

第8回産業日本語研究会・シンポジウム

企業における文書管理と文書作成の課題



2017.3.8
全日本空輸株式会社
取締役執行役員 國分 裕之

1. ANAグループのご紹介
2. 管理システム機能と業務プロセスの再整理
3. 多言語対応・文章力強化の取り組み

ANAグループのご紹介



- 連結子会社 : 63社
 - 持分法適用 : 18社
- 計81社
- 資本金 : 3,187億円 (ANAHD)
 - 総従業員数 : 36,273人
 - 連結売上高 : 17,912億円
 - 就航便数 : 国内線約 800便/日、国際線約 1,290便/週
 - 輸送実績 : 旅客約 5,000万人/年 (国内 4,200万人、国際 800万人)
 - 機材数 : 257機



(2016年3月末現在)

B777 54機



B737 59機



B787 34機



A320 18機



B767 55機



Q400 21機



ANAグループのご紹介



ANAグループは持株会社ANAホールディングスの下、フルサービス航空事業を行う全日本空輸(ANA)・ANAウイングス・エアー・ジャパン、LCC事業を担うバニラ・エア、旅行事業を行うANAセールス、商社事業を行う全日空商事などから構成



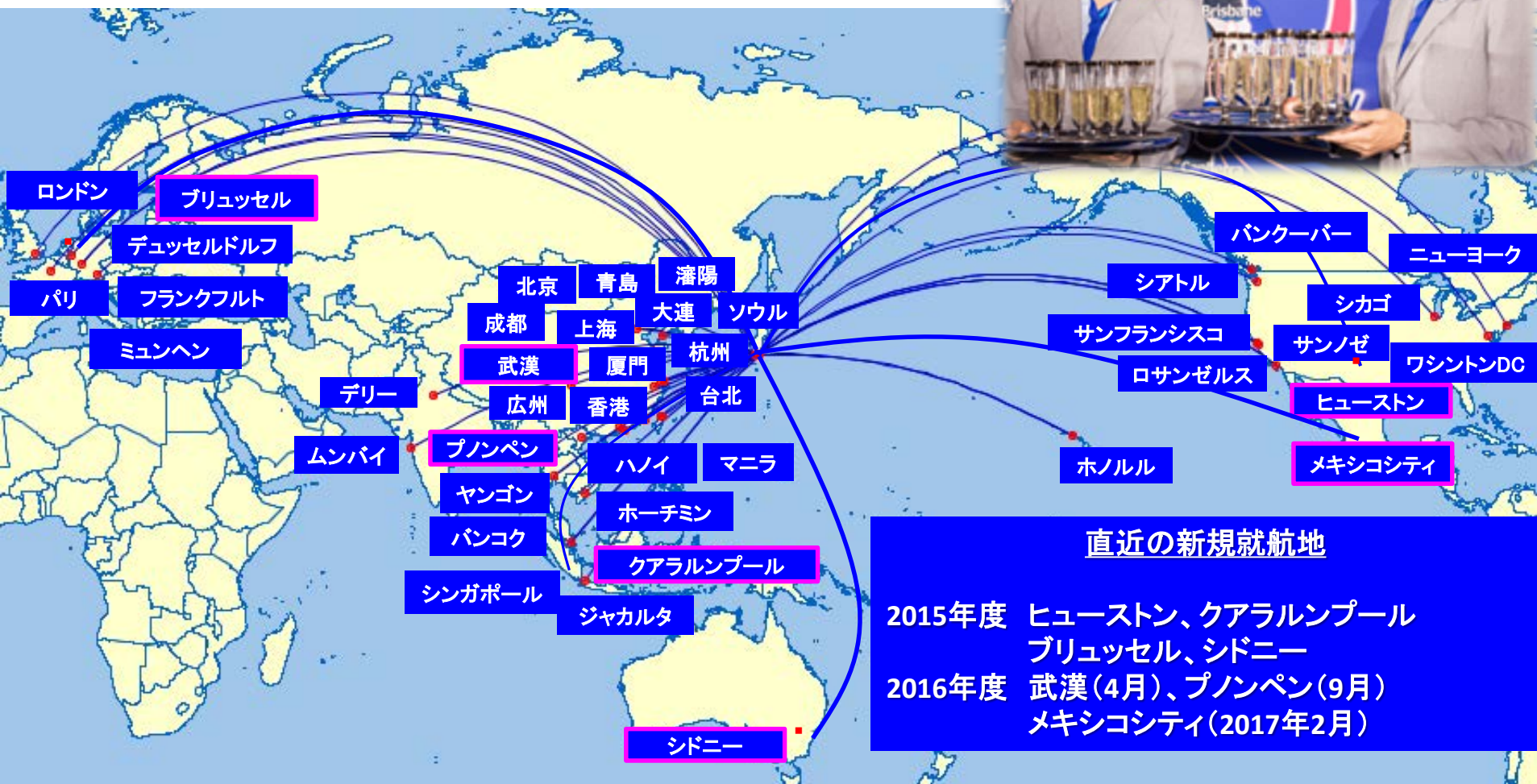
ANAグループのネットワーク

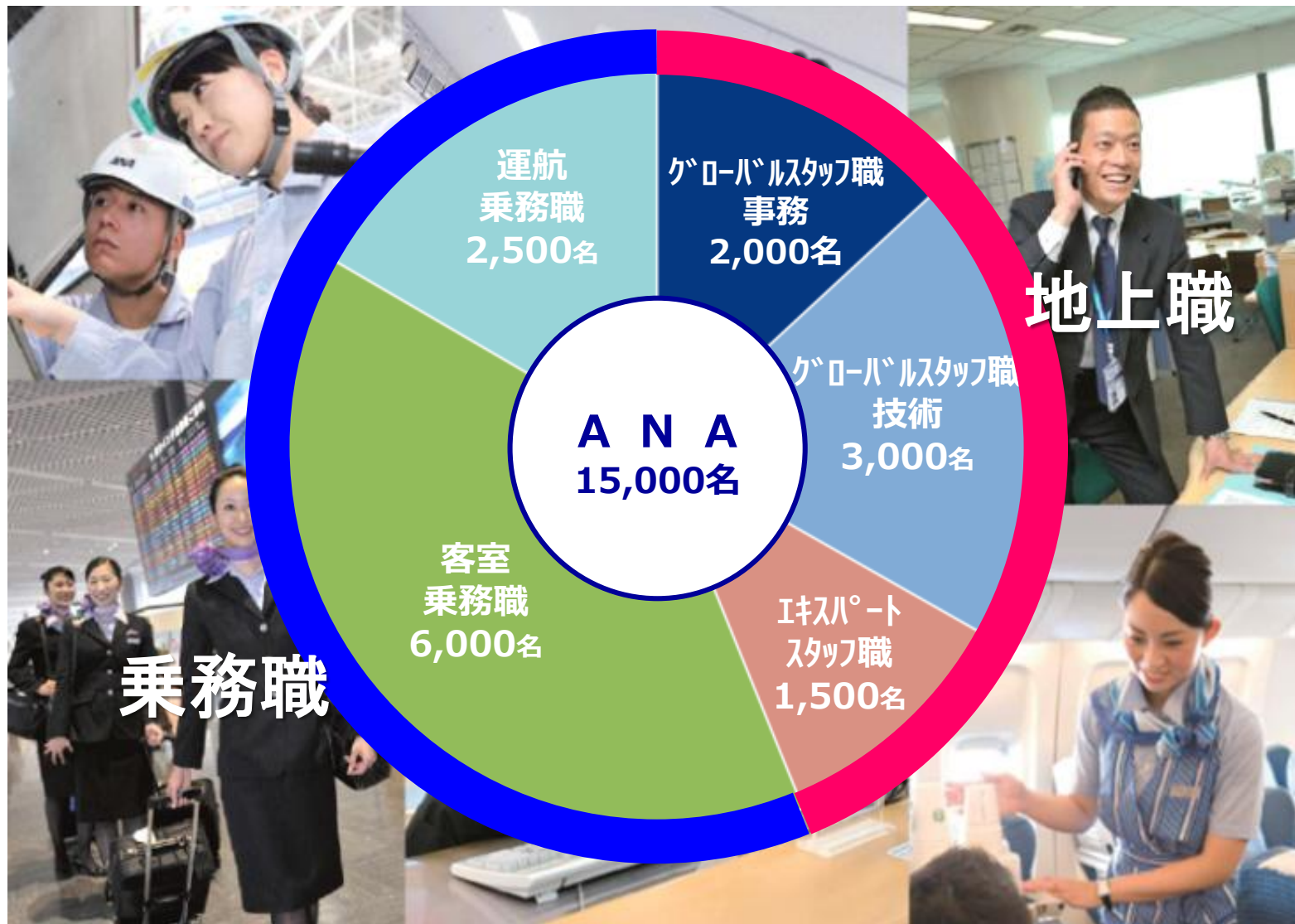


日本発着 41都市 82路線 1,265便/週

(2016年9月現在、コードシェア除く／貨物便含む)

2016年9月プノンペン 2017年2月メキシコ





溢れる情報(文書)

社内

- 規定類、マニュアル、ガイドライン
- 通達・通報、業務連絡、お知らせ、各類レポート
- 会議体資料、報告書、稟議書
- 社内向けweb

社外

- ホームページ（ASW）・・・予約、運航情報、ご案内、お知らせ
- アニュアルレポート、短信、ANAニュース、機内誌

文書管理システムとポータルシステムの共存

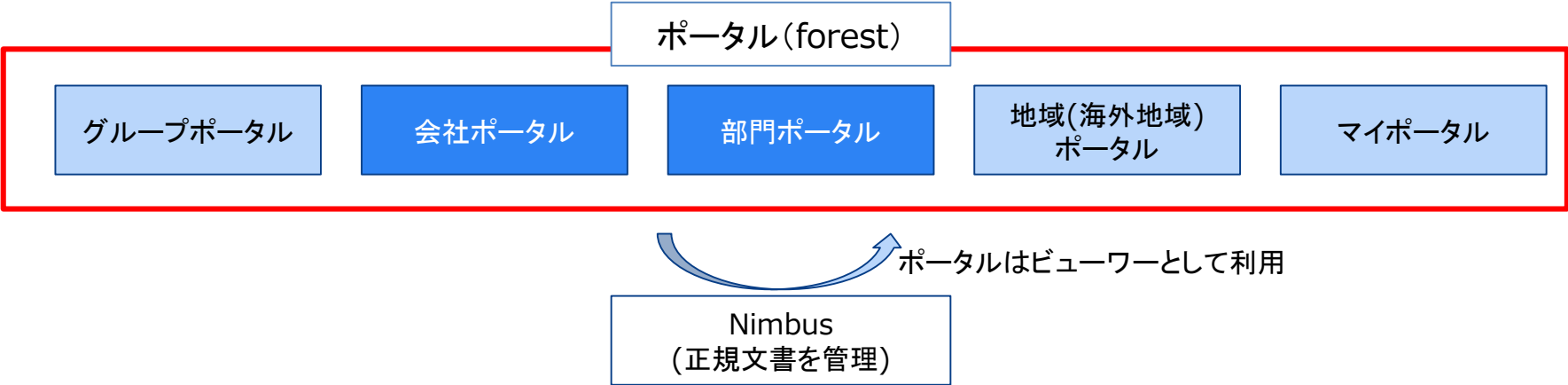
文書を管理する機能と、文書を活用する機能は異なるという視点から、それぞれの機能・役割を明確にした上で、文書管理システム（Nimbus）とポータルシステム（Forest）を共存・連携させる。

システム	J-Sox 対応	版管理	ライフサイクル 管理	既未読 管理	承認 ワークフロー	操作性	閲覧性	機能位置付け
文書管理 (Nimbus)	○	○	○	○	○	△	×	
ポータル (Forest)	×	×	×	△	×	○	○	

機能位置付け

J-Soxに準拠した
文書管理機能

検索性・閲覧性の
高いビューワー



管理システム機能と業務プロセスの再整理

1. 背景と目指すべき姿

技術の進化や環境変化により、ANAグループが扱う情報量は劇的に増えています。

- 情報を「わかりやすく」「確実に」伝える
- 必要な情報を「効率的に検索」する
- 有効な情報を「業務改善・課題解決」につなげる

しかしながら、現状は業務に関する情報がいろいろなシステムに散在しており、日々の業務で情報を伝える・探す・役立てるには、多くの時間が必要となっています。

よって、システムの機能と業務プロセスを再整理し、ANAグループ全体の
『情報活用力・課題解決力の向上』
を目指します。

具体的な実施内容



グループ・会社情報

+



各部門の業務情報

統合

新ポータルシステム
2017年稼働予定
Forest
ANA GROUP PORTAL



※Nimbusは決裁・文書管理機能として継続利用しますが、Nimbus文書の閲覧は原則「Forest」で行います。



レポート機能

機能強化

課題解決システム
2017年稼働予定



Forest & CLOVERについて

企業の情報量は
9年間で9.3倍！



(出典) 総務省「ビッグデータの流通量の推計及びビッグデータの活用実態に関する調査研究」(平成27年)

レポート起票数は2
年間で1.6倍！



- 会社の業務情報を一元化します！
- 情報をわかりやすくお伝えします！
- 情報が探しやすくなります！

- 素早く簡単にレポート起票ができます！
- 発生した事象を素早く確認し課題分析、解決につなげます

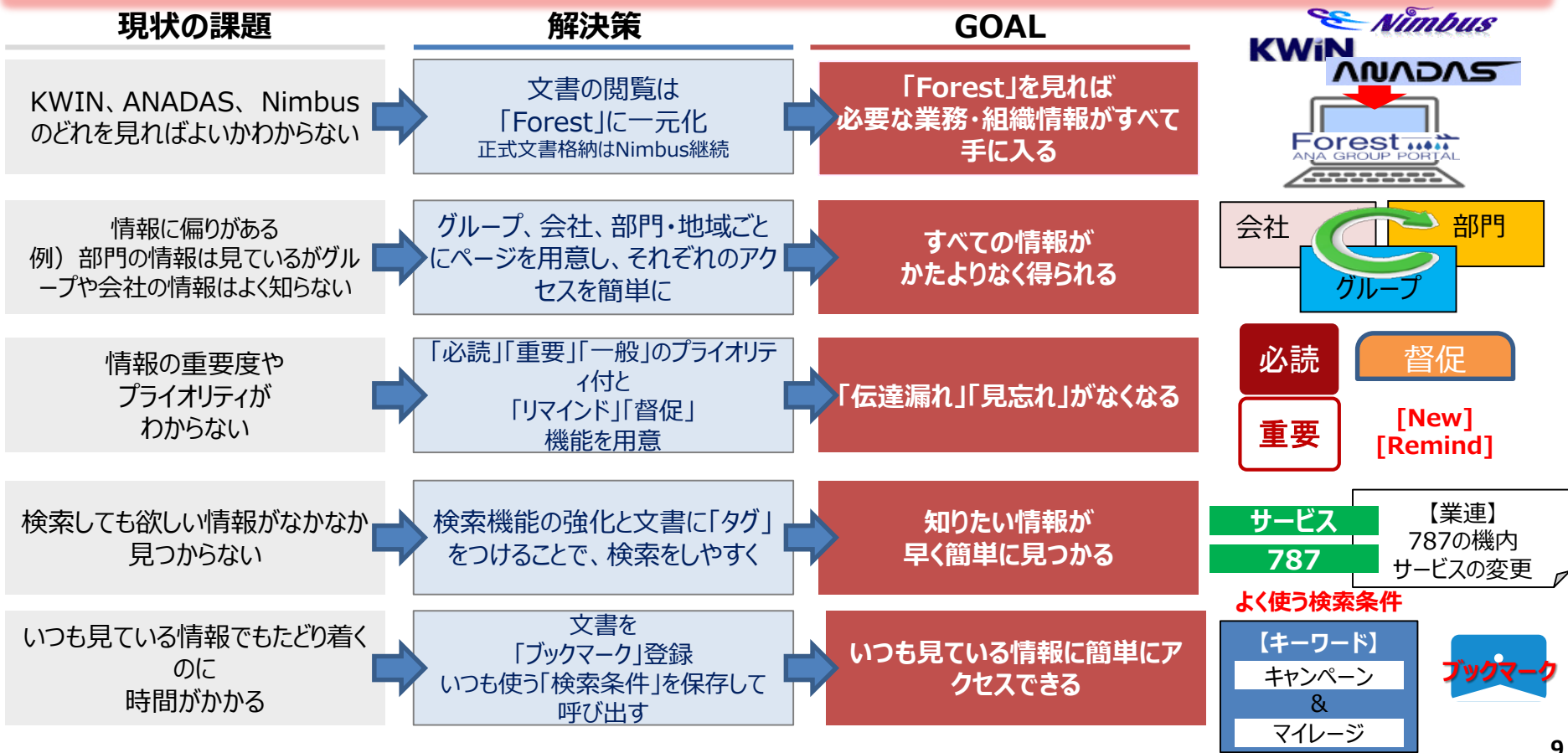
2. 何が変わるのか？

それでは新システムの導入で「これまでと何が変わるのか？」について、詳しくご説明いたします。

(1) 新ポータルシステム【Forest】

導入の目的

- 1. 情報を確実に分かりやすく伝える。
 - 2. 必要な情報を簡単・スピーディに検索できる。
- ための仕組みをつくり、仕事の効率化、品質の向上を図ります。



(2) 課題解決システム [CLOVER]

導入の目的

- 1. 問題事象解消・課題解決のスピードアップ
- 2. 横断的かつ根本的に解決、問題の再発防止
- 3. 社員の気づき・発見からの業務改善の定着

業務の効率化

業務品質の向上

顧客満足度の向上

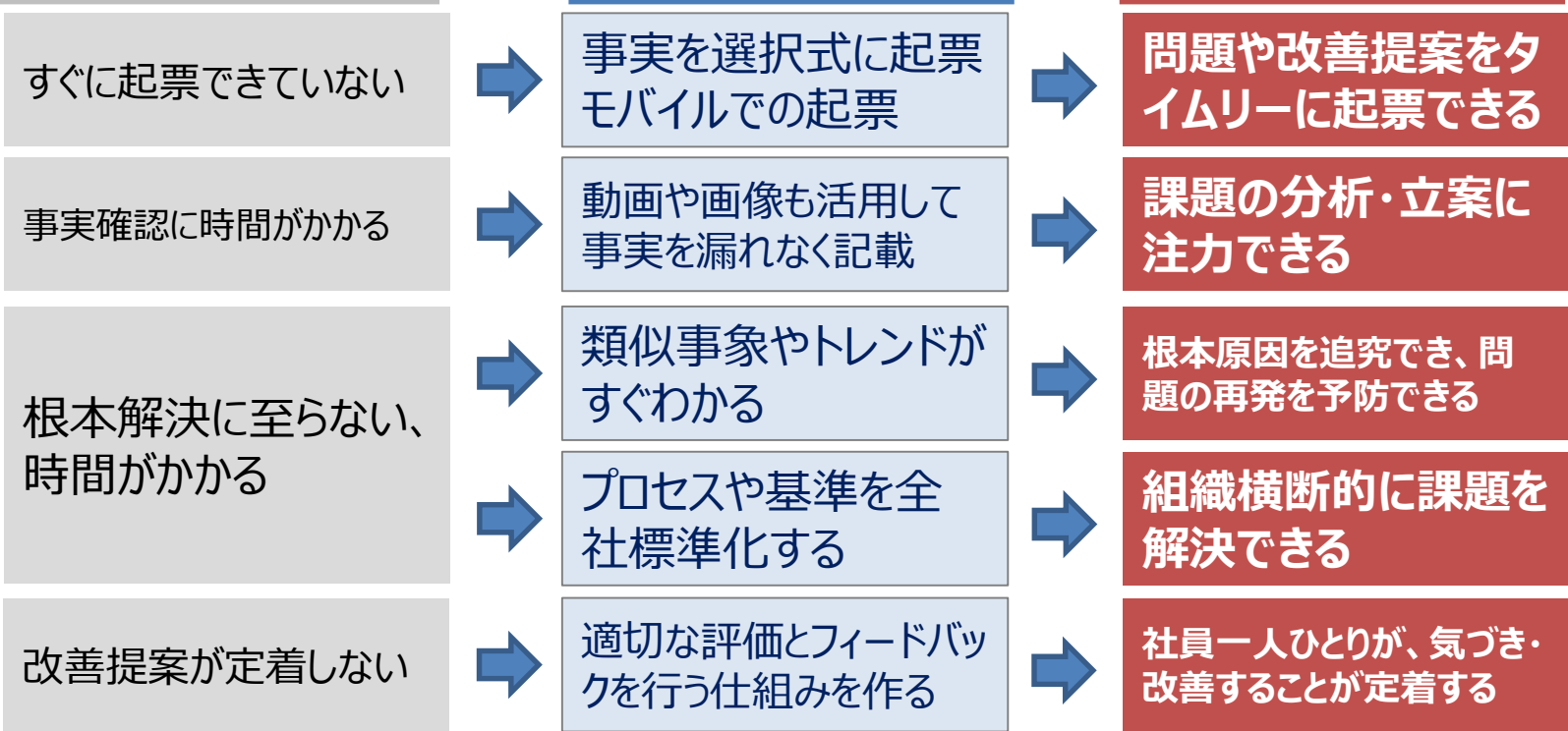
新たな強化ポイント



現状の課題

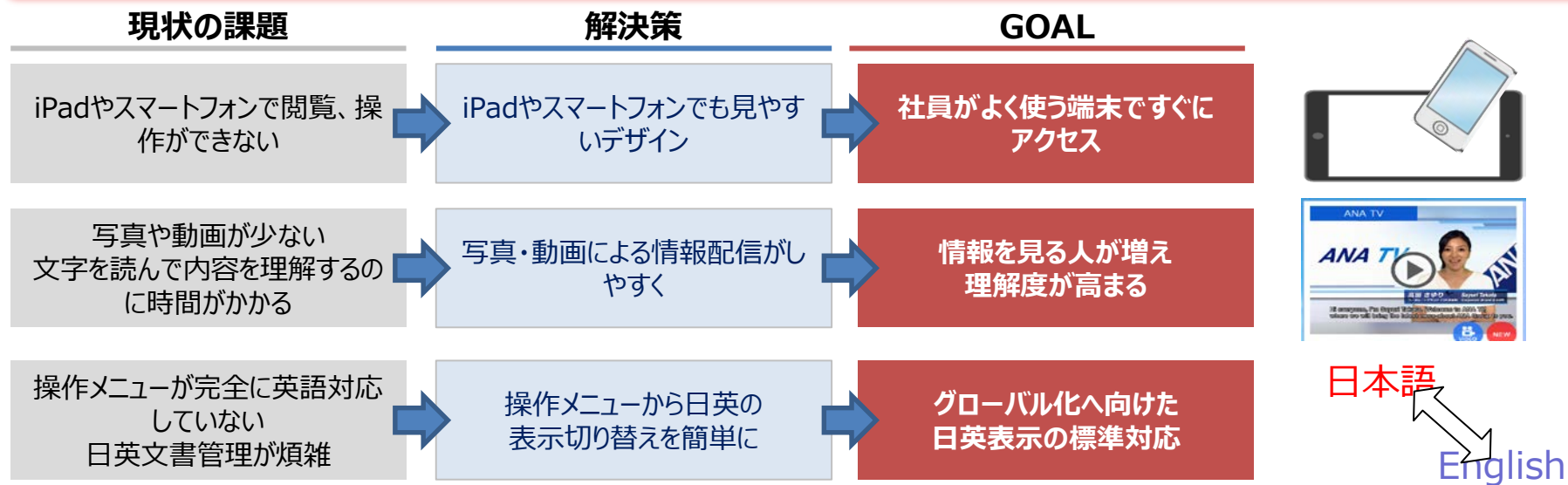
解決策

GOAL



(3) 共通編 [Forest] & [CLOVER]

ポータル（Forest）と課題解決（CLOVER）の共通機能として、「わかりやすく」「確実に」伝えるための機能を強化します。



「Forest」(フォレスト) : ANAグループのあらゆる情報が集まる「森」をコンセプトに命名しました。

「CLOVER」(クローバー) : 課題を解決することで、4つ葉の「CLOVER」の花言葉である「幸運」をすべてのお客様と社員に届けたい！という想いを込めています。

多言語対応の取組

翻訳体制構築

⇒ 英語サポートセンター設置

外国籍社員の積極的な採用

Peppertライアル

⇒ 空港案内業務への導入
日英中 +17言語

メガホン型多言語音声翻訳機 ⇒ 成田空港導入

※（プリセット300文+1800パターン対応日英中韓）

文章力の強化

日本語コミュニケーションの基礎となる文章力の測定とその後の学習による強化を目的に、まず新入社員研修に「文章読解・作成力検定(漢検協会)」を導入

検定内容

基礎力(語彙・文法)、読解力(意味内容、資料分析、文章構成)
作成力(構成、表現、総合)

※他人の文章を正確に読み取り、自分の考えや意見を的確に表現する能力＝コミュニケーション能力(漢検HPより)



ご清聴ありがとうございました

