

1. 組織改正の内容と主旨

1) 本社

- ① 国際業務室とアライアンス室を統合し、「**国際提携室**」を新設する。
 - 更なる効率化と機能強化を目的に、機能統合を図る。
- ② グループ事業推進室を企画室内組織として改編し、「**グループ事業推進部**」とする。ネットワーク戦略部を「**マーケティング室**」（後述）に移管し、企画室を企画部と「**グループ事業推進部**」の2部体制とする。
 - 更なる効率化と機能強化を目的に、機能整理を図る。
- ③ 商品戦略室とCS推進室を統合、「**CS&プロダクト・サービス室**」を新設し、「**商品戦略部**」並びにCS企画部とカスタマーサポート部を統合した「**CS推進部**」の2部体制とする。
 - 商品戦略室とCS推進室の統合によって、お客様の声をよりダイレクトに商品・サービスに反映させる体制を構築し、ブランド力の向上を図る。
- ④ IT推進室を「**業務プロセス改革室**」に改称し、「業務プロセス改革室」に「**イノベーション推進部**」を新設する。また、企画推進部のC2サポートセンター、情報活用推進チームを「イノベーション推進部」に移管する。
 - 「業務プロセス改革室」は、ITを活用し、部門を横断したお客様視点での新サービスの企画、および、社内・グループ内の業務プロセス改革を推進する役割を担う。また、営業推進本部、貨物本部、オペレーション統括本部のシステム新規開発機能の集約を図る。
- ⑤ 「**持株会社制移行準備室**」を新設する。
 - 2013年4月（予定）の持株会社制移行に向けた推進体制構築の為に新設する。
- ⑥ CSR推進部を廃止し、リスクマネジメントチーム、環境・社会貢献チームの機能を総務部に移管する。
 - 更なる効率化と機能強化を目的に、機能統合を図る。
- ⑦ 人事部のグループカルチャー推進準備室を「**グループカルチャー推進室**」に改称する。また、「**グループ障がい者雇用推進室**」「**英語サポートセンター**」を新設する。
 - 「グループカルチャー推進室」は風土改革・意識改革・行動改革、グループカルチャー（＝ANAグループの価値観）を推進する役割を担う。また、「グループ障がい者雇用推進室」はグループ障がい者雇用の促進、ネットワークの構築を図ることを目的に新設する。「英語サポートセンター」は運航本部グループ運営推進室航空英語サポートセンターの機能を移管すると共に、全社の翻訳業務等の英語に関するサポート機能を担う部署として新設する。
- ⑧ 勤労部に運航本部グループ運営推進室乗員業務部を統合する。
 - ANA・ANK統合に伴い、労務管理機能を勤労部に集約し、機能強化を図る。

2) 営業推進本部

営業推進本部を改編し、「**マーケティング室**」「**プロモーション室**」「**営業センター**」を新設する。

- 収益力強化と生産性向上、並びにその実現に向けた意思決定の迅速化を図る為、営業推進本部を「**マーケティング室**」、「**プロモーション室**」、「**営業センター**」に改編する。なお、「マーケティング室」「プロモーション室」「営業センター」内の部室の新設、並びに、現営業推進本部各部室の改編については以下の通りとする。
- ① 「マーケティング室」下に「**レベニューマネジメント部**」と「**マーケティング計画部**」を新設する。グローバルレベニューマネジメント部のレベニューマネジメント機能、データベースマーケティング機能、制度企画機能を「レベニューマネジメント部」、マーケティング企画機能、法人販売企画機能、JV対応機能を「マーケティング計画部」に移管する。
 - ② 業務部の事業推進機能を「マーケティング室」下の「マーケティング計画部」に移管する。また、契約管理機能を「営業センター」下に新設する「**業務室**」へ移管の上、業務部を廃止する。
 - ③ 中国室の機能を「マーケティング室」下の「マーケティング計画部」へ移管する。

- ④ 営業システム部の新規開発機能を業務プロセス改革室開発推進部、業務運用機能を「マーケティング室」下の「マーケティング計画部」へ移管し、営業システム部を廃止する。
- ⑤ 本社企画室ネットワーク戦略部を「マーケティング室」下に配置し、「**ネットワーク部**」に改称する。
- ①～⑤：「マーケティング室」にブライシング・イールドマネジメント機能、ネットワーク戦略の立案・推進機能、並びにマーケティング戦略全般の政策立案・推進機能を集約し、体制強化を図る。これにより、航空旅客運送事業におけるマーケティング戦略の中核部署として各部室と連携の上、企画を策定・実行し、収益に責任を担う組織体制を構築する。
- ⑥ 「プロモーション室」下に「**マーケットコミュニケーション部**」を新設の上、WEB販売部・宣伝部の各機能を移管し、両部を廃止する。
- ⑦ 顧客マーケティング部を「プロモーション室」下に配置し、「**ロイヤリティマーケティング部**」に改称する。
- ⑧ 営業サポート企画部を「プロモーション室」下に配置する。また、人材開発機能を営業サポート企画部へ移管の上、人材開発部を廃止する。
- ⑥～⑧：「プロモーション室」は、自社メディア・マスメディア・ソーシャルメディアの3つのベストミックスによる統合型コミュニケーションと顧客化促進、並びに社内外の営業サポート機能の集約により、マーケティング戦略の具現化を図る。これにより国内・海外マーケットとの接点を強化しマーケティング活動の実効性を高めると共に、ダイレクト販売チャネルを強化し、関連する付帯事業を含めた収益に責任を担う組織体制を構築する。
- ⑨ 日本販売室を「営業センター」下に配置し、「**販売計画室**」に改称する。また、国内・海外各支店を「営業センター」下に配置する。
- ⑩ 「営業センター」下に「**業務室**」を新設する。
- ⑪ 米州室下に「**シアトル支店**」を新設する。
- ⑫ アジアマーケティング準備室を「**アジアマーケティング室**」に改称する。また、香港支店を中国統括室下より「営業センター」下に改編する。
- ⑨～⑫：「営業センター」は日本地区・海外地区の営業機能を翼下に一元集約し、時代に即した合理的・効率的な営業体制を構築する。また、マーケティング戦略の具現化に向け、販売計画策定・販売活動促進・対外折衝・情報収集機能を集約することで旅行会社・法人・その他チャネルにおける販売力強化を図り、営業センターの収益に責任を担う組織体制を構築する。
- ⑪：路線就航に伴い、新規開設する。
- ⑫：「アジアマーケティング室」は、アジアにおける旅客販売・マーケティング業務の営業統括機能、およびサポート機能を担う。また、アジア地区におけるJVのコアメンバーとして諸調整に参画し、JV効果の最大化を図る為の統括機能も担う。香港支店は、JV効果の最大化を図るべく、「アジアマーケティング室」のマーケティング業務、並びにサポート機能下に移す。

3) 貨物本部

貨物本部を「**貨物事業室**」に改称する。

- 貨物本部を「**貨物事業室**」に改称し、貨物事業の更なる収益力強化・生産性向上を目指す。「貨物事業室」内の部室は貨物システム部を除き、現貨物本部の部室を配置する。
- ① 貨物システムに関わる業務運用機能を企画推進部へ移管の上、貨物システム部を廃止する。
- 貨物本部内の機能整理・業務集約に伴い、システム運用総括機能を企画推進部に集約する。
- ② ソリューション営業機能を東京販売部より、マーケティング部へ移管する。
- マーケティング部にソリューション営業機能を集約し、トータルマネジメントを行うことでD t o D事業の拡大に関する販売計画・管理の取り纏めや販売促進に関する立案・調整を行う。
- ③ アジア・中国統括室を「**アジア統括室**」と「**中国統括室**」に分割する。
- 拡大するイントラアジアのマーケットへの対応および営業力強化を目的として、アジア・中国統括室を「中国統括室（上海）」と「アジア統括室（香港）」に機能分割を行い、体制強化を図る。

4) オペレーション統括本部

- ① オペレーションサポート部、航空保安部をオペレーションマネジメントセンター下より、オペレーション統括本部長直下へ改編する。また、旅客サービス部より、日々のオペレーションにおけるお客様対応に関わる機能的な指示、支援に関する業務を、オペレーションマネジメント部に集約する。
- ② オペレーションサポート部、航空保安部、旅客サービス部、貨物・グランドハンドリング統括部より機能の一部を移管し、「**空港企画室**」を新設する。
 - － ①～②：本部内の各機能を、日々のオペレーション上の課題対応機能と、中長期的なオペレーション品質向上に向けた課題解決・企画立案を担う機能に整理し、オペレーション品質向上に向けた諸課題の解決を迅速かつ的確に行う体制を整える。既存の航務・ダイヤ・情報戦略の各機能に加え、日々のオペレーションにおけるお客様対応に関わる機能的な指示、支援に関する業務をオペレーションマネジメント部に集約し、オペレーションマネジメント機能の強化を図る。また空港で発生する運航・旅客・貨物・グランドハンドリングの各機能および部門横断的な品質課題への対応や、空港一体化した生産管理を「**空港企画室**」に集約することで、オペレーション品質の向上と効率的な生産体制構築を推進する。
- ③ 業務部業務チーム・羽田総務チームの一部機能を、新設する「**東京空港支店総務部**」に移管する。
 - － 羽田空港運営体制変更に備え、業務部業務チーム・羽田総務チームの東京空港支店に関わる諸機能を移管する。

= 東京空港支店 =

- ① 「**総務部**」を新設する。
 - － 羽田空港運営体制変更に備え、オペレーション統括本部業務部業務チーム・羽田総務チームの東京空港支店に関わる諸機能を移管する。

= 大阪空港支店 =

- ① 総務部サービスセンターを廃止する
 - － 貸与品および格納庫見学等のスカイビルサービス（株）への業務委託に伴い、サービスセンターを廃止する。

5) 客室本部

- ① 企画推進部と客室業務部を統合し、「**業務推進部**」を新設する。また、客室業務部の運航オペレーション機能を客室乗務一部に移管する。
 - － 企画推進部と客室業務部を統合し、フロントライン業務機能と部門企画・業務機能を一体的に運営する。
- ② 「**客室乗務三部**」を新設し、客室乗務一部大阪乗務課を客室乗務三部に移管する。
 - － A N A ・ A N K 統合による組織人員数変化に伴い、組織適性化の為、三部体制とする。

6) 運航本部

= グループ運営推進室 =

- ① グループ運営推進室を廃止し、業務部と乗員健康管理部に改編する。
 - － 本部機能の効率化を目的とし、機能整理を図る。
- ② 業務部に、フライトオペレーションセンター業務サポート部の一般業務サポート機能を移管する。
 - － 本部内業務サポート機能の効率化を目的として、業務部への機能集約を図る。
- ③ リソース計画・開発部を廃止し、リソース開発・計画機能を業務部に集約する。
 - － 本部企画機能の強化・効率化を目的として、業務部への機能集約を図る。

④ 乗員業務部の機能を勤労部へ移管し、乗員業務部を廃止する。

— ANA・ANK統合に伴い、労務管理機能を勤労部に集約し、機能強化を図る。

⑤ 航空英語サポートセンターの機能を人事部に移管し、航空英語サポートセンターを廃止する。

— 組織の機能強化を目的とし、人事部へ移管する。

＝ フライトオペレーションセンター＝

① 「**フライトオペレーションサポート部**」を新設し、業務サポート部の品質管理機能を移管の上、業務サポート部を廃止する。業務サポート部の一般業務サポート機能を業務部に移管する。また、業務サポート部成田分室を廃止する。

— 現業におけるフライトオペレーションサポート機能の強化を目的として、部を新設する。また、成田地区における一般業務サポート機能を（株）エアージャパンに移管し、成田分室を廃止する。

② 「**B737部**」を新設する。

— ANA・ANK統合に伴い、型式部を新設する。

③ 大阪B777部、大阪B767部、大阪業務サポート部を廃止する。

— 組織の効率的運営を目的として、機能集約を図る。

＝ フライトオペレーション訓練室＝

① 「**B737訓練部**」を新設する。

— ANA・ANK統合に伴い、型式訓練部を新設する。

7) 整備本部

① 技術部787開発シアトル駐在を廃止する。

— B787開発業務終了の為、廃止する。

② 「**TRENT1000開発ダービー駐在**」を廃止する。

— 現地におけるB787エンジン開発業務終了の為、廃止する。

＝ ラインメンテナンスセンター＝

① 「**福岡整備部**」を新設する。

— ANA・ANK統合に伴い、福岡基地における運航整備体制構築の為、新設する。

2. 発令日

2012年 4 月 1 日

以 上