

「真価が問われる一年」

ANA グループ CEO 伊東 信一郎

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

今年の年末年始は、お客様も前年を上回る状況のようであり、大変嬉しく思っています。昨年は「創立60周年」を機に、「初心に戻り生まれ変わる年としよう」と、実にさまざまなことに取り組んだ一年でありました。また同時に運航関連では残念な事象もあり、改めて安全運航と事業の発展を祈念したいと思います。

昨年を振り返ると、まずオペレーション面では、ネットワークの拡充と787の機材品質の安定化、イレギュラーに強い体質づくりなどに取り組みました。収益面では、競合他社の再生やLCCの市場参入などの中で、収入の維持とコスト抑制を図り、上期は史上最高益で折り返すことができましたが、下期は尖閣問題の影響で、目標達成にはもうひと頑張りが必要な状況です。

サービス面では、SKYTRAXの賞を受賞するなど、世界での評価も高まりつつあり、更に機内サービスの改善にも継続して取り組んでいます。一方で、競合他社の猛追やお客様からの厳しいご指摘も賜る中、サービス改善に取り組んでいます。

経営体制面では、ANA・ANKの統合やグループの再編、LCCの立上げ、持株会社化の準備と組織体制の見直し、公募増資など、将来に備えて着実に準備を進めています。

安全性の面では、一昨年9月の140便の重大インシデントを受け、危機感を持って取り組みましたが、残念ながら事故や重大インシデントを発生させており、お客様や社会からの信頼回復には、更なる努力が必要な状況にあります。

一方、「生まれ変わる」という点でも、まだまだ道半ばというのも事実です。

私達は60周年を迎え「安全をすべての原点に、お客様の気持ちを何よりも大切にする『しなやかさ』と、いかなる困難をも克服する『逞しさ』を兼ね備え、アジアをはじめ世界を舞台に成長する『日本の翼、ANA』となる」誓いを立てました。

『しなやかさ』には、如何なる状況下においても、常にお客様に寄り添う私達の姿勢を、『逞しさ』には、ネットワークを積極的に拡大する中で、競争や困難に打ち勝ちながら必ず成長し続ける決意を込めました。そして、日本を代表する航空会社グループとしての矜持を胸に、アジアや世界の舞台で、広く社会の発展に貢献できるグループになっていく。今年は、この誓いを徹底的に具現化したいと考えています。

フロントラインでは、「お客様に寄り添う姿勢」を高め、誠意を持って対応し、個人や組織としての接客力を1ランクも2ランクも高めていきたいと考えています。

そして、常に「創造と改善」で、空の旅を「もっと楽しく快適に」するために、「お客様がお困りの時に安心を」提供するためにどうすれば良いかを今まで以上に考えて、行動して欲しいと思います。

次に「逞しさ」についてですが、安全性や品質維持を大前提に、世界のエアラインを常に意識し、ネットワークを広げ、稼働力を高め利便性の向上を図り、より多くのお客様にご搭乗頂き収益をあげていくことで更に事業を拡大していく。こうした好循環を作っていきたいと考えています。

また、効率性・生産性向上の点でももっと挑戦する必要があります。これからは、フロントラインの知恵とスタッフの行動力で価値創造する時代だということを念頭に、グループ内縦横斜めの活発な議論と行動で、大きなうねりを作って欲しいと思います。変化に不安はつきものですが、決して臆病になってはいけません。「不安は成功のもと、臆病は失敗のもと」です。

そして、全ての基盤になる「安全」についてですが、事故や重大インシデントには、如何なる理由があれ、お客様や社会の信頼を大きく損なうことになることを肝に銘じ、「お客様を安全に目的地までお連れする使命」を基本に、安全理念や行動指針に則り、自身の仕事と安全との関係性を理解した上で、具体的に行動して欲しいと思います。

発生した事象については再発・未然防止の観点で原因を分析し、より深いレベルでの安全性向上策を講じる。全員でそれを実践し、不安があればすぐに修正する。こうした動きを更に強めていく必要があります。

こうした状況を踏まえ、「お客様から揺るぎない信頼を得ることができるのか」「アジアをはじめ世界のエアラインと戦える状況にあるか」「為すべきことを、やり遂げられるのか」、そして「真に生まれ変わることができるのか」、2013年は、こうした視点において、お客様や市場から試される、真価が問われる1年となります。高い安全性・品質と、競争力ある運賃・コスト、この両立で、フルサービスキャリアとしての「ANAの価値」を、更に高めていきましょう。

最後に、4月には持株会社制へ移行しますが、各社が自立し逞しく成長し、グループの総合力を少しでも高めて欲しいと思います。今年一年、「仕事には厳しく。しかし常に明るく元気に。厳しく辛くても将来に繋がることを今やろう」と誓い、行動し続けましょう。

以 上