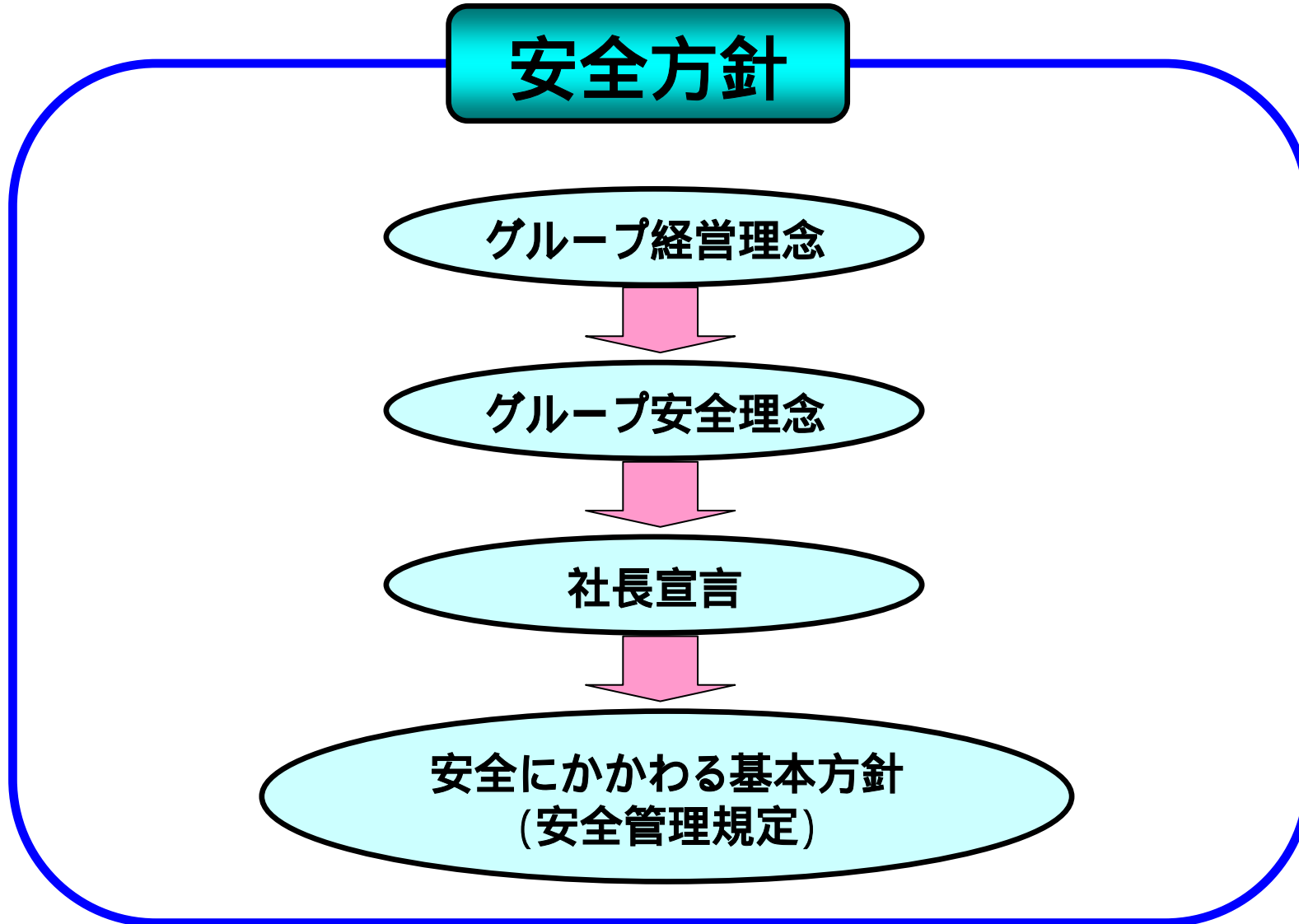
グループ航空会社による運航(国際線) International Operation by ANA Group Airlines





安全の仕組み

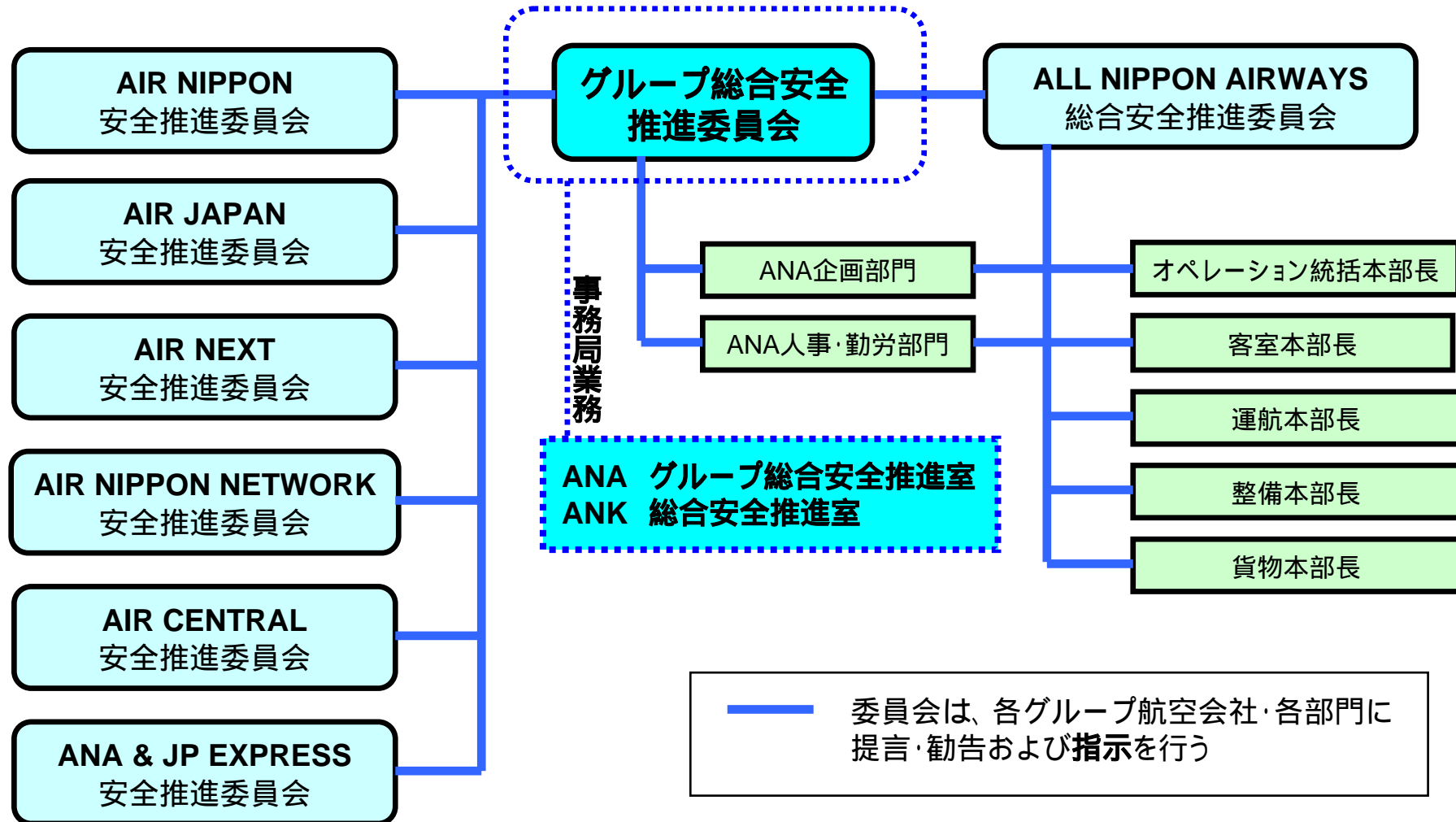
Safety System in ANA Group





グループ航空会社全体の組織体制

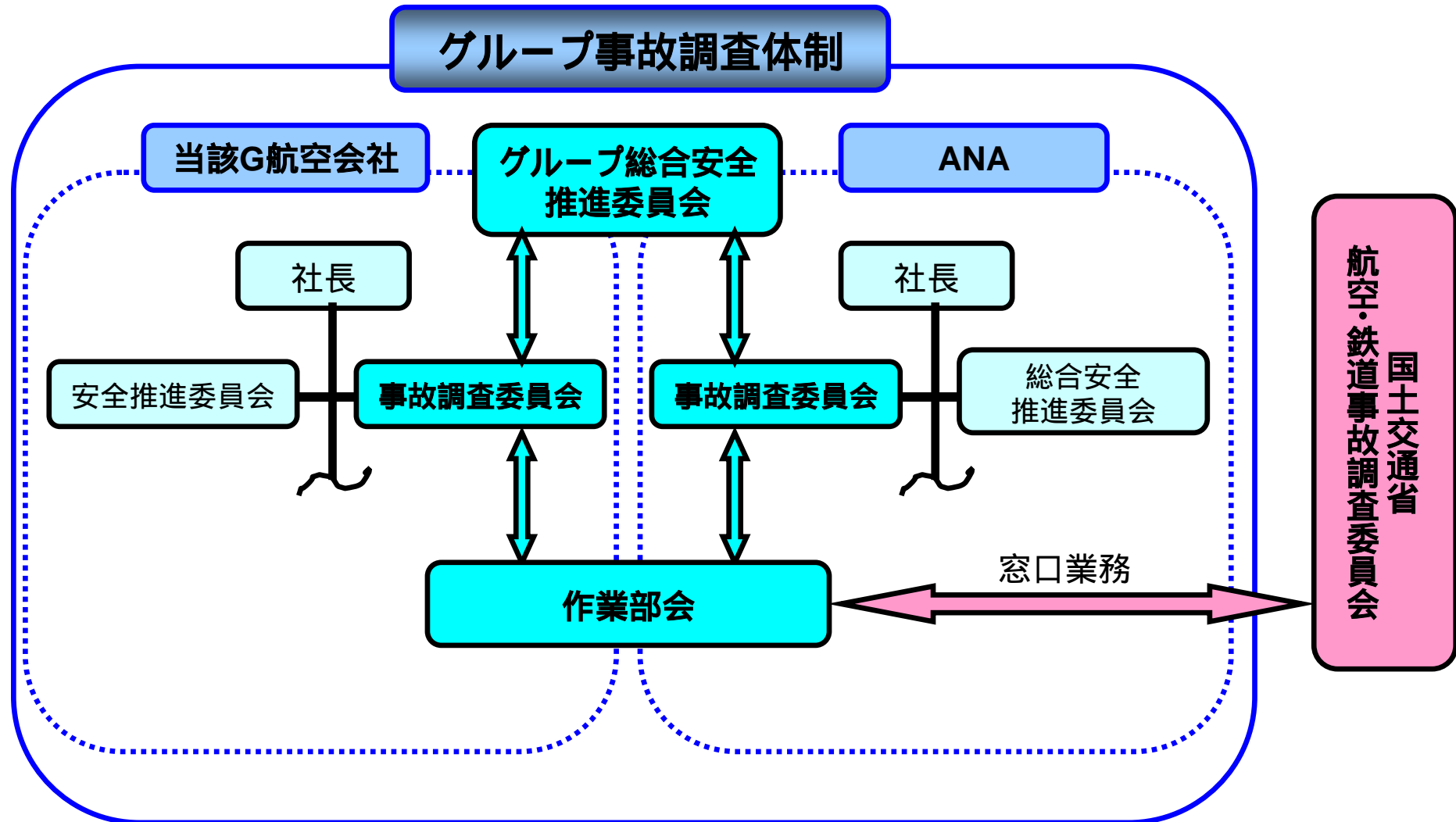
Organizational Structure of Group Airlines





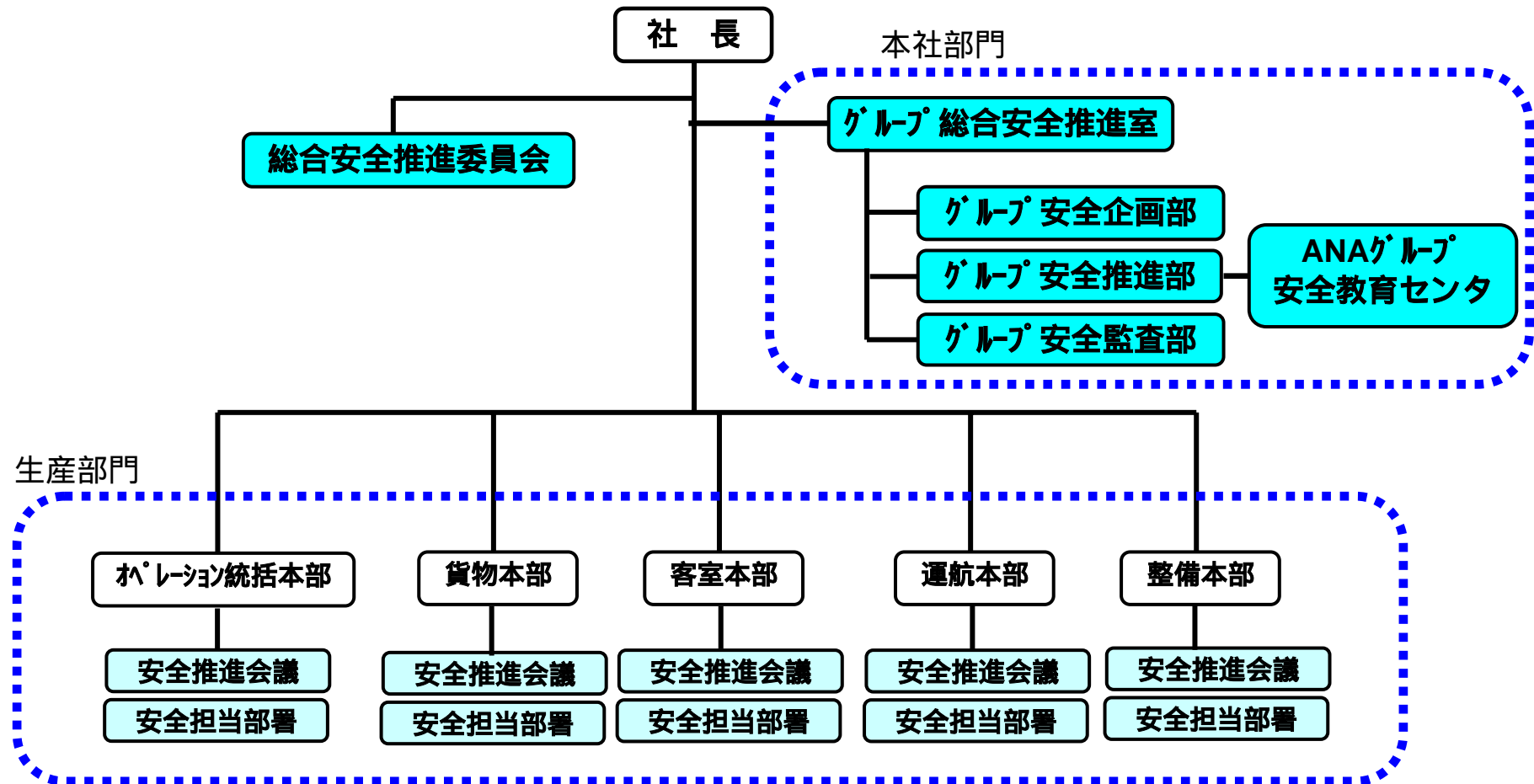
グループ航空会社全体の事故調査体制

Accident Investigation of Group Airlines



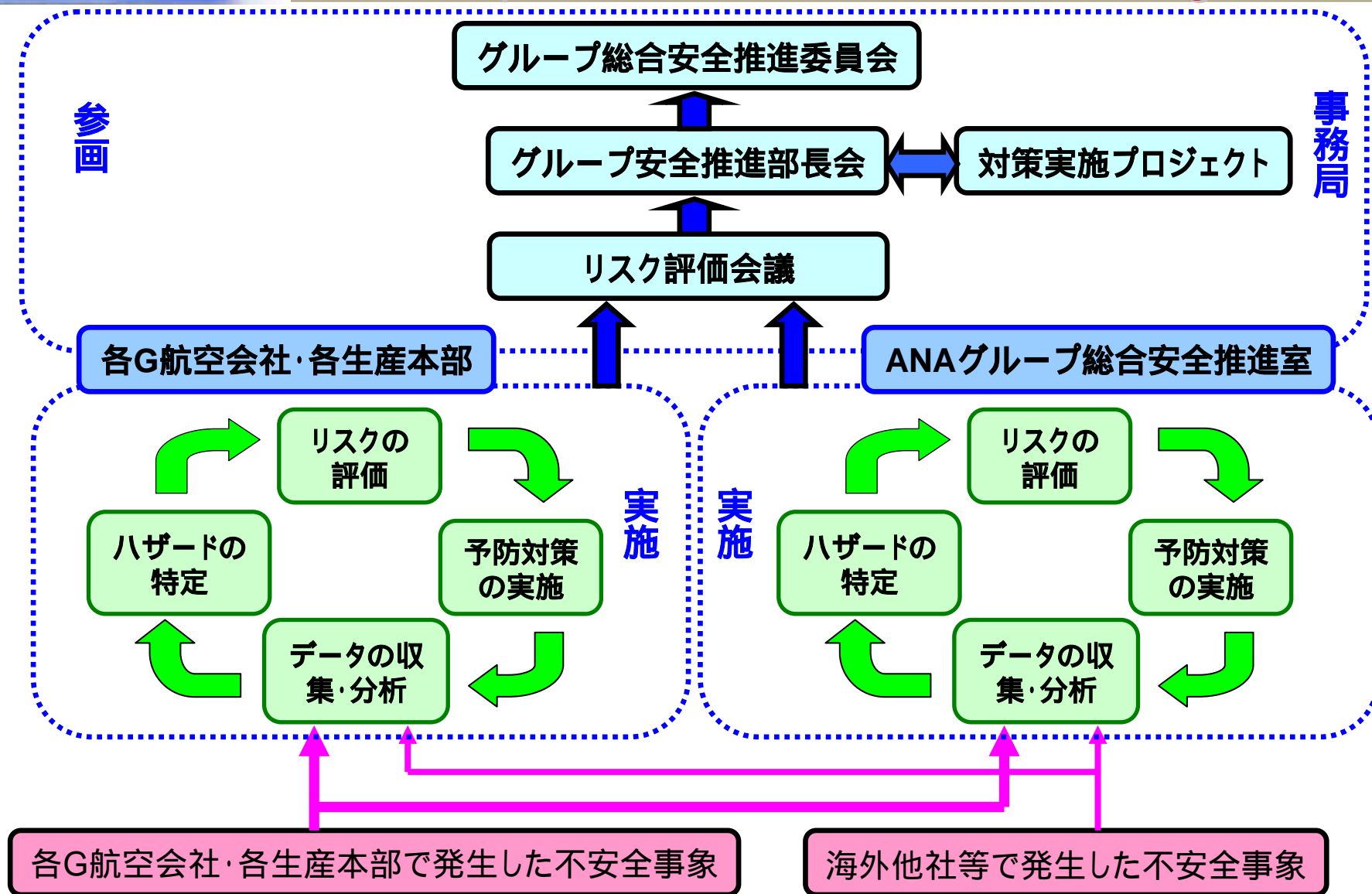


ANA単体の安全関連の組織 Safety Organization of ANA



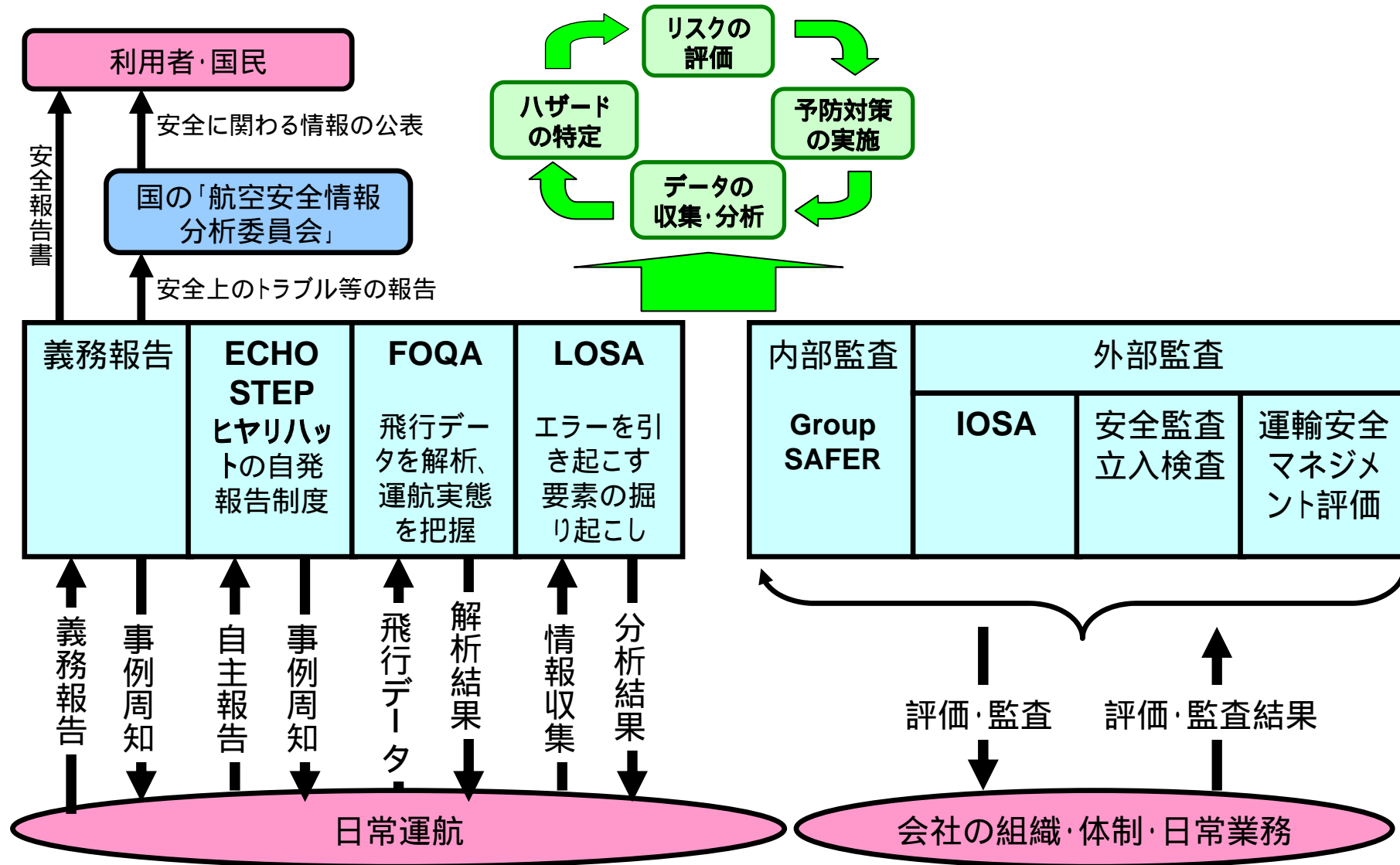


リスクマネジメントの実践 Implementation of Risk Management





情報ソース Safety Information Sources





トップによるオペレーションモニター Operation Monitor by Top Management

OR²会

Operation Report & Review会
(毎週火曜日)
社長以下経営トップが現場で起こっていることを把握し、問題点を認識して迅速に対応する。



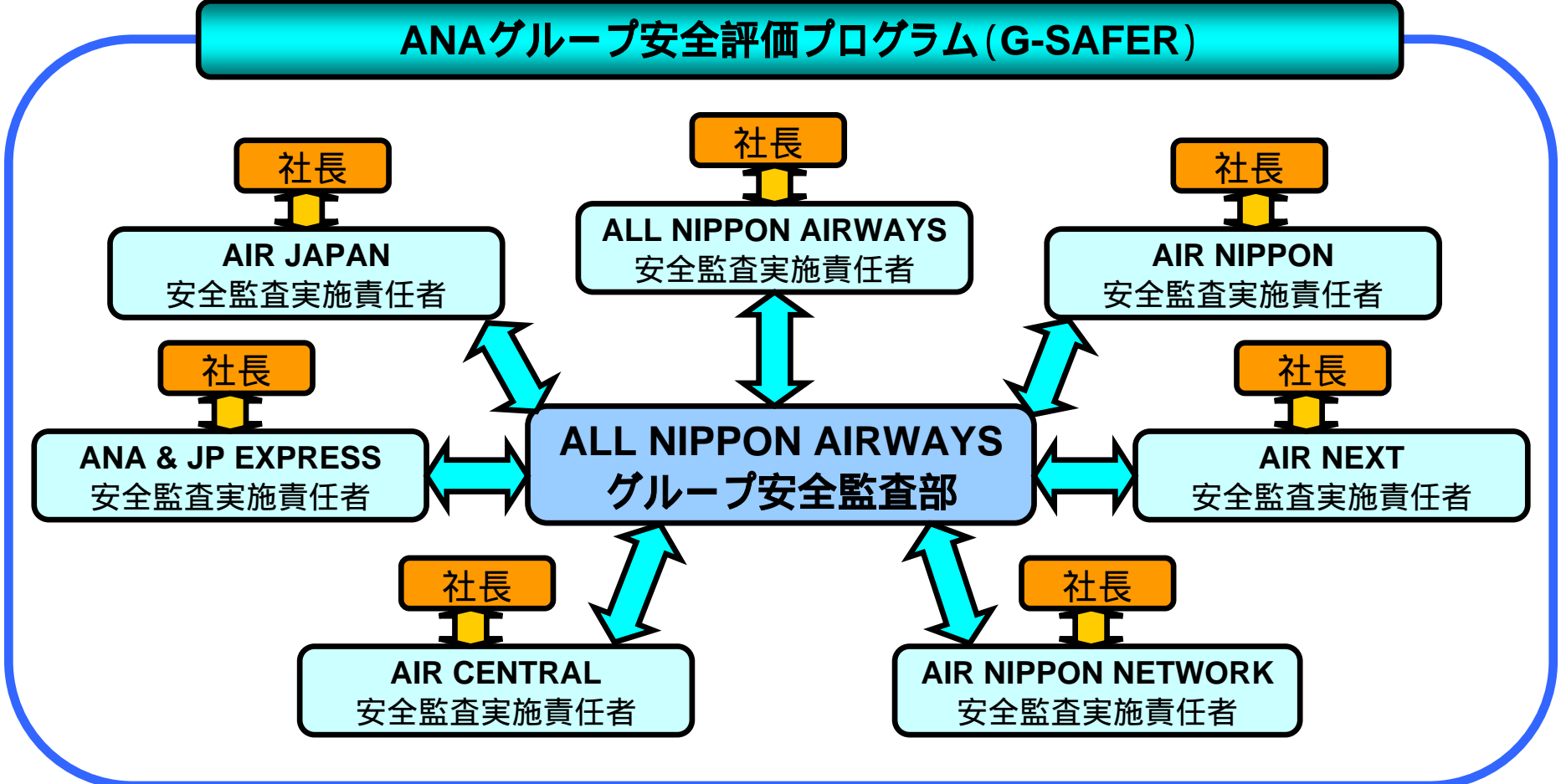
社長 - OD電話会議

(毎朝)
社長によるOD(オペレーションディレクター)からの直接の情報入手





内部安全監査 Group SAFER



マネジメントレビュー

- グループ内リソースの有効活用
- 結果分析・グループ全体の課題解決
- グループ全体のマネジメント

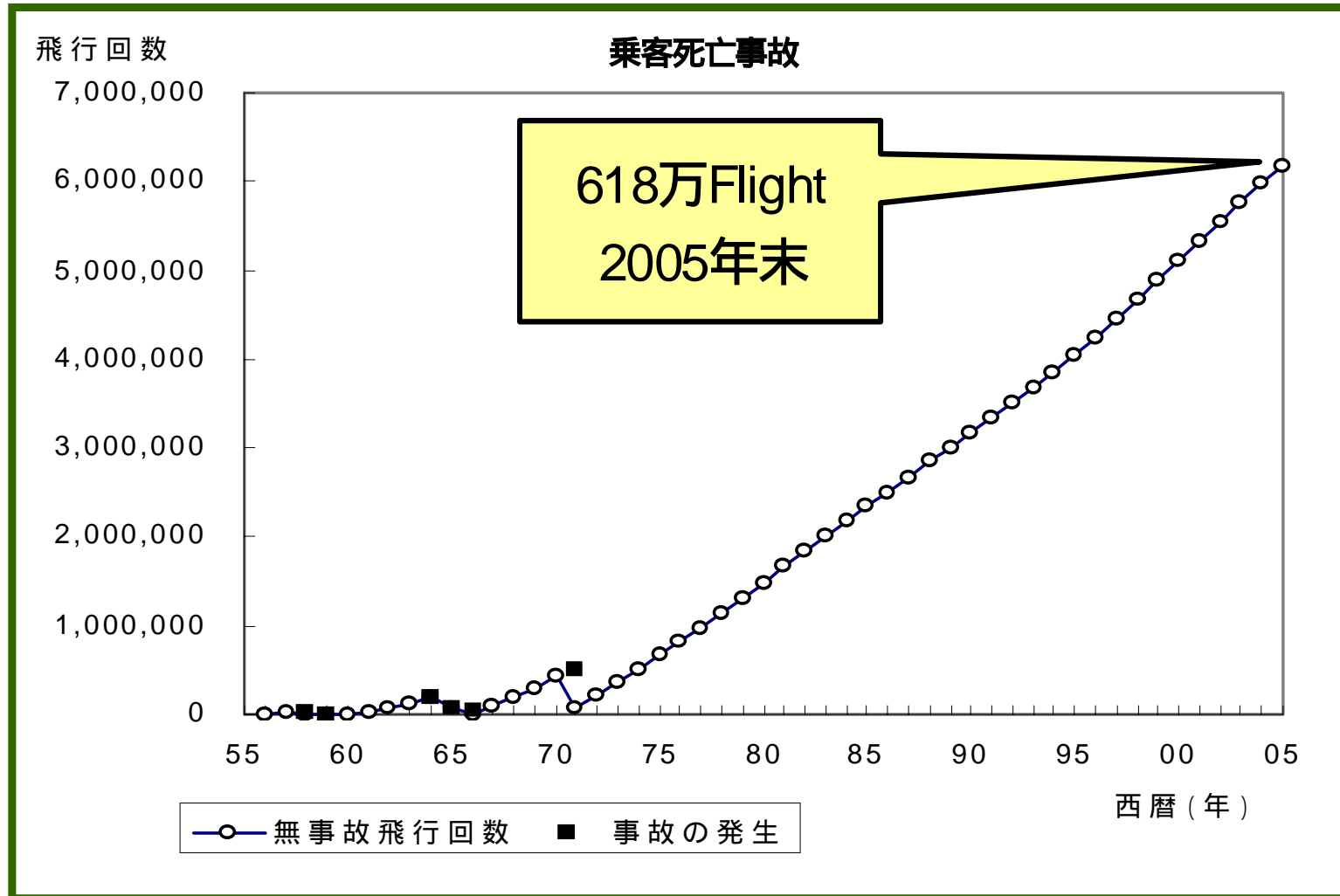


3. 一人ひとりの誠実な行動 (教育・啓発) Education and Enlightenment



安全教育センター設置の背景

Background of Safety Education Center





ASECプロモーションビデオ

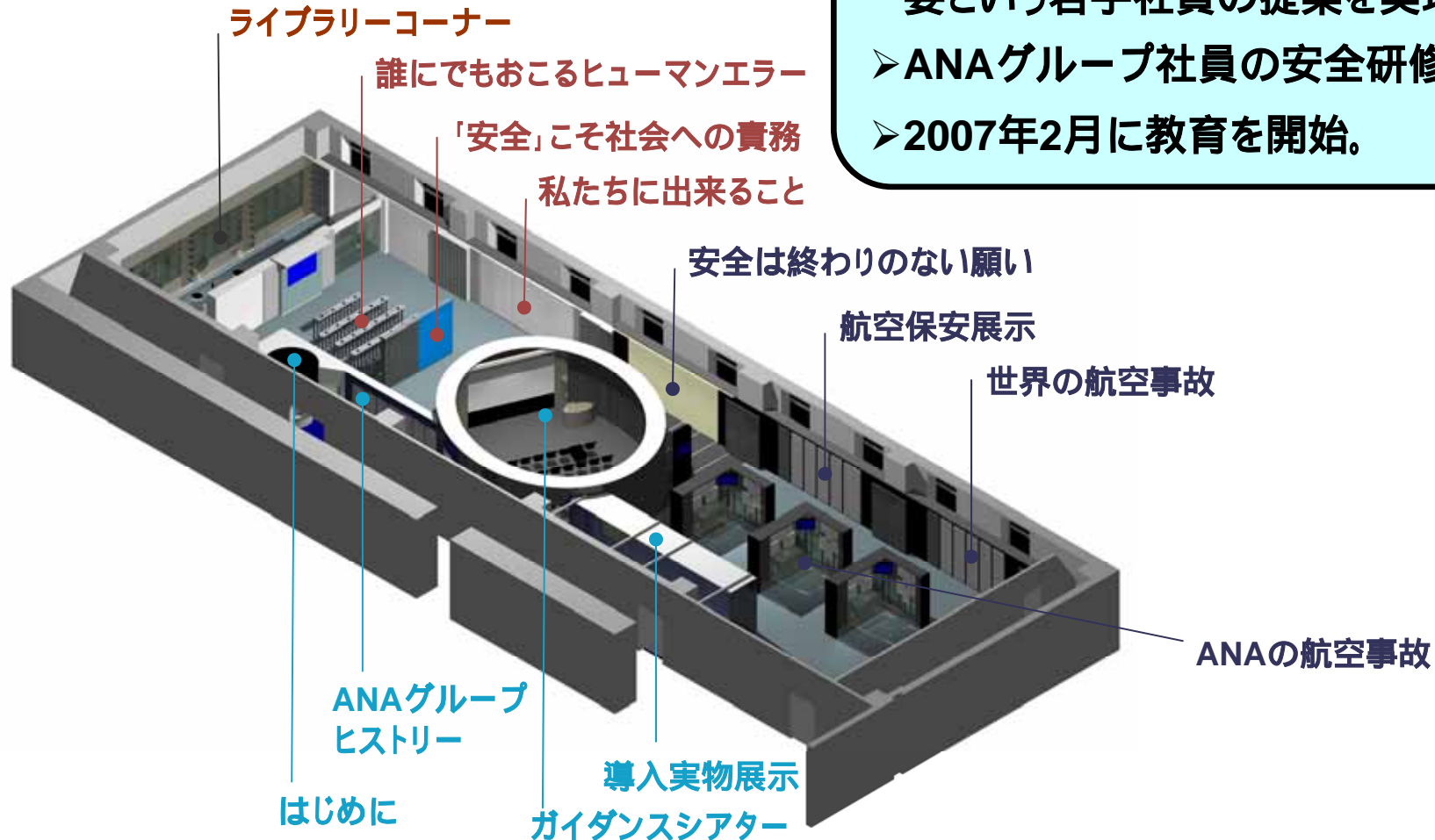
Promotion Movie of ASEC

▶ ASECプロモーションビデオ上映(約6分)



ANAグループ安全教育センター ANA Group Safety Education Center

- 事故体験者がほぼ退職する中、「事故を語り継ぎ、教訓とする」施設が必要という若手社員の提案を実現。
- ANAグループ社員の安全研修の場。
- 2007年2月に教育を開始。





ANAグループ安全教育センター ANA Group Safety Education Center



3つのコンセプト

- 事故の悲惨さを体感
- エラーの現実を体験
- 安全の維持を体得



ANAグループ安全教育センター ANA Group Safety Education Center



ガイダンス・シアター



事故機体実物展示



三重大事故展示



世界の事故から学ぶ



ご遺族・先輩の言葉を
胸に刻む



誰でも起こすヒューマンエラー
安全を守る仕組みと行動



全グループ社員向け eラーニング

e-learning for all group employees

e-learning

- 安全教育 (Basic編)
- 安全管理体制と安全管理規程
- ヒューマンファクターズ



社員の安全意識の向上

Enlightenment of Individuals

安全意識向上策〈例〉

- 航空安全推進・航空保安強化月間行事
-毎年7月、「トークセーフ」等を開催
- ダイレクトトーク
- 安全トップキャラバン
- 安全啓発誌「安全飛行」および「SIGN」、「World Safety Reports」等
- 安全啓発書籍「事故のモンタージュ」等



航空安全推進・航空保安強化月間

Month for Safety Promotion & Security Enhancement

2006 7/1 ▶ 31

航空安全推進・航空保安強化月間

一人ひとりが安全推進みんなで支える航空保安

安全推進の実施項目

1. "TALKSAFE 2006" の開催
7/7羽田空港第1旅客ターミナル 1F ANA講堂
2. セフティ・アワードの授与
3. 訓練所における「非常脱出体験」
4. 「安全トップキャラバン」の実施

航空保安の重点項目

1. 航空保安関連知識の普及
2. 制限区域出入り管理強化
3. 航空保安教育の積極的推進
4. 3S (Safety, Service, Security) による職場・規程などの見直し
5. 「声かけ運動」の推進

ANA

航空安全推進・航空保安強化月間：7月1日～7月31日

ANAグループ TALKSAFE 2006

安全への取り組みに、終わりはありません
安全への取り組みに、満足もありません

日時 平成18年7月7日(金) 13:00～16:45

会場 羽田空港第1旅客ターミナル 1階 ANA 講堂

特別講演 筑波大学教授・工学博士 **稲垣 敏之氏**

プログラム

13:00	開催宣言	ANA総合安全推進委員会 委員長	大前 傑
13:05	TALKSAFE 2006 開催によせて	ANAグループ代表	山元 孝生
13:15	セフティ・アワード授与式	ANA総合安全推進委員会 委員長	大前 傑
13:35	特別講演 「リスクを見つけて制御する」	筑波大学教授・工学博士	稲垣 敏之氏
14:45	安全発表 1 「これからの航空安全プログラム」	ANA総合安全推進委員会 副委員長	山村 明好
15:10	休憩		
15:25	安全発表 2 「旅客運送部門における ARM訓練の導入について」	ANAオペレーション統括本部 旅客サービス部	木島 里子
15:50	安全発表 3 「ANAグループの 機内安全における評価体制と PDCAサイクル機能について」	ANA客室本部 品質サポート推進室 品質評価部	滝沢 由美子
16:15	安全発表 4 「日常運航モニターツール "LOSA(ロサ)"の導入」	ANA運航本部 安全評価室	中田 隆一
16:40	閉会の挨拶	ANX安全推進委員会委員長	川内 秀光

ANA



航空安全推進・航空保安強化月間

Month for Safety Promotion & Security Enhancement

トークセッション

- 安全表彰
- 社外の講師による講演
- 社内の団体による安全発表



非常脱出体験

- グループ会社社員による非常脱出体験





経営トップによる安全活動

Activity by Top Managements

ダイレクト トーク

- 社長はじめ全役員が空港や事業所に足を運んで社員と語り合う(安全を含む)。



安全トップキャラバン

- 安全担当役員が安全について直接社員に語りかける。





出版物など Publications

「安全飛行」



「ヒューマンファクターズへの 実践的アプローチ」





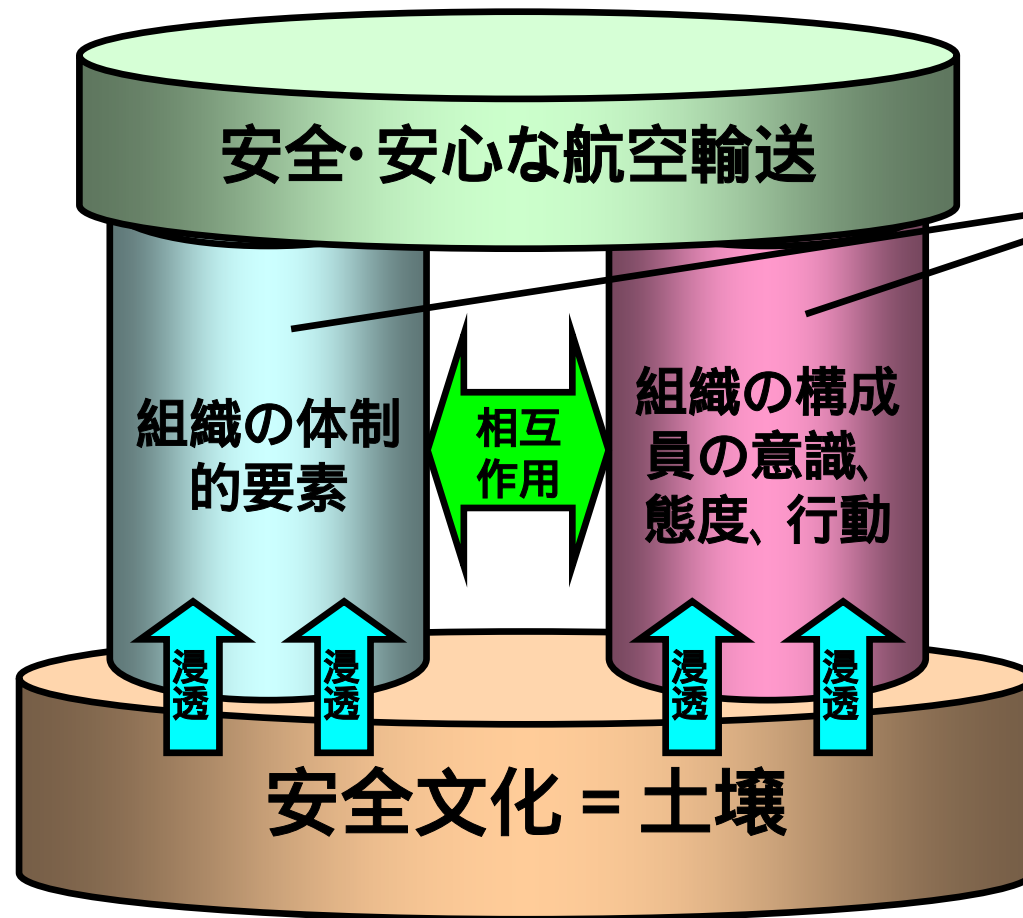
4. 安全文化

Safety Culture



安全文化の測定

Measurement of Safety Culture

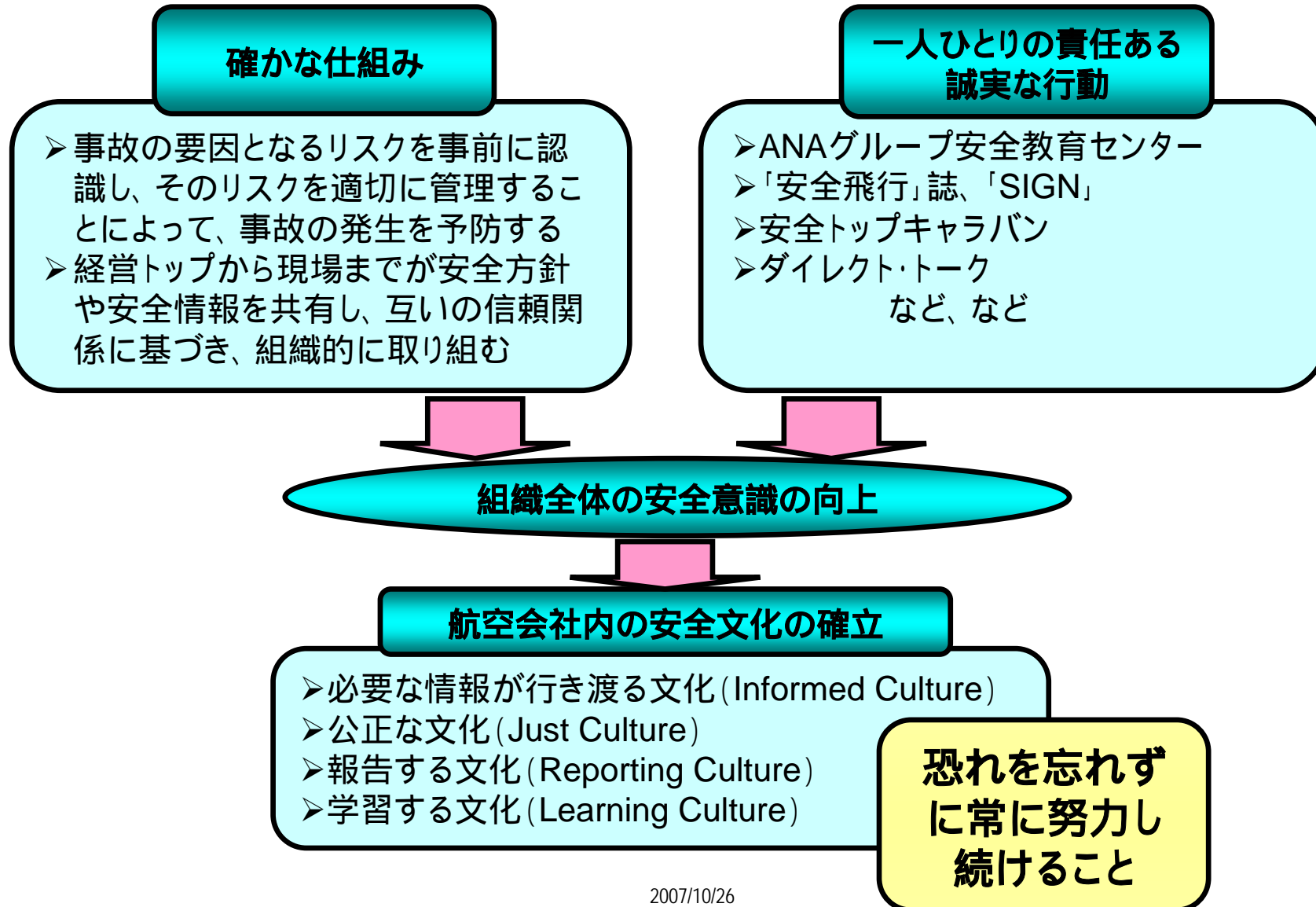


安全文化の測定
= アンケート調査

ANAグループでは、ほぼ
全グループ社員を対象に
アンケート調査を実施中
(10月中)



まとめ (= 安全文化の確立) Establishing Safety Culture





ご清聴ありがとうございました