

2011年度 ANAグループ入社式 社長挨拶(概要)

～ 公共交通機関としての責務を果たし、グループ一丸となり被災地、日本の復興に貢献します～

未来に向けて、厳しい闘いに挑む年

3月11日に東北地方を襲った地震と津波は、過去に例を見ない大変大きな傷跡を残しています。この場を借りまして、亡くなられた方々のご冥福をお祈りいたします。また、被災された皆様、そのご家族の方々に対し、心よりお見舞い申し上げます。そして、このような中、本日入社式を迎えることの重みを、ここに出席の全員で、深く胸に刻み、被災地の一日も早い復興に、努力を惜しまないことを誓いたいと思います。

未曾有の災害を受けて、私達は航空という公共交通を担う誇りや責任感のもと、グループで力を合わせ、必死にオペレーションを支え、今日も福島や山形に臨時便を就航させ、仙台空港の復旧に取り組んでいます。まさに、私達にしかできない使命を果たしており、皆さんにも一日も早く戦力となって、今後の復興や広く日本の為に活躍してもらいたいと思います。

昨年度、私達は「会社の存続をかけて何としても黒字化を図る」という決意のもと、グループ一丸となって経営改革に取り組んだ結果、何とか黒字決算を達成できる段階にまで漕ぎ着けました。しかしながら今回の大震災により、事態は大きく変わり、ANAグループのみならず日本経済全体が、厳しい時代を迎えることになるものと思います。

しかし、落ち込んでいては何も状況は変わりません。まずは被災地の復興に全力を上げると共に、今後、日本が復興を遂げていく中で、如何に勝ち残っていくかという、厳しい闘いに挑んでいかなければなりません。このような激動の時代に皆さんは入社されたということを肝に銘じて頂きたいと思います。

航空業界では、アジアの成長、経済のグローバル化が進む中で、オープンスカイの時代が来ており、今後、外国航空会社やLCCが続々と参入してきます。ANAグループは、この環境変化をチャンスと捉え、様々な準備をしてきました。厳しい環境ですが、これまで進めてきた準備を成果に繋げる時が来ています。経済学者のピーター・ドラッカーは「一番確実な未来予知の方法は、自らが未来自体を作り出してしまうことである。」「成功する企業というのは、『問題 problem』ではなく『チャンス』に目を向けている。」という格言を残していますが、今の私達にはまさにこの言葉が当てはまります。

ANAグループ社員は、これまで純粋な民間航空会社であることに誇りを持ち、幾多の困難を全員が、気持ちを一つにすることで乗り越えてきました。「危機において一致団結できること」これが、ANAグループのDNAであり、強みであります。グループの皆で、身体も頭も汗をかいて、この難局を乗り越え、そして未来を創っていかなければなりません。皆さんには、若々しいバイタリティーで、その原動力となって頂きたいと、期待をしております。

ANAグループの価値観について

<安全>

ANAグループは、「安全は経営の基盤であり社会への責務である」と安全理念に掲げ、不断の弛まぬ努力を重ねてきました。「事故は絶対に起こしてはいけない」「絶対に起こさない」という強い決意を、私達は皆持っています。

こうして入社式をやっているこの瞬間にも、世界のどこかを私達の飛行機が飛び、24時間、私達は「安全」と向き合っています。「安全」はANAグループにとって、何ものにも代え難い、大切なものであることを、是非共有して頂きたいと思います。

< ANAグループの仕事とは >

ANAグループの各職場では、震災後の様々な困難を乗り越えて、素晴らしいオペレーションを実現しています。これは、ANAグループの全社が一つになって、被災者の為、お客様の為、グループの仲間の為、必死に頑張った賜物だと確信しています。

ANAグループには、4つの航空会社がありますが、その航空会社の力だけで飛行機は飛ぶことが出来ません。ここにいる全員が、お互いを信頼し、協力することによって、私達の事業は成り立っています。私達は、グループで事業をやっています。グループのどの会社が欠けても、ANAグループは成り立たないということを、肝に銘じていただきたいと思います。

< CS・顧客満足 >

「人は言葉に出したリクエストに応えてくれた時に感謝をし、思っではいたが、まだ、言葉に出していないニーズに、先回りして対応してもらった時に感激する。そして、思っでもいなかった潜在的ニーズを解決してもらった時には感動をする。」いわゆる、嬉しいサプライズ、ここまで気付いてやってくれるのか、ということです。

「提供する側の都合に陥っていないか」常に自問しながら、「お客様のお気持ち」を察し、「何をしてあげられるか」を考え、期待される以上の対応をして差し上げる。そこから感動が生まれ、その積み重ねが「お客様と共に最高の歓びを創る」という私達のCSビジョンに繋がっていきます。これは、接客部門だけの話ではありません。「接客部門の先にいらっしゃるお客様のため」にグループの全員が協力しなければ、本当のお客様満足は実現できません。是非皆さんも、貴方だから、ANAグループだからこそできる「お客様や仲間の笑顔」を、沢山作って頂きたいと思います。

< グローバル視点 >

私達は「世界の旅客・貨物輸送を担う、アジアを代表する企業グループになる」こと、即ち、世界のマーケットで、世界のお客様をターゲットとし、成長を目指すことを、グループ経営ビジョンに定め、今年度の経営戦略でも「グループ一丸。グローバルへの挑戦。」と謳っています。グローバル競争は激しく厳しいものですが、その中で勝ち残る企業グループにならなければなりません。

世界のお客様に「ANAグループに乗りたい」「皆さんの会社を使いたい」と思って頂くよう、「ANAグループだから実現できる品質とは何か」を考え、提供し続けなければなりません。どの職場であっても、常に世界に目を向け、世界の様々なお客様に、夢と感動を与えるという熱意をもって、努力をして欲しいと思います。

最後に～社会人として～

「間違いや失敗を犯したことの無い者は、単に無難なこと、安全なことしか、やってこなかっただけであり、優れている者ほど数えきれない間違いを犯すものである。これは常に新しいことにチャレンジしている証拠である。」という言葉があります。何もしなければ失敗はしません。新しい事、困難な事にチャレンジして、例え失敗しても、そのチャレンジ精神こそが、次に何かをもたらします。それこそが私達が期待しているものです。

「こんな人間になりたい」と高い志を持ち、様々なことに是非ともチャレンジして欲しいと思います。失敗を恐れず、恥も沢山かいて、その仕事をマスターする。突き詰めてやってみれば、将来、皆さんの人生に必ずや役に立つ、何かを得、そして成長をしているはずです。

これから日本は、過去経験したことの無い厳しい時代を迎えます。その中で生き抜くには、一人ひとりが、しっかりと自分の足で立ち、何をするか考え、実行していかなければなりません。

是非一緒に、将来の日本を、そしてANAグループを創っていきましょう。

以上