

ANA Inspiration of JAPAN

WE  
ARE  
FLIGHT STAFF

空港には、守る翼がある。

— 空港業務のスペシャリストを目指して —

受付  
'18.11.16  
キャリアセンター

H

## 人は、何かを支えている。

華やかな雰囲気憧れて航空業界を目指す人は多い。

パイロットや客室乗務員は花形職種の典型だろう。

しかし、彼らだけでは航空機は飛ばない。

旅客業務、グランドハンドリング業務、オペレーション管理業務、運航管理業務など、  
様々なスペシャリストがお互いに協力し、世界とつながる空のインフラを支えている。

これらのスタッフに共通する価値観は、

全員がチームワークの力を信じていることだ。

そして何かを支えることにやりがいを感じていることだ。

はっきりいって泥臭い。

しかし何かを支えることはかっこいい。

## ANA's Way

私たちANAグループは、ANAらしさを表し、心構えや価値観を共有するために「あんしん、あつたか、あかるく元気!」から始まる行動指針(ANA's Way)をととても大切にしています。

この行動指針に共感いただける皆様との出会いを楽しみにしております。

### ANA's Way

私たちは

「あんしん、あつたか、あかるく元気!」に、  
次のように行動します。

#### 安全 Safety

安全こそ経営の基盤、守り続けます。

#### お客様視点 Customer Orientation

常にお客様の視点に立って、最高の価値を生み出します。

#### 社会への責任 Social Responsibility


誠実かつ公正に、より良い社会に貢献します。

#### チームスピリット Team Spirit

多様性を活かし、真摯に議論し一致して行動します。

#### 努力と挑戦 Endeavor

グローバルな視野を持って、ひたむきに努力し、境を超えて挑戦します。



**お客様のためにではなく、  
お客様の立場にたって行動する。**

丁寧であることが、  
お客様にとって良いこととは限らない。  
一人ひとりのお客様を把握し、それに合わせた対応をする。  
お客様の視点とは、つまりそういうことだ。  
空港業務は一期一会だといわれる。  
一瞬をご一緒するお客様のことを  
グラウンドスタッフはいつも考えている。

**お客様視点**  
Customer Orientation

「常にお客様の視点に立って、最高の価値を生み出します。」

私たちが創り出す価値も、私たち自身の笑顔も、源泉は常にお客様にあります。  
私たちはANAグループを利用してくださるお客様の視点に立ち、いまそこにあるだけでなく潜在的な  
ニーズまでキャッチすることで、新しい価値を創造し、心からの笑顔を生み出し続けます。

## 一人ひとりの責任ある行動が、 明日の社会をつくる。

誠実かつ公正であること。  
多様性に寛容であること。  
そして、人として優しいこと。  
損得よりも、正しいか正しくないか。  
一人ひとりの姿勢がANAのブランドを守っている。  
仕事を通じて社会をもっと良くできる。  
青臭いけれど、私たちは本気で思っている。

### 社会への責任 Social Responsibility

「誠実かつ公正に、より良い社会に貢献します。」

私たち一人ひとりが、誠実かつ公正に日常業務に取り組むこと。  
一市民として、社会に対して誠実かつ公正な行動を貫くこと。  
それこそが社会を良くする大切な一歩です。  
企業人、地域市民、地球市民として、ANAグループの一員である私たちが社会から何を  
求められているのか、いつも考え、行動します。

仲間を思って自ら動く。  
その達成感がチームワークの醍醐味。

私たちの仕事は

決まったことをこなすことではない。

指示を待って動くだけでは

日々状況が変わる仕事に対応できないのだ。

目的にお互いがフォローしあって動く。

組織や立場で仕事をするのではない。

チームで仕事をするのだ。

チームスピリット **OSAKA AIR**  
Team Spirit 「多様性を活かし、真摯に議論し一致して行動します。」

多様な個性こそが、ANAグループの強さです。  
私たちは、創業時から本音でぶつかる侃々諤々の議論と、いざ決断したらひとつになって行動を起こす団結力と実行力を以って、幾度ものピンチをチャンスに変えてきました。このDNAを大切に、人種・年齢・性別・所属・役割・価値観などの違いを超えてオープンに議論し、お互いを高め合うことでグループ全体の力に変えていきます。



## 努力と挑戦は、 ANAのDNA。

泥臭いけれど、  
私たちは努力と挑戦という言葉が好きだ。  
それを嫌う人は多分水が合わない。  
ANAはたった2機のヘリコプター運航  
からスタートした民間航空会社。  
会社の歴史は挑戦の歴史といってもいい。  
努力と挑戦はDNAのように私たちの中に息づいている。

## 努力と挑戦 Endeavor

「グローバルな視野を持って、ひたむきに努力し枠を超えて挑戦します。」  
日々のひたむきな努力を怠らず、同時に慣習・常識・組織などのあらゆる壁を超えた挑戦を忘れない。  
矛盾や困難に対しても逃げずに向き合い、あきらめることなく世界中の仲間たちと取り組み合うことで、  
世界を舞台にした新たな価値を生み出し続けます。



WE  
ARE  
FLIGHT STAFF.

## 主な空港業務



### 旅客ハンドリング

空港において、航空機を利用するお客様とANAの接点の役割を担います。カウンター業務、搭乗ゲート改札業務、ロビーでのお客様サポート、ラウンジ業務など、幅広い接客対応を行います。一部空港では海外航空会社から日本における旅客ハンドリングを受託しており、海外のお客様対応も日常的な業務となります。海外空港でのANA国際線現地ハンドリングを担当する社員もいます。



### グラウンドハンドリング

シップサイド(航空機の周囲)を主な活動エリアとし、航空機の到着から出発までの地上業務を担当します。大型の特殊車両を使用し、手荷物・貨物の搭載業務、航空機トローリング(牽引)業務、航空機誘導業務、整備補助、機内清掃など多様なランプ(駐機エリア)作業を行います。インストラクターとして、社内はもちろん国内外の各空港において、安全性と業務品質の向上を目指し指導業務に携わる社員もいます。



### オペレーションコントロール

部署間の調整や工程管理、運航方針決定と指示など、空港運営の中核業務を担っています。フライトプランに基づき、乗務員に必要な情報提供を行う運航支援業務、貨物や旅客、燃料などの重量バランスを作成するロードコントロール業務、定時出発を目指して作業工程の管理、各便の駐機スポット調整、作業人員の調整など、航空機発着に関するすべての業務を集中管理しています。



### 貨物ハンドリング

物流機能も航空事業にとって主要な柱の一つです。生鮮食品や郵便物、精密部品などスピードを求められる荷物が増加しており、重要性が増しています。貨物の受託、コンテナやパレットへの組み付け、航空機への搭載・取りおろし、お客様への引き渡しまで一連の業務を担当しています。航空機のどの位置に何を積むか判断を行う、重量管理や搭載計画作成業務も貨物部門の重要な業務の一つです。



国内空港で空港業務を担うANAグループ各社

Okinawa



**那覇空港 (OKA)**

所在地: 沖縄県那覇市  
特徴: 沖縄エリアの拠点空港。国際航空貨物のハブ機能ももつ。

**ANA沖縄空港(株)**

沖縄県那覇市鏡水400番地  
那覇空港貨物ターミナルビルB棟3階  
<http://www.okaap.ana-g.com/>

Fukuoka



**福岡空港 (FUK)**

所在地: 福岡市博多区  
特徴: 福岡市中心部からのアクセスの良さと知られる空港。ビジネス路線が多い。

**ANA福岡空港(株)**

福岡県福岡市博多区大字下臼井778-1  
(福岡空港内)  
<http://www.fukap.ana-g.com/>

Saga



**佐賀空港 (HSG)**

所在地: 佐賀県佐賀市  
特徴: 有明海に面した干拓地に設置された空港。愛称は九州佐賀国際空港。

**(株)ANAエアサービス佐賀**

佐賀県佐賀市川副町大字犬井道9476-187

Ehime



**松山空港 (MYJ)**

所在地: 愛媛県松山市  
特徴: 松山市中心部からのアクセスが良い、四国地方で最も利用客数の多い空港。

**(株)ANAエアサービス松山**

愛媛県松山市南吉田町2731番地

Hokkaido



**新千歳空港 (CTS)**

所在地: 北海道千歳市  
特徴: 北海道エリアの拠点空港。道内各地へのハブ機能をもつ。

**ANA新千歳空港(株)**

北海道千歳市美々 新千歳空港内  
<http://www.ctsap.ana-g.com/>

Osaka



**関西国際空港 (KIX)**

所在地: 大阪府泉佐野市・泉南市・泉南郡田尻町  
特徴: 世界初の人工島からなる海上空港。国内で初めて完全24時間運用を行った。

**ANA関西空港(株)**

大阪府泉佐野市泉洲空港北1番地 航空会社北ビル  
<http://www.kixap.ana-g.com/>

Fukushima



**福島空港 (FKS)**

所在地: 福島県石川郡玉川村  
特徴: ANAが就航する国内空港で最も標高が高いところにある空港。

**(株)ANAエアサービス福島**

福島県石川郡玉川村北須釜字はばき田21

Chiba



**成田空港 (NRT)  
(新東京国際空港)**

所在地: 千葉県成田市  
特徴: 日本を代表する国際ハブ空港。国際航空貨物の取扱い国内1位の貿易港でもある。

**ANA成田エアポートサービス(株)**

千葉県成田市成田国際空港  
ANA成田スカイセンター6階  
<http://www.nrtas.ana-g.com/>

Tokyo



**羽田空港 (HND)  
(東京国際空港)**

所在地: 東京都大田区  
特徴: 旅客数と発着数が国内最大の拠点空港。2010年の再国際化後、発着数が急拡大している。

**ANAエアポートサービス(株)**

東京都大田区羽田空港3-4-2  
<http://www.anaas.ana-g.com/>

Aichi



**中部国際空港 (NGO)**

所在地: 愛知県常滑市  
特徴: 全国初民間主導で造られた、ものづくり産業の集積地である中部地区の国際空港。

**ANA中部空港(株)**

愛知県常滑市セントレア一丁目1番地  
第2セントレアビル  
<http://www.ngoap.ana-g.com/>

Osaka



**伊丹空港 (ITM)  
(大阪国際空港)**

所在地: 大阪府豊中市・池田市、兵庫県伊丹市  
特徴: 関西地区国内線の拠点空港。京阪神都市圏からのアクセスが良い。

**ANA大阪空港(株)**

大阪府豊中市蛍池西町3-555 大阪国際空港内  
<http://www.ana-osaap.co.jp/>

ANAグループ  
採用情報はこちら



CHECK  
してね!



<https://www.ana.co.jp/group/recruit/>

**ANA**  Inspiration of JAPAN