


業種	航空運送業
活用分野	従業員のスキル向上
テクノロジー	クラウドサービス
端末	タブレット 

国際競争を見据えた人材育成を CAがiPadの電子マニュアル活用

全日本空輸(ANA)では、キャビンアテンダント(CA)に配布していたマニュアルを電子化し、iPad上で利用できる環境を整備。6000名全員に端末を付与して2012年4月から運用を開始した。

業務プロセス改革室イノベーション推進部業務イノベーションチーム・主席部員の林剛史氏は、「国際線事業を成長戦略の柱とする中で、多様な路線や機材に対応できるマルチスキルや国際線ビジネスクラスに対応できる高スキルを保持するCAを早期に育成することが求められていました」と、施策の背景を説明する。

電子マニュアルには音声や動画も盛り込んで修得しやすさを追求した。また、教育訓練教材も動画化してiPadに配信している。

従来のマニュアルは3冊・計1000ページで重さが2.1kgもあった。これ

が0.7kgの端末に集約されたことで現場は一様に喜んでいくという。

教育研修の時短も実現 コスト削減効果は年4億円に

プロジェクトは2011年4月にキックオフし、わずか1年で本格運用を成し遂げた。これは、システムベンダーとなったソフトバンクテレコムの各種クラウドサービスを極力そのまま利用したこと、実務上の変更点や操作性について事前に徹底検証して現場へのスムーズな浸透を図ったことなどによるところが大きい。

同年9月からのトライアルでは700名を選出して先行運用し、このCAを教育役として年明けから3か月間で残る5300名に展開した。

現場側の前向きな取り組みもあって、新たな環境はスムーズに浸透した。「業務では、マニュアルをさらに有



全日本空輸 業務プロセス改革室 イノベーション推進部 業務イノベーションチーム 主席部員 林剛史 氏

効活用できるようになったことに加え、年間600ページにおよぶ改訂への対応が、紙の差し換えではなくデータのダウンロードで済むようになったため、CAの負荷が大幅に軽くなりました」と林氏は話す。

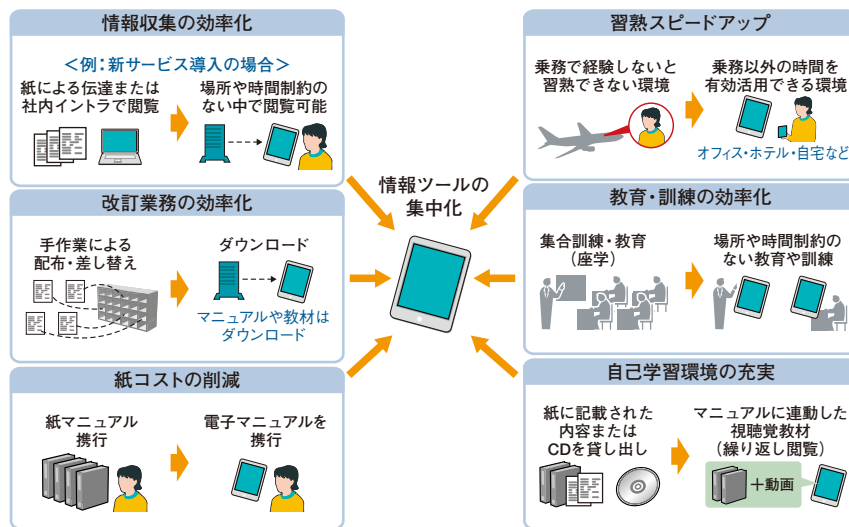
また、集合研修の多くが自己学習に置き換えられ、高スキルの修得も1年程度短縮されるなど、スキルアップの効率化が実現された。そして、「こうした効果を総体的に見ると、100名規模の生産性向上につながっています」と(林氏)という。

パイロットにも2500台を配布 iPadの活用範囲拡大に意欲

ANAではさらに、全パイロットにもiPadを計2500台配布し、マニュアルの電子化に加え飛行情報収集のためのコミュニケーションツールとして2013年2月から一部運用を開始した。この他に整備スタッフにも約400台を付与している。

今後は、現場同士の情報連携を強化し一連の対応の均質化を図ること、機内での情報端末としても活用することでサービス品質を向上させることも計画しているという。

図 iPad活用による業務改革全体像



Profile

全日本空輸株式会社
<http://www.ana.co.jp/>

本社所在地 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
設立 1952年12月
(持株会社移行後の発足は2012年4月)

事業内容

定期航空運送事業、不定期航空運送事業、航空機使用事業、その他附帯事業など