

## 『2020 年は成長の源泉である「人」にこだわる一年に』

ANA ホールディングス株式会社 代表取締役社長  
片野坂 真哉

1 月 3 日、弊社便におきまして、客室乗務員の乗務前検査にてアルコール反応が検出されたことから、合計 4 便の運航便を遅延させました。ご搭乗のお客様をはじめ関係の皆様にご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。全社をあげて信頼回復に努めてまいります。

令和の 2 年目に入りますが、今年は何といても、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されます。ANA グループは 5 年前に、このスポーツの祭典の成功を支援するとともに、ANA グループのプレゼンスを高め、グループの成長に繋がりたいとの思いから、オフィシャルエアラインパートナーに名乗りを上げました。以来、「HELLO BLUE, HELLO FUTURE ~2020 を、みんなの滑走路にしよう」のキャッチコピーを掲げ、グループをあげて大会機運を醸成する取り組みを進めてきました。

この東京 2020 大会には、世界 206 の国・地域が参加します。期間中、数多くの選手団、応援団が来日されます。ANA はこの機会をとらえて、ユニバーサルなサービスで世界のお客様をお迎えするために、車いすがスムーズに通過できるように搭乗ゲートの幅を広げたり、目の不自由な方のために画面情報の音声読み上げなどに対応したウェブサイトを構築するなど、お客様との接点においてアクセシビリティを高めるための環境整備に投資してきました。

東京 2020 大会に向かう今年は、羽田空港の発着枠が拡大します。3 月中旬からの成田＝ウラジオストク線就航に続き、サマーダイヤより羽田空港において、新たに乗り入れるモスクワ、ストックホルム、イスタンブール、ミラノ、中国の深圳の 5 都市を含む 12 路線を新規に開設します。

現在、日本は 2020 年訪日外国人旅行者数 4000 万人の目標達成に向け、必死に取り組んでいます。韓国からの訪日客が激減している影響などもあり、目標の実現に対して厳しい予測も出されていますが、ANA グループは最後まで諦めずに、フルサービスキャリアの ANA と LCC の Peach、両ブランドのネットワークの力で 4000 万人達成に貢献していきます。

そして、2020 年は「人」の年であると宣言します。エアラインビジネスにおいて、「人」のパワーが欠かせません。成長の源泉は「人」です。人の数、状態、質、そして若い人の登用にこだわっていきたくと思います。

AI やロボットが人に取って代わる時代と言われています。スマホの普及、ネットワーク環境の充実により様々な業界で、間接業務を中心にロボティクスを導入することで人員体制の見直しを図っています。ANA もイノベーションにより、社員の働きやすさ、職場環境を改善し、またイノベーションでお客様サービスを向上させる取り組みに着手していますが、当面コアとなる分野では人の力が欠かせません。だからこそ、人の数にはこだわり、人材育成を進めながら効率性を追求していく必要があります。

また、2020 年は ANA グループにとって、正念場の年になります。ここ数年好調だった国際線旅客や国際線貨物事業は、米中貿易摩擦の影響などを受けて、需要に陰りがみられます。取り巻く環境の変化を踏まえ、現在、2022 年度までの中期経営戦略のローリング版を策定しています。羽田空港の増枠、そして、その先にある成田空港の拡張に向けて、ANA グループの価値創造に対するお客様、株主、投資家そして社員の期待に応えながら、どこまで翼を広げることができるか、正念場を迎えます。

最後に、今年も ANA グループの社員が守るべきは「安全」です。安全を第一に「あんしん、あったか、あかるく元気！」な ANA グループのチームワークで、東京 2020 大会の年に向かってまいります。

以 上