

第62回定時株主総会のご報告

2007年6月25日(月)午前10時より、グランドプリンスホテル新高輪「国際館パミール」において、代表取締役社長山元肇生を議長として開催いたしました。当日お越しいただいた株主の方は3,093名で、過去最多となりました。

2006年度のANAグループ連結業績をナレーションとスライドにて報告後、「剰余金処分」、「取締役16名選任」、「監査役1名選任」の3議案が上程され、質疑応答に移りました。12名の株主の方よりご質問や貴重なご意見を承り、その後全議案が原案通り承認・可決され、11時56分に閉会いたしました。以下に出席された株主の方々と質疑応答の内容の一部をご報告申し上げます。



Q 本年5月27日のシステム障害の原因と再発防止策は？

A システム障害によりお客様並びに株主の皆様にもご迷惑をおかけしましたことをまず深くお詫び申し上げます。今回の障害の原因は、国内旅客システムの空港端末とホストコンピュータの中間にある通信機器の故障であり、これが

ネットワーク制御用コンピュータ内に影響を及ぼしたため、空港端末とホストコンピュータ間の通信が滞る状態となり、徐々に大きな障害となったことが判明しました。再発防止策として、原因となった機器改修によるシステム及びネットワークの安定性確保、通信制御用コンピュータの増強、システム監視・運用体制の強化、障害発生時の緊急体制の抜本的見直し等を実施します。また、当日のお客様への情報伝達等にも改善すべき点があったと認識しており、これらについても早急に解決を図ってまいります。

Q 自動チェックイン機が増えたため空港スタッフが減り、サービスが低下しているのでは？

A 9月から空港系の自動チェックイン機等を現状のものよりも使いやすく、分かりやすいシステムに全面的に更新する予定です。空港スタッフの配置数については、レギュラー時のお客様へのご対応も含めて見直しを進めています。

Q 路線休止により地方に対するサービスが低下しているのでは？

A リストラを進めていく中で、人件費等の削減だけでは限界があり、コスト構造改革のため一部低収益路線の見直しをさせていただきます。路線によっては減便をお願いしたり、休止をお願いしたりしましたが、極力小型機を活用する等で地方に対するサービスの維持に努力したいと思っております。

Q トラブル発生時の危機管理ができていないのでは？

A システム障害やボンバルディア機のトラブルでは株主の皆様をはじめ本当に大勢の方々にご迷惑をおかけし申し訳ございません。リスクマネジメント委員会を作って、日頃から危機管理に努めているつもりでしたが、不十分であったということは否定できません。真摯な気構えで危機管理の再構築をしてまいります。

Q 順調なホテル事業をなぜ売却したのですか？

A 2010年の羽田再拡張等によるビジネスチャンスや競争激化を見据え、経営資源をできる限り本業の航空運送事業に集中させるという経営戦略に則って売却しました。なお、ホテル事業には「資産の保有」と「運営」という二つの面がありますが、今回売却したのは資産の面のみであり、運営の面ではインターコンチネンタルホテルズグループと共同で「IHG・ANA・ホテルズグループ」の運営に今後も携わってまいります。

Q 競合他社の国内線3クラス化への対抗策は？

A 当社といたしましては、当面中間クラスを設置する考えはなくスーパーシートプレミアムのクオリティの高さで対抗したいと思っております。スーパーシートプレミアムは現状230万席の座席を提供していますが、約70%の利用率を頂いており、特に東京から大阪、福岡、札幌、沖縄等の路線ではなかなか座席が取りづらいというくらい的好评を頂いています。また、普通席においても、足元のスペースが従来の座席より広い、新しい座席を順次導入して、快適性を追求しております。

Q 最近アナウンスではANAという言葉しか使われていませんが、親しみのある全日空という言葉を入れてもらえませんか？

A 心温かいご意見ありがとうございます。当社は外国人のお客様にもおわかりいただける「ANA」という呼称を中心的に使うようになっているのが現実でございます。私も「全日空」という言葉に愛着を持っており、貴重なご意見として今後の参考とさせていただきますと思っております。



以上のほか、「総会会場の変更理由」、「東京～関西線の運賃」、「ハローツアーの料金」、「従業員の教育体系」、「女性役員の登用」等について、ご意見・ご質問等を頂きました。当社といたしましては、今回頂戴したご意見等を参考とさせて頂き、今後より一層の業務効率化やサービス改善に取り組んでまいりる所存でございます。株主の皆様におかれましては、引き続きご指導・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

スライドによる
事業報告の一部

