

2011年 ANA グループ年始式 グループ CEO 年頭挨拶(骨子)

「戦国時代を乗り切るための総点検の年に」

ANA グループ CEO 伊東 信一郎

あけましておめでとうございます。2011年の安全運航とANAグループにとって明るい年になることを祈念したいと思います。

昨年を振り返ると、新ブランド戦略「Inspiration of Japan」の開始、新生エアー・ジャパンとANAウイングスの設立、日米オープンスカイとATI認可、待望の羽田の国際定期便等、新生ANAのスタートをきった年でありました。

しかし今後を見通すと、円高や景気の影響、中国問題等、依然として予断を許さないのも事実です。オープンスカイが進む中、攻勢をかけてくるアジアの航空会社やLCC、高いコスト競争力を持って復活してくる日本航空、A380導入を決めたスカイマーク、新幹線との競争等、まさに私達は戦国時代に突入しようとしています。

こうした環境下、2011年をこれからの戦国時代を乗り切るための「総点検の年」としたいと思います。グローバルな視点に照らしながら、「競争に勝ち、将来を乗り切る力があるのか」について、グループ全体を点検し、我々が生き抜くためにやるべき事を真剣に考え実行する。不足があればスピード感を持って変える。こういう年にしていきたいと思います。

以下にキーワードを示します。

< グローバル競争に耐えうる生産性やコスト競争力の早期確立 >

新生ANAは国際線事業を成長の柱にありますが、国際線はボラタリティが高くリスクが大きいのも事実です。これに対処するには、我々のコスト構造を変え、生産性を上げることしかありません。単位あたりのコストを下げることで路線収益をアップさせ、変動に強い事業構造に繋がります。知恵と工夫で持てる資産を最大限活用し、生産性をさらに高めていくことが今年、第一に取り組むべき課題です。様々な障壁もあると思います。しかし、これを乗り越えなければ、将来はありません。

<「お客様と共に最高の歓びを創る」ことへの原点回帰>

ANAの提供する様々なサービスが、提供者論理に陥っていないかを常に自問していただきたいと思います。このことは、「お客様のお気持ち」を常に察し「何をしてあげられるのか」「どうすれば実現できるか」を考え改善を図ることに他なりません。その積み重ねが、お客様と共に最高の歓びを創ることに繋がっていきます。サービス改善しかり、臨機応変な対応しかり、常に「お客様と共に最高の歓びを創る」為に、安全遵守を前提に、良心と常識に照らして必要と思えば、マニュアルの枠を飛び出しても良いと思います。是非、ANAグループにしかできない、他社では真似のできないことをやって欲しいと思います。

<グループ内の信頼関係の再点検>

今後「ANAが各グループ会社の協力を受けて飛行機を飛ばす」という考え方ではなく、「グループ会社が集まりANAを創る」という考え方をもっとグループ運営に盛り込んでいくべきと考えています。グループ全員が同じビジョン・目標を共有し、グループ全体の利益を考え自由にものを言いあうことが不可欠です。私自身もできる限り多くの職場を訪問し、生の声を沢山聞いて改善に繋がりたいと思います。皆さんも今年は、これまで以上に伝え、聞く努力をしてみてください。

最後に、如何なる状況の中でも、安全運航は私達が最も大切にすべきものであります。安全なくば、私達の努力は全て無に帰してしまいます。私自身もそうですが、1年の始まりにあたり、グループ全員が「安全性向上に向けた如何なる努力も惜しまない」という誓いを立てて欲しいと思います。

今後ジャカルタ線、マニラ線を就航させ、4月にはユナイテッド航空とコンチネンタル航空とのJoint Ventureを始めます。納入が遅れているボーイング787も受領していきます。私達は「アジアを代表する航空企業グループになる」という目標のもと、過去様々な課題を乗り越えてきました。そして、全員があと一步、勇気を持って壁を乗り越えれば、そのゴールが見渡せるところまで来ていると思います。

今年も大変な一年になりそうですが、常にいかなる時でも、安全運航を堅持し「あんしん、あったか、あかるく元気」に、ANAグループの更なる発展に向けて、チャレンジを続けていきたいと思います。

以上