



ここが運航統轄室の中核部。さまざまな情報を表示するモニターと、社内の各部署と連絡をとるための電話や無線が集中している。

航空貨物の世界を知っていますか？

# エアカーゴ調査隊

飛行機は日々平穏無事に運航されるのがいちばんである。だが悪天候や故障などで思うように運航できないこともある。そんなとき、どうすれば最小限の影響ですませられるか。そのために24時間態勢で運航を見守るのがNCA運航統轄室である。

第19回 運航統轄室は  
空の110番、119番なのだ

文＝阿施光南 編集協力＝日本貨物航空(NCA)

**トラブル発生！さあ大変だ  
こんなとき、どこに言えばいい**

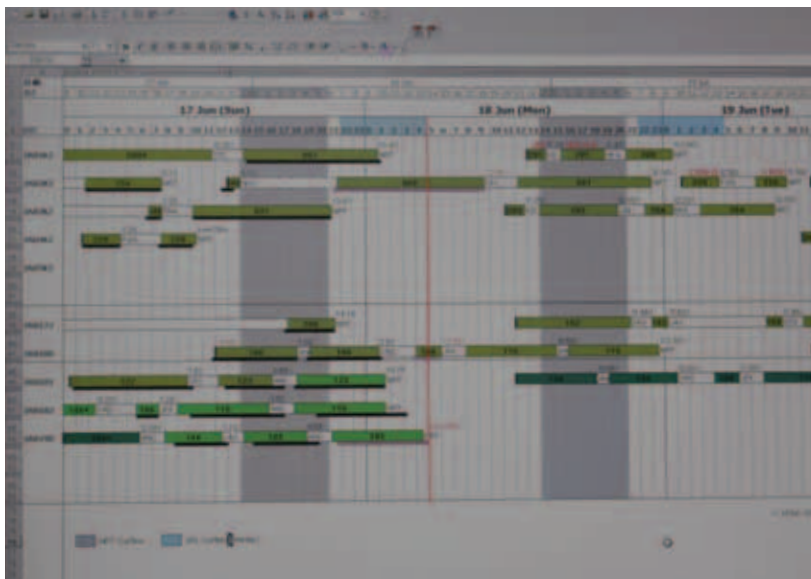
具合が悪くて病院へ行く。だが、いったい何科に受診すればいいのかわからない。用事があったて役所に行く。だが、いったいどの窓口に行けばいいのかわからない。そんなことは珍しくない。あるいはもし警察で「窃盗事件と傷害事件では電話番号が違います」といわれたら、さて強盗事件の通報はどこにすればいいのだろうか悩んでしまうだろう。だから病院や役所には「総合受付」とか「案内」のカウンターがあり、警察には110番がある。なければ困る。

航空会社も同じだ。天気が悪くて目的地を変更しなければならぬ。機体に不具合が発生して、修理に時間がかかりそう。パイロットがステイ先で急病になってしまった。火山が噴火して、噴煙が航空路まで立ち上っている。こんなとき、どこに連絡して、どう対処すればいいのかわからない。関係する部署はいろいろとありそうだ。あれこれ悩んでいると、時間ばかりが経過して事態はどんどん悪化する。そこで運航に影響しそうな情報を一括して集め、判断を下し、関係部署に指令を出すという窓口がぜひ必要になる。NCA(日本貨物航空)の場合、それが運航統轄室である。いわばここはNCAの110番であり、119番でもある。現に世界中のNCAの事務所には、いつでも誰でも迷うことなく運航統轄室に連絡できるよう、その電話番号が書かれたポスターが貼られている。

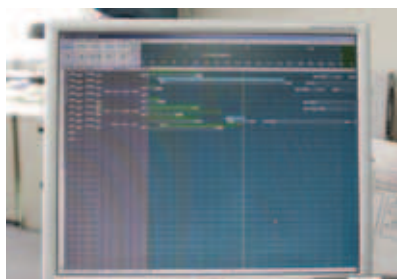
それ以上は被害が広がらないようにする。また、それをより安全で円滑な運航への教訓として活かしていくという役割はよく似ている。成田空港にあるNCA運航統轄室を、具志堅宗浩マネージャーに案内していただいた。

「トラブルがないように努力するのはもちろんですが、トラブルが発生した場合の対処をシミュレーションするなど、常に待機の姿勢をもって臨み、トラブルが起きてしまった場合にいかに少ない被害で復旧させるかという努力も同じように大切なことです。何らかの理由で飛行機が遅れるとなると、その影響は各所におよびます。大事な貨物を預けていたでいてお客さまはもちろん、到着空港のスタッフにも連絡が必要で。機材トラブルなら修理のための部品や応援のための人手を確保しなければならぬかもしれないし、解決が長引くようだと乗員の拘束時間が法定時間を超えて乗務できなくなってしまう可能性や、成田空港などでは深夜の離着陸禁止時間にかかってしまう可能性までを考えなければならぬようになります。生きた動物を運んでいるときなら対応のケアが必要になるかもしれないし、パイロット用の機内食が消費期限を越えてしまうといった心配もしなければなりません。そうしたことをひとつでもおさなりにしては、飛行機を飛ばすことはできません。そのためにはどこかが中心となって情報をまとめ、関連部署に的確な指示を出さなければなりません。それが運航統轄室の大きな役割のひとつなのです」

ちなみにハイジャックなどといった深刻な事態では社長以下をメンバー



各機のフライトは緑の帯、現在時刻が赤い縦線で表示されている。不具合が起きた場合、地上滞在時間が長いところで遅れを挽回するなどする。



NCAの全貨物機の運航状況がわかるスケジュール・モニタリング・システム。現在使用中のシステムは自立化にともなってSABREシステムに更新される予定だ。



飛行中のNCA機も地図上で表示できる。



運航統轄室のメンバーは10名。24時間休みもことなくNCA機の安全運航を見守っている。

とする危機対策本部が開設されることになっているが、そうした態勢が整うまではやはり運航統轄室が初動窓口となって対処することになっている。

### トラブルを未然に防ぎ 運航効率を向上させる役割も

運航統轄室のメンバーは10名。24時間態勢で業務にあたっている。統轄室にはいくつものモニターが並び、どの機材がどこを飛んでいるのか、過去にどこを飛んでいたのか、そしてこれからどこを飛ぶ予定なのかといったことが表示されている。

「何か起きてしまったとき、すみやかに対処して事態を悪化させないようにするのが私たちの仕事です。とはいえ誰もが最初からそうした対処をできるわけではありません。そこで運航統轄室に配属されたスタッフは、まず座字やシミュ

レーションを通して、考えられるさまざまなケースでの対応について学びます。さらに先輩スタッフについてOJTを約3か月間行い、知識やスキルが十分であるかというところが見極められたうえで実際の業務に就くこととなります」

「掛かってくる電話は基本的にはトラブル発生の通報ですので、最初は電話が鳴るたびにドキリとしました。十分な訓練を受けたとはいえ、現実世界に筋書きはありませんから、毎回毎回が新しいケースといつてもいい。もちろん自分では判断に悩むこともありですが、そんなときは積極的に各専門部署のアドバイザーも求めます。運航管理室に所属するメンバーには運航関係の出身者もいれば、運送の出身者、営業の出身者、危機管理の出身者もいるなど、そのバックグラウンドはさまざまです。それぞれに強みがあり、お互いの能力を補いあうことができる。もちろん日頃から社内でのさまざまな部署ともコミュニケーションを密にして、いざというときにはできるだけの確かな判断ができるように心がけています」

また運航統轄室では、月ごとの運航ダイヤの調整や、それに関わる関係各所への申請や調整、そして運航実績の集計や分析などといった業務も行っている。

「データをとることにより会社の弱いところや強いところが見えてき

ます。その理由を調べ、弱点をなくし、よいところをさらに伸ばしていければ、トラブルを未然に防止することにもなりますし、会社の競争力を高めていくこともできるでしょう。何かが起ったときに確な対処ができることはもちろん大切ですが、何も起こらないようにできればそれにこしたことはありません。それもまた、私たち運航管理室の役割のひとつだといえるのです」

ちなみにNCAでは、こうした運航統制のシステムをはじめ、社内基幹システムを更新している最中である。これまでは提携するANA系のシステムに大きく依存してきたが、完全自立化に備え、システムについても米国Sabre社製に一新することになっている。

「新システムでは、現在の運航統制に使われているムーブメント・マネジメント(航空機の動きを監視する)機能のほか、運航管理や整備、あるいは乗務計画などさまざまな機能を相互リンクさせてマネジメントすることができるようになりま



お話をうかがった方 日本貨物航空 運航統轄室 マネジャー 具志堅宗浩さん