

世界初！ANA グループ全客室乗務員が iPad を携行
～客室乗務員マニュアルを電子化し業務改革を推進します～
～お客様への更なるサービス品質向上および経営効率向上を追求します～

ANA は、2011-2012 年度 ANA グループ中期経営戦略で掲げている『グローバル化への挑戦』・『更なる経営効率向上の実現』の具現化として、このたび、ANA グループ客室乗務員のマニュアルを電子化し、世界で初めて ANA グループ全客室乗務員(約 6,000 名)へ iPad を 1 人 1 台配布することを決定いたしました。乗務マニュアルの電子化にあわせて、視聴覚効果の高い動画や音声の活用を図ることで、客室乗務員の早期習熟・養成が可能となり、生産性向上が実現できると共に、お客様への機内サービス品質向上にも寄与します。

競争激化が予想される航空業界で「勝ち残る」ために、従来の概念にないツールの導入により新たな発想でお客様と共にサービスを創造し、「アジア No.1」のエアラインを目指して今後も経営改革を加速していきます。

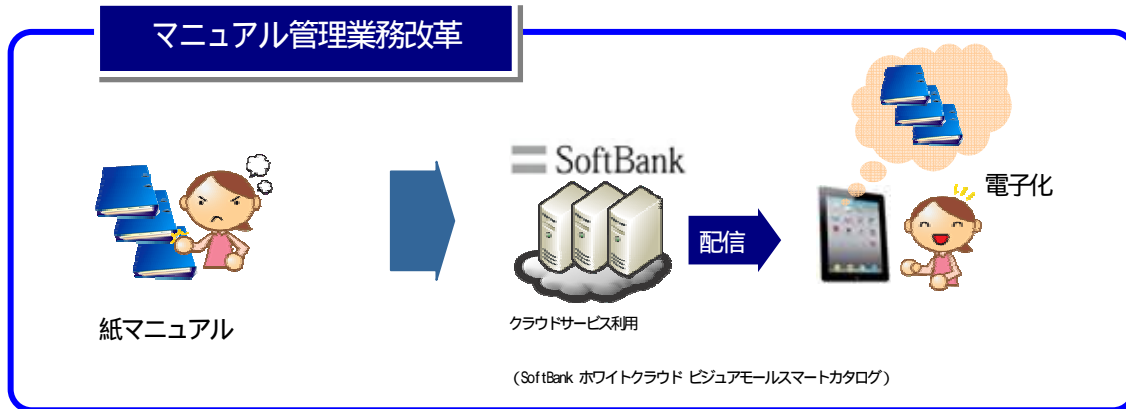
1. お客様への機内サービス品質向上

iPad の活用により、より早く、より広く、より深く、安全・サービスに関する知識の習得が可能となります。また、映像を活用することにより文字では出来なかった、サービスイメージの共有が可能となることから、客室乗務員個々のサービス水準の向上が図れます。更に、お客様からのご要望を、従来にないスピードで共有しサービスに反映していく仕組みや、映像を活用したご案内等、新たな発想で、お客様とともに、サービスを創造していきます。


2. 客室乗務員の生産性向上による経営効率向上

(1) マニュアル管理業務改革

乗務マニュアルを電子化します。これにより、客室乗務員は従来の紙マニュアルに替わり iPad を携行することで、最新マニュアルをいつでもどこでも参照できるようになります。その結果、乗務前の円滑な準備と知識習得が容易になり、より「安全・安心」なサービスを実現できるようになると同時に、ペーパーレス化により印刷費用を削減でき、エコ・ファースト企業として、「人にやさしい、地球にやさしい」環境へ寄与します。また年間数百ページにおよぶ乗務マニュアルの配布・差し替え作業も効率化が可能となります。



既存マニュアル



1人あたり3冊携行
合計2.1kg

新マニュアル



0.7kg

(2) 教育訓練業務の改革と客室乗務員の早期スキル習熟の実現

訓練期間の短縮

現行の集合形式中心の教育訓練から iPad を活用した自己学習形式を取り入れることで、訓練施設に出勤せずとも知識習得が可能となります。また訓練・教育教材を電子化することで、より容易に「いつでも、どこでも」知識習得が可能となり、訓練期間の短縮を実現します。

業務習熟の早期化とスキル向上

音声や動画を活用した乗務マニュアルや業務ノウハウを共有できる教育教材を作成、iPad に搭載します。これにより、客室乗務員の業務習熟の早期化とスキル向上をサポートし、お客様に更なる「あんしん・あったか・明るく元気」なおもてなしをご提供でき、経営戦略である「アジア No.1」の機内品質を早期に実現する一方で、年間 100 名規模の客室乗務員の生産性向上に寄与します。

教育訓練業務の改革

訓練期間の短縮

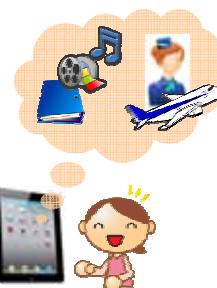
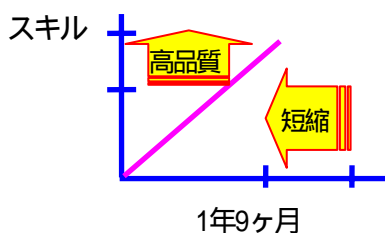
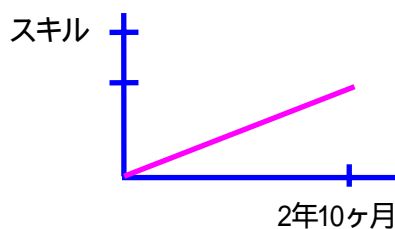


集合訓練・教育（座学）



自己学習導入

業務習熟の早期化とスキル向上



3. iPadの選定理由

乗務マニュアルへの書き込みや参照がし易いといった使い勝手の良さや、起動時間が早く長時間の利用が可能であるといった機能性、持ち運びに便利であることや今後の更なる業務改革をスピーディーに対応できる機動性を高く評価し、今般 iPad の導入に至りました。さらにソフトバンクテレコム株式会社のクラウドサービスとの連携により、業務改革の確実な実行と、iPad 携行時の高い情報セキュリティーの確保を実現します。

4. 今後の予定

2011年10月より、一部の客室乗務員（約700名）による運用トライアルを開始し、2012年4月より全客室乗務員が iPad を携行します。

その後も継続的に iPad を活用した業務改革を推進し、お客様へのタイムリーな情報提供や機内サービスの充実に繋げてまいりますので、ぜひご期待ください。

以上