

ソフトウェア品質シンポジウム 2024  
2024年9月



# ANAが挑むデジタル変革の最前線



全日本空輸株式会社  
執行役員 グループCIO  
デジタル変革室長  
加藤 恭子

## たった2機のヘリコプターからのスタート

創業 1952年

日本ヘリコプター輸送

社員28名  
ヘリコプター 2機



# 現在のANAグループについて



AIR JAPAN



ANA Inspiration of JAPAN



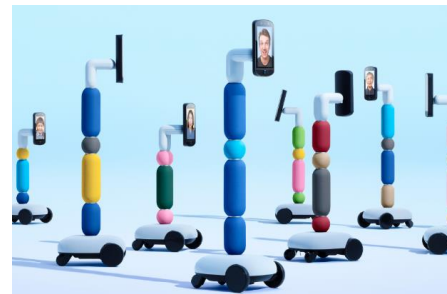
peach



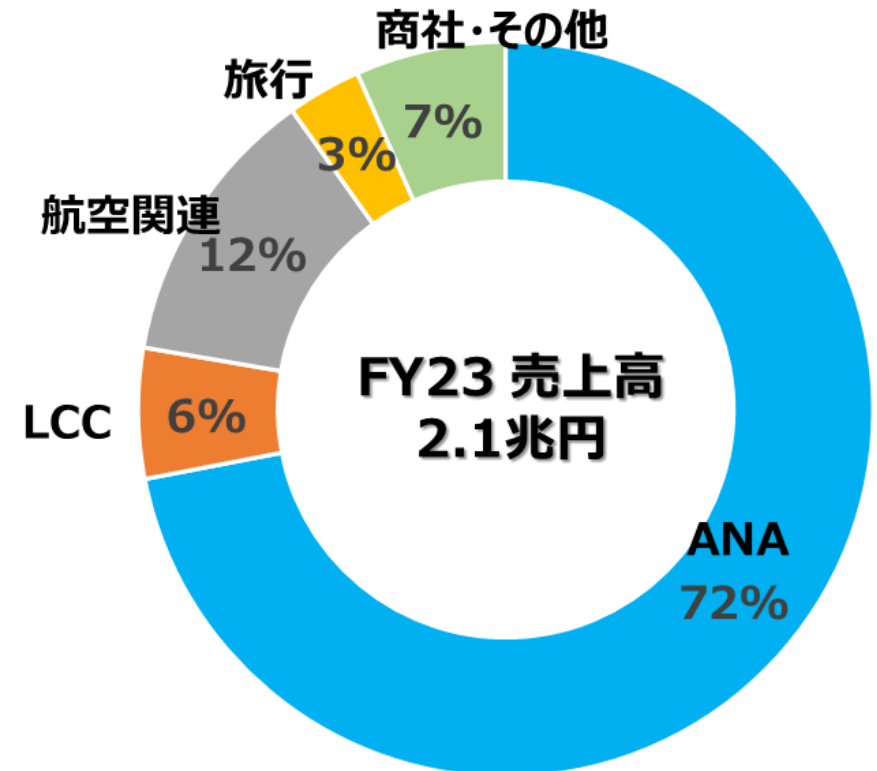
ANA X



ANA NEO



avatarin



## 2023-2025年度 グループ中期経営戦略



### 新・経営ビジョン

# ワクワクで 満たされる世界を

私たちは、  
空からはじまる多様なつながりを創り、  
社員・お客様・社会の可能性を  
広げていきます。

## Vision

Team DXは、社内の業務プロセス変革に留まらず、デジタルとデータを活用したビジネス変革を通じて、スマートな働き方による**EX向上**、お客様一人ひとりの期待を超えることによる**CX向上**、さらに企業の持続性とESGを両立した**SX**を推進する。

### EX

*Employee Experience*

スマートな働き方でやりがいと自己実現によるエンゲージメントの向上

### CX

*Customer Experience*

お客様一人ひとりの期待を超えるスマートな体験価値の提供

### SX

*Sustainability Transformation*

企業の持続性とESGを両立した価値創造の推進

人の力を伸ばす  
デジタルの推進



お客様サービスの実現を  
支えるデジタルの活用



脱炭素社会実現に向けた  
デジタルによる貢献

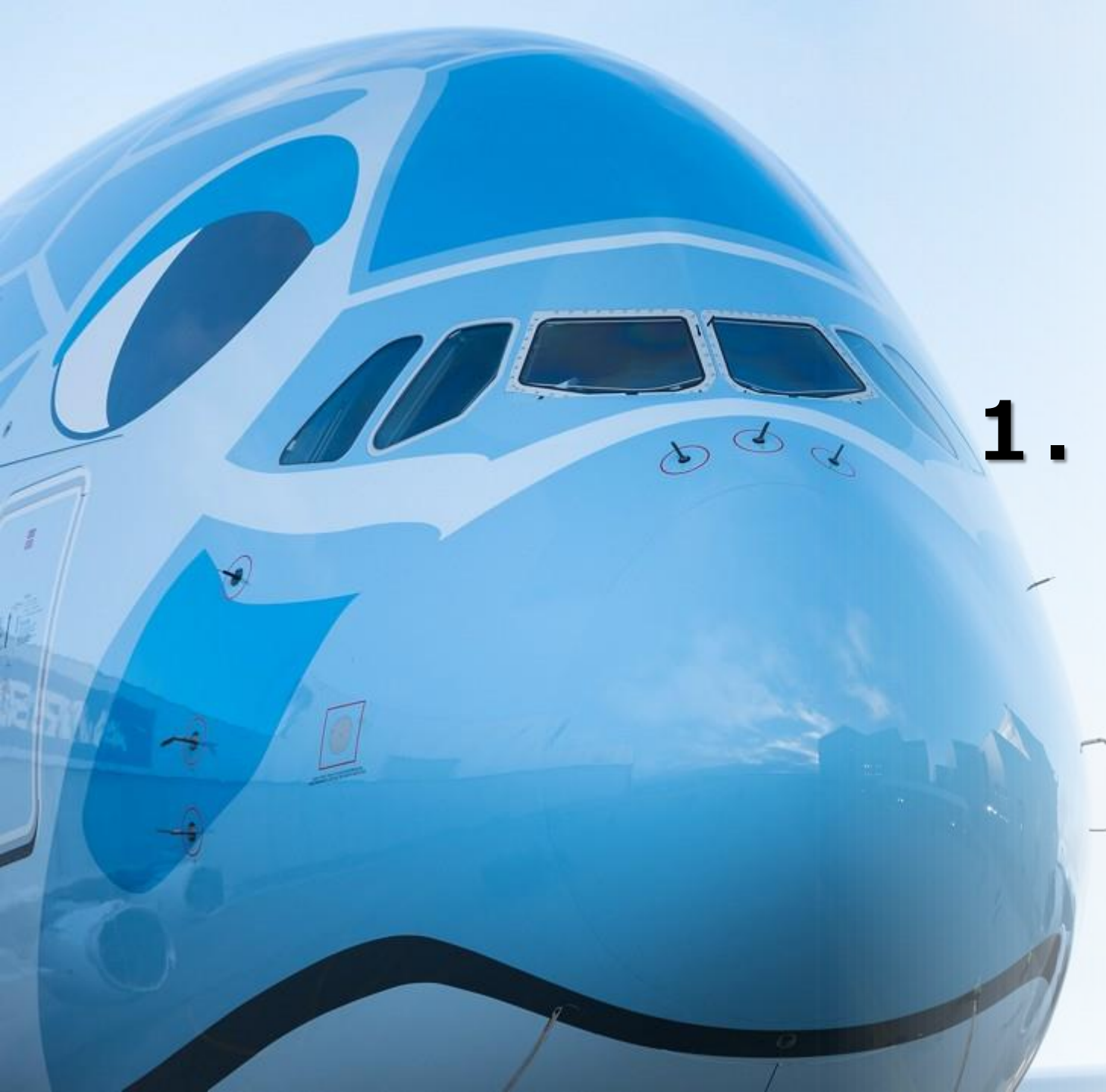
### DX

*Digital Transformation*

デジタルとデータを活用したビジネス変革

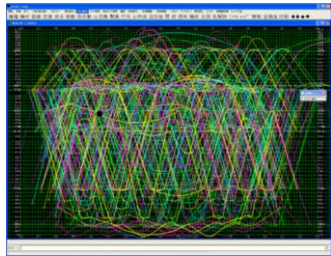
スピーディかつアジリティの高いDXを進めるため、  
私たちが取り組んでいるテーマについて紹介する

1. DXを支える基盤
2. グループシナジーを創出するデータ活用
3. 人財成長支援
4. 攻めと守りのデジタルガバナンス



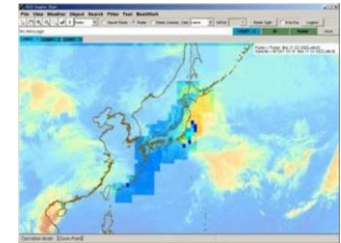
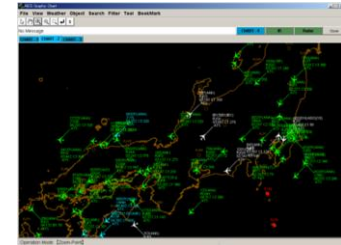
# 1. DXを支える基盤

## ANA CUSTOMER EXPERIENCE

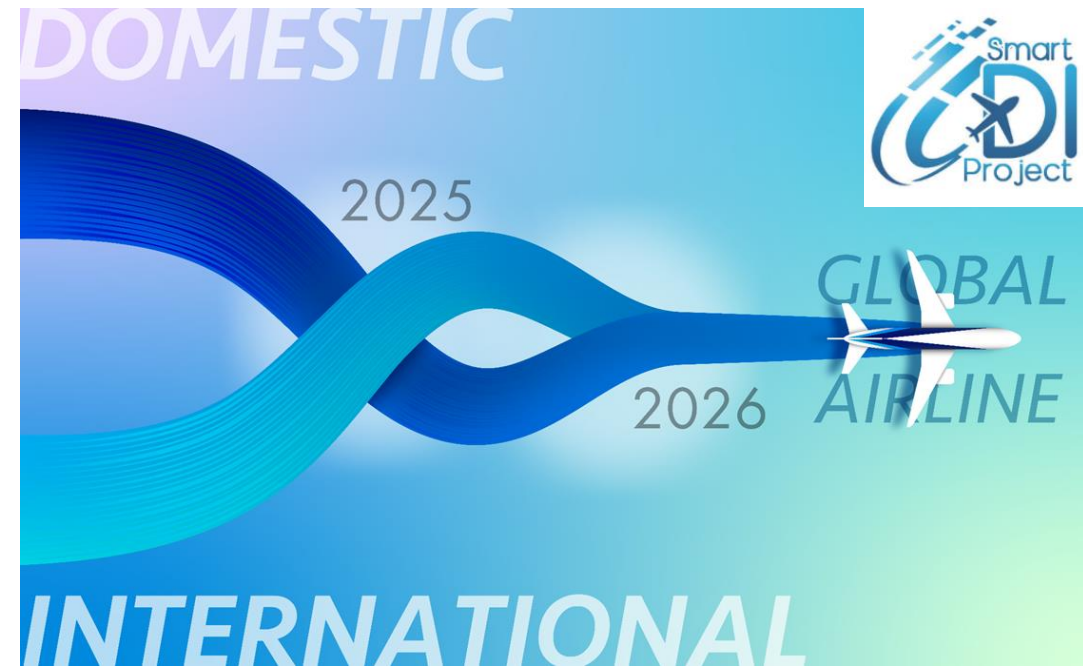


### ANA Smart Travel

### CX基盤







## 目指す将来像

“国内線・国際線で統一されたサービス・業務・ルール／システムへの変革”

単なる「旅客システムの統一」だけでなく、お客様へ提供する「旅客サービス」や、その前提となっている「規定/約款/ルール」も内際統一する事で、フロントライン/スタッフ部門で働く皆さんの「内際一体運営」を実現



## 内際分離の壁破壊によるカイゼン・イノベーションの加速



内際運営（人・システム）の一体化

## 10万人/日のお客様を支える基幹システムの刷新



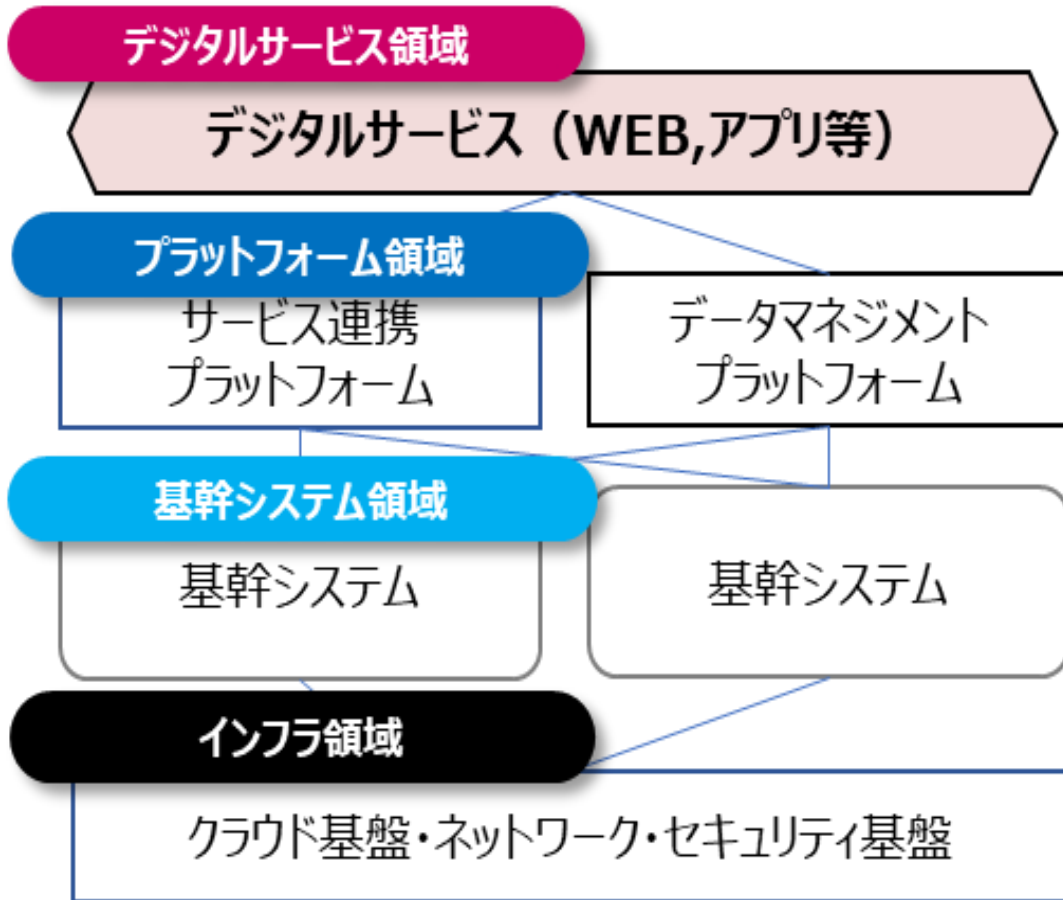
基幹システムの外部サービス利用

APIによる疎結合な環境を実現

100を超えるシステムと連携

アジャイルによる高速開発

## DX時代を支える疎結合なアーキテクチャを推進

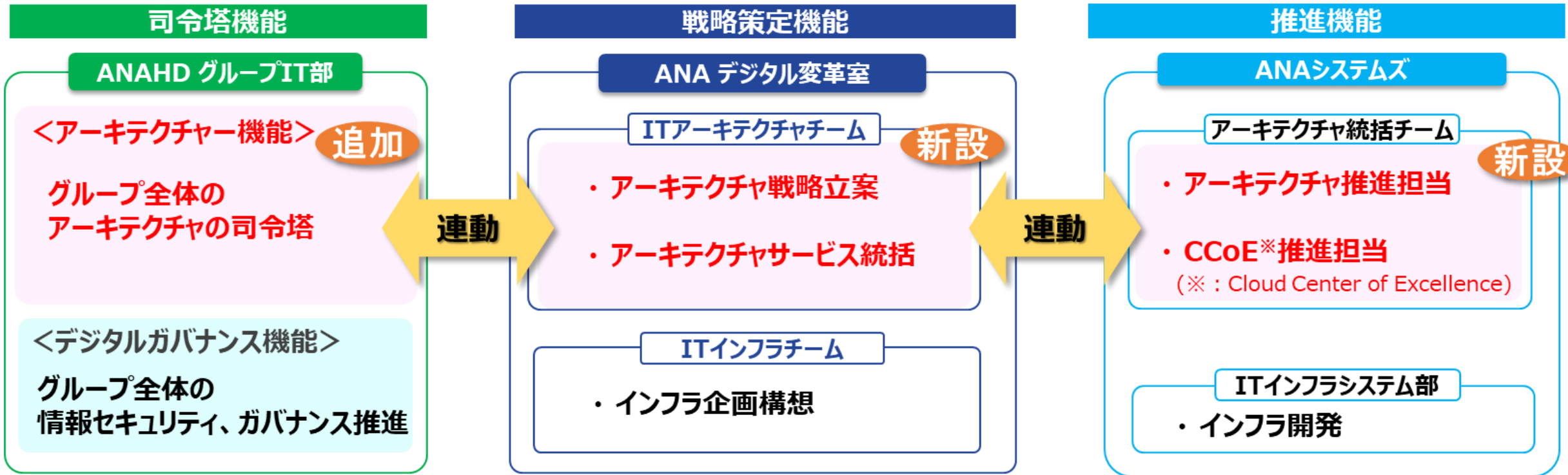


経営会議での議論を経て  
グループが目指すべき  
アーキテクチャの考え方を確認



経営層の“共通理解”へ

# グループのアーキテクチャ戦略を支える組織強化

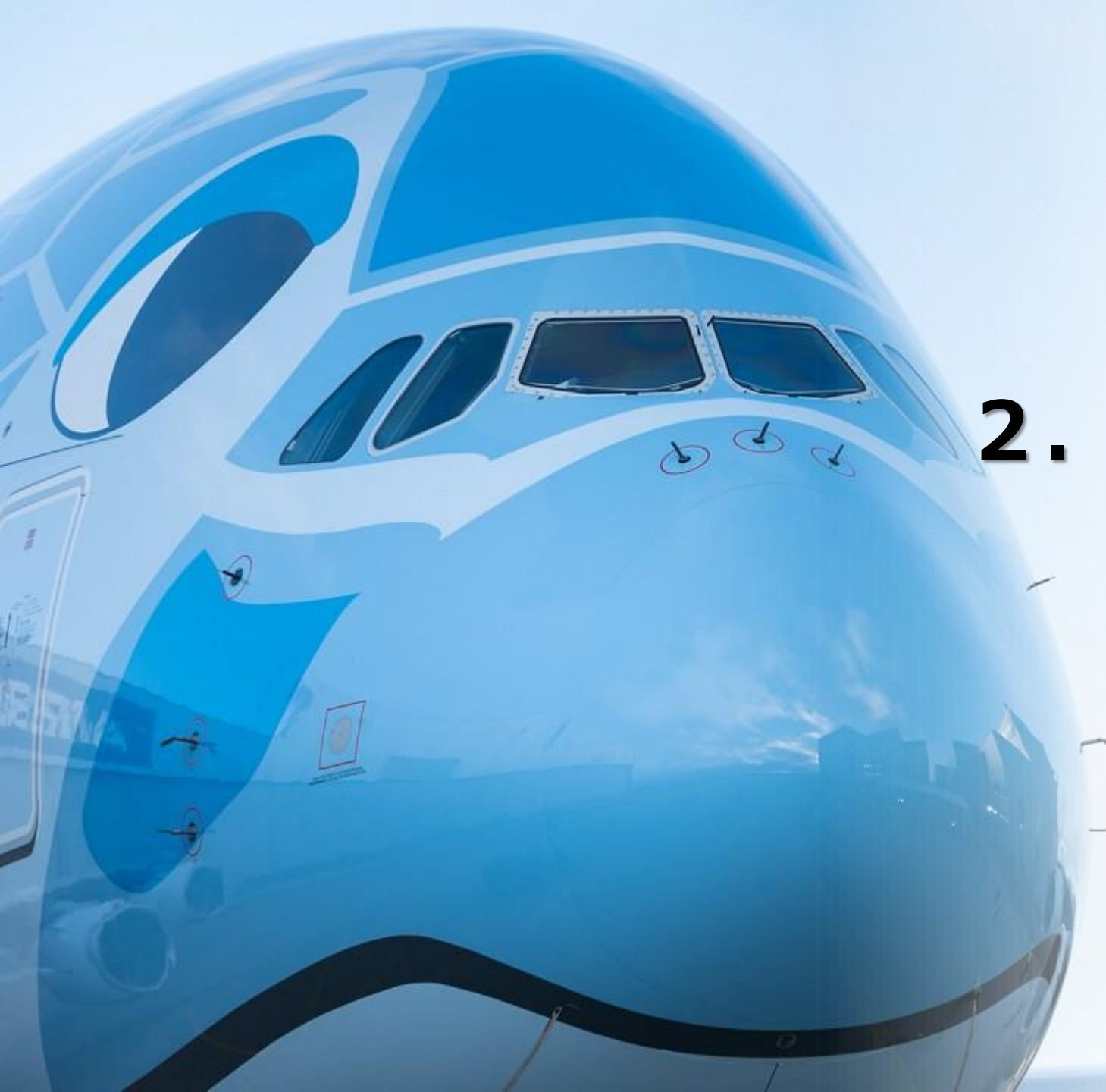


グループ全体のエンタープライズアーキテクチャを検討し、  
実行する為、組織機能を新設・強化

重要なお客様タッチポイントとなるANAアプリでは、スピーディな開発によるお客様体験価値の向上の為、2016年よりアジャイル開発を推進。CX、オペレーション、マーケティング、DXの各部門が集うアジャイルチームを構築

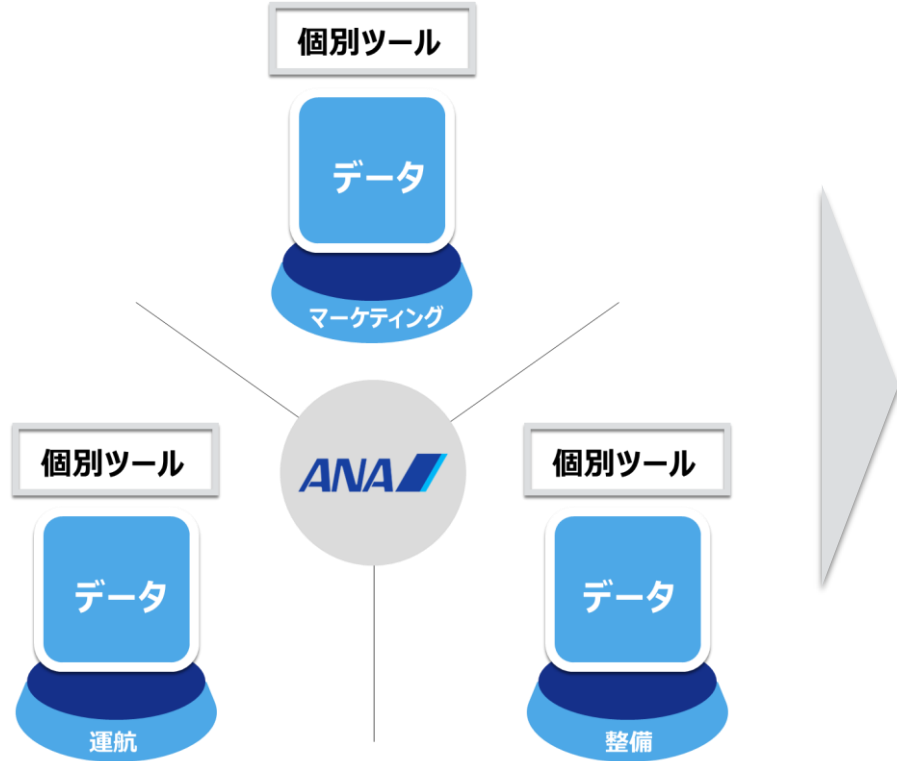
## 23年10月リニューアル！



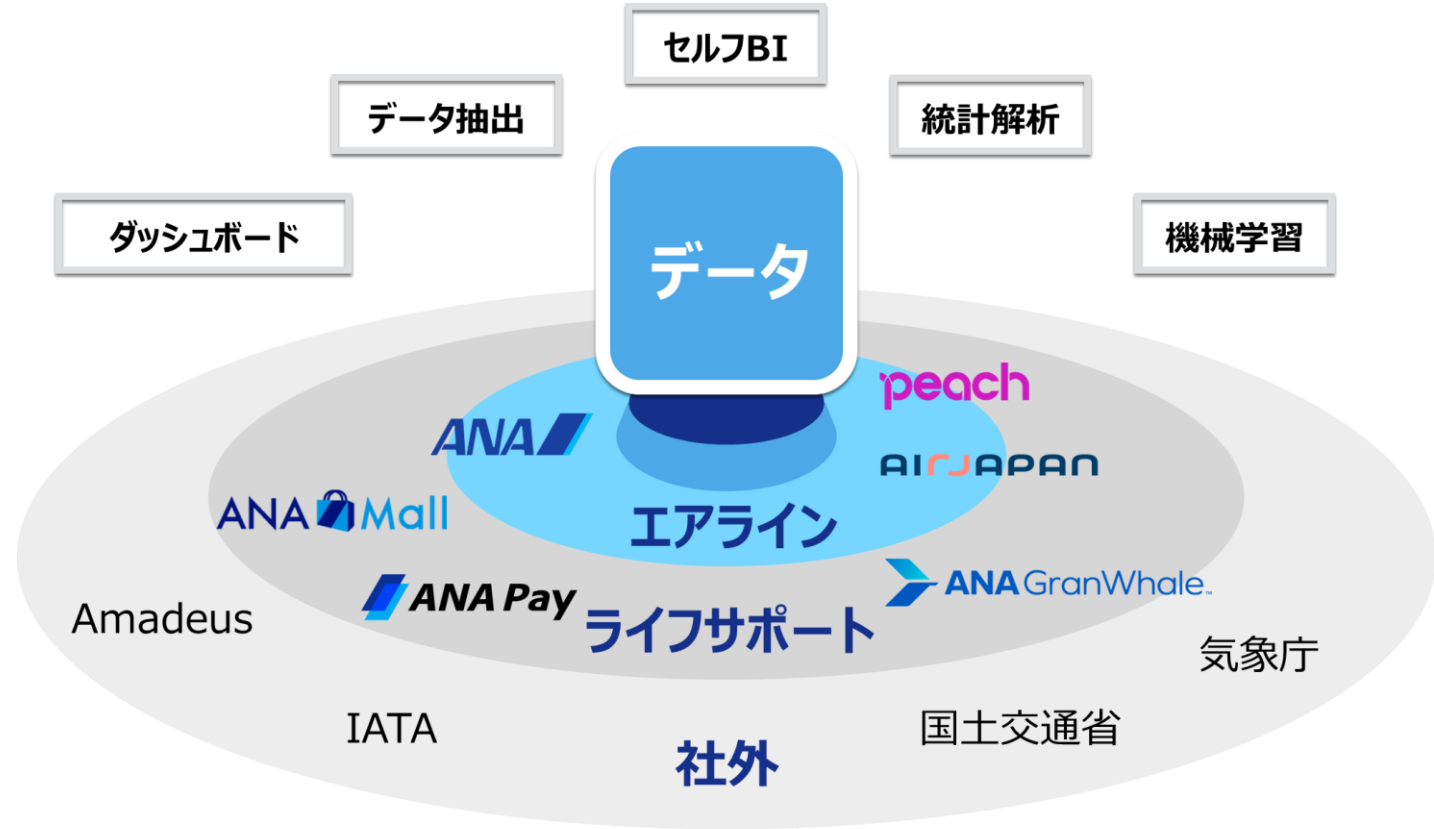


## 2. グループシナジーを 創出するデータ活用

## エアラインに特化した業務別のデータ基盤



## ANAグループ事業を見据えた統合データ基盤



## ANAグループ内外の データ拡大



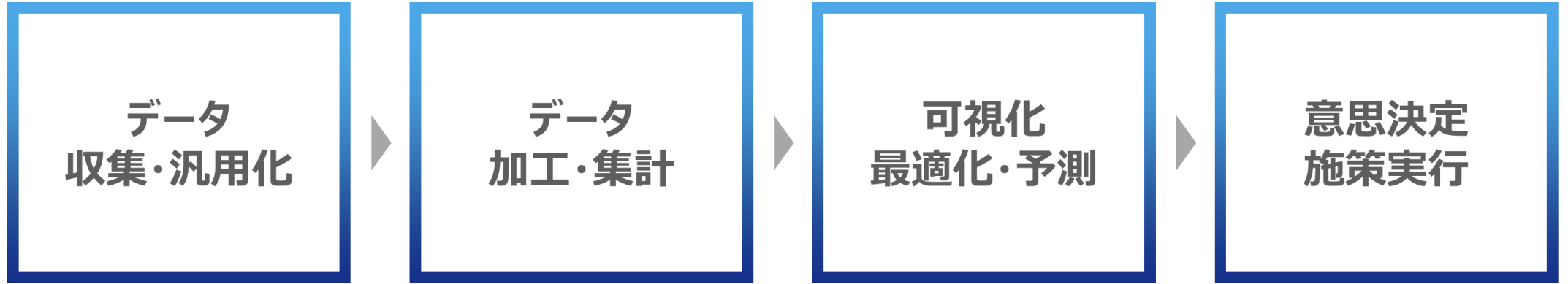
## 現代社会に適応した データ管理



## データ活用の高度化と 人財育成





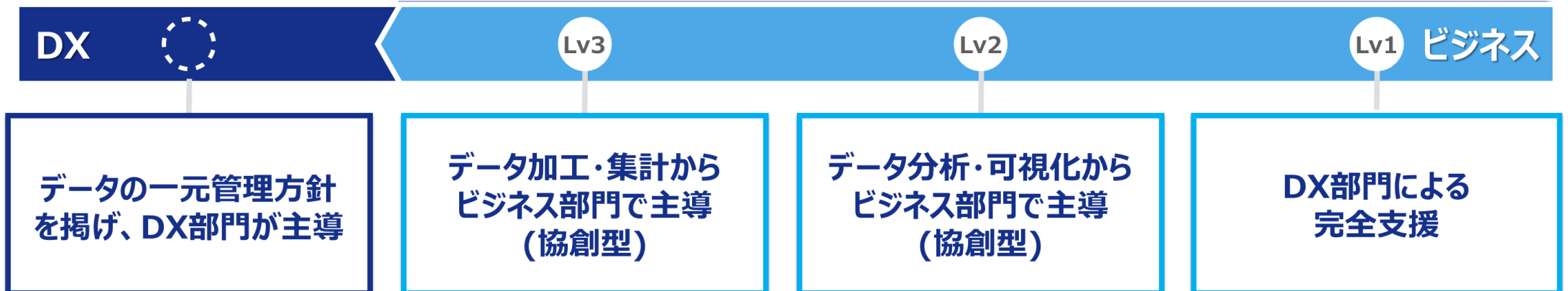


AsIs



## データの民主化により、ビジネスとDX部門の協創型の活用へ

ToBe



運航上の改善をすることで、CO2排出量を抑制。  
データに基づくフライト毎の実態把握で、さらなる改善へ



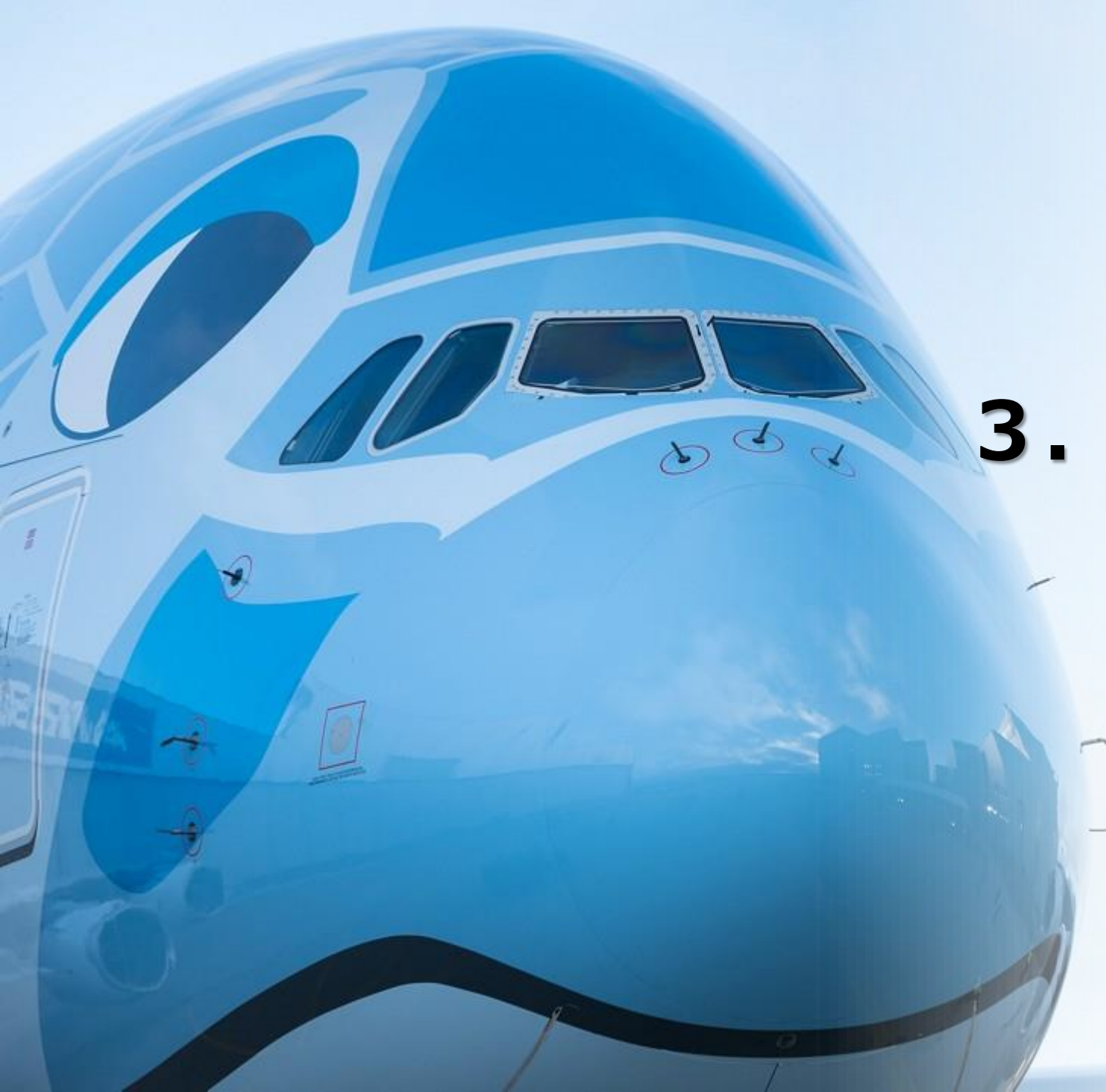
BlueLake



たとえば

上昇中の早いタイミングで、フラップを上げることで、空気抵抗を減らし、Co2排出の抑制





## 3. 人財成長支援

## これまでの開発スタイル

- ・人の業務のシステムへの置き換えが中心
- ・業務を知っている業務部門が要件をまとめ、発注する一方通行のフロー

## これからの開発スタイル

- ・ビジネスやお客様/社員の行動の変容を実現
- ・未知の業務を具現化する為、様々な知見を融合させた協創型開発

様々な知見をもつ社員が、“**ビジネス x デジタル**”で議論を重ね、  
価値創出とビジネス変革を推進

業務担当者

パートナー企業

デジタル担当  
(Digital Lead)

デジタル人財  
(Digital Navigator)

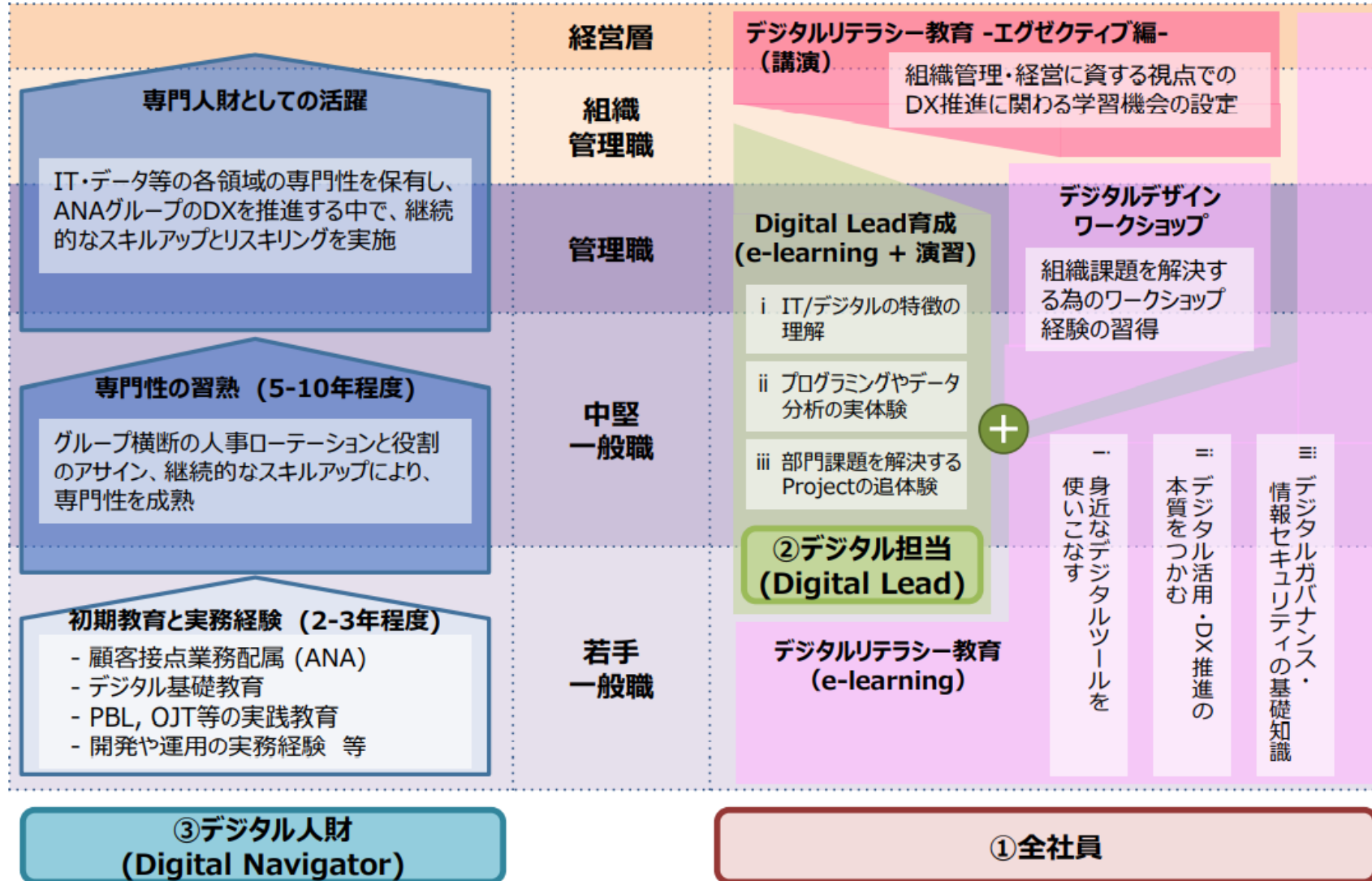


- ▶ グループから人財公募や異動によってDXの現場へ投入。  
DXの最前線の“デジタル人財”として育成。 将来、各部門のDX推進のハブとなることを期待。



# 全社で“ビジネス x デジタル”を実現する為の教育

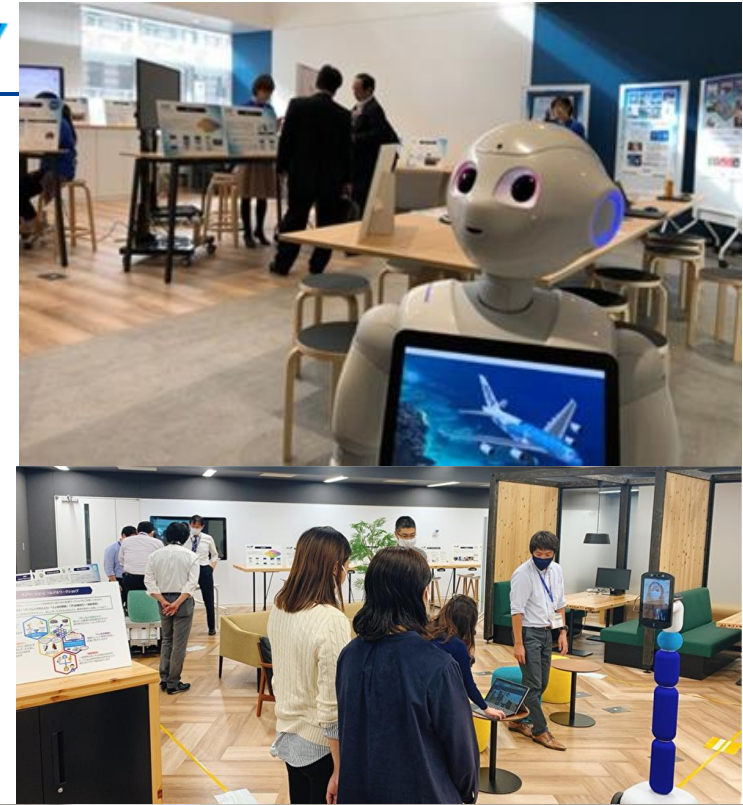
全社員に対し、役割に応じて必要なデジタル知識を習得する為、  
グループの全社員のデジタルリテラシー教育“ANA Digital Resonance”を開始



## ～イノベーションやデジタルを身近に感じてもらう1週間～

デジタル庁が定めたデジタル月間(毎年10月)にあわせ、全グループ社員を対象としたイベントを開催。

講演発表や、最新ツールに触れる展示会、ハンズオンや職場課題解決のワークショップなどリアルとオンラインの両方で実施



データ活用を知る

興味関心を持つ

自分で調べる

実際にやってみる

ナレッジを共有



## ドリブン通信

ANAグループにおけるデータ活用を広く知ってもらうためのコンテンツで、活用事例等を定期的に配信



### 基本Academy

#### BlueLakeの基礎知識



- BlueLakeとは
- BlueLakeでできること
- データ利用時のリスク

### AppsAcademy

#### Repo Academy



BlueLake Repoとは何かやダッシュボードの見方、使う上での制約事項を学ぶコンテンツ

#### Exto Academy



BlueLake Extoとは何かやデータ抽出の方法、使う上での制約事項を学ぶコンテンツ

#### Pivo Academy



BlueLake Pivoとは何かやダッシュボードの作り方、使う上での制約事項を学ぶコンテンツ

#### Labo Academy



BlueLake Laboとは何かや、できること、使う上での制約事項を学ぶコンテンツ

#### Pro Academy



BlueLake Proとは何かや、できること、使う上での制約事項を学ぶコンテンツ

#### Custo Academy



個人情報を扱う場合のリスクや特別なルールを学ぶコンテンツ

## 社内向け発信型イベント

データ活用

FunDATA!~楽しく正しく数字をみよう~  
FunDATA! Week

交流イベント

Another DATA!  
ANA THE DATA



BlueLake説明会

飛び込もう！BlueLake  
覗いてみよう！新しい分析環境

## WorkShop

BlueLakeユーザー会



BlueLakeでのデータ活用に関わる初心者から上級者まで様々な社員が集まるカジュアルなチャットルーム



データドリブンな文化醸成にむけ、  
ポータルサイトの運営やチャットコミュニティ  
の立ち上げ、  
定期的なコラム記事を全社向けに発信



## 飛び込もう、データドリブンの世界へ

ANAグループの進化を支えるのは人とデータ活用

データを操縦し、価値を生み出すのは私たち社員一人ひとりのチカラ！



## ～DX部門がよりイノベティブになるために～

いつもと異なるメンバーで  
新たなシナジー創出

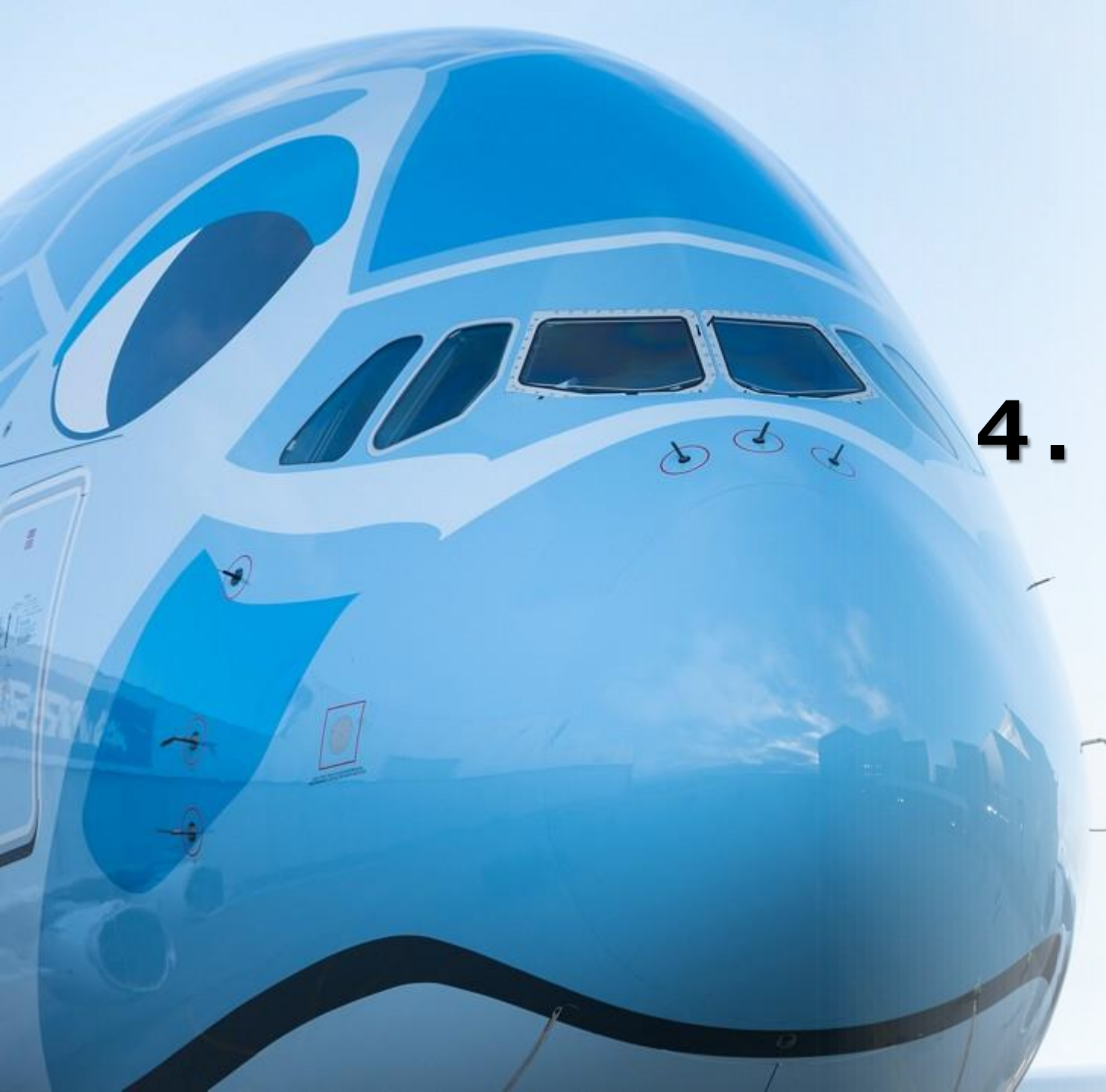
自由な発想を通じた企画  
をまとめあげる経験

新たな挑戦・イノベーション  
を楽しむマインド醸成

Step1 : デザイン思考やワークショップ手法などの再確認

Step2 : 部門横断チームでのアイデアソン（1カ月程度）

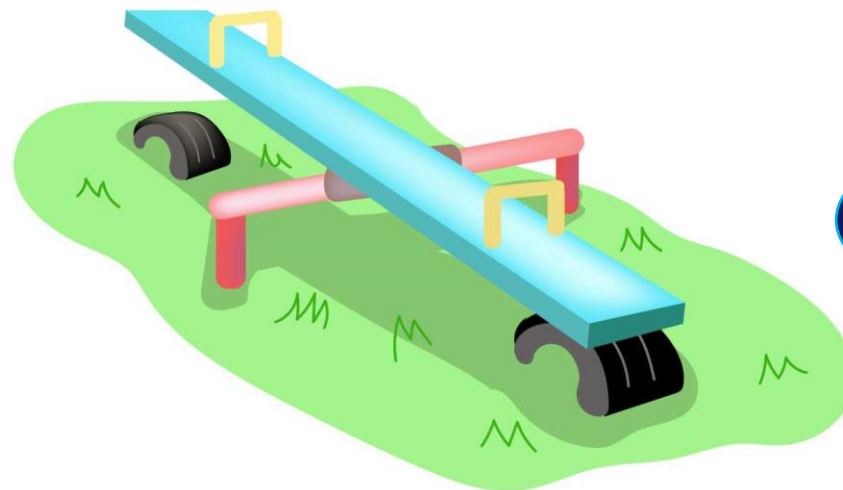
Step3 : 優秀なアイデアについては、実証実験へ



## 4. 攻めと守りの デジタルガバナンス

～攻めと守りのバランスを保つことで、グループのDX推進を支える～

積極的な活用  
(攻め)



適切な  
リスクマネジメント  
(守り)

デジタスガバナンス上の5つの重要テーマを  
プロセス、体制、可視化、文化の4つの仕組みで支える

## ANAグループのデジタルガバナンス

### 【テーマ】

- ① 情報セキュリティ
- ② IT契約
- ③ IT利用
- ④ データ/AI活用
- ⑤ ITアーキテクチャ

×  
かける

### 【仕組み】

- ① 規定/プロセス
- ② 体制/人財
- ③ 課題可視化
- ④ 文化の醸成

# 本日、お話した4つのテーマ

1. DXを支える基盤
2. グループシナジーを創出するデータ活用
3. 人財成長支援
4. 攻めと守りのデジタルガバナンス



ワクワクで  
満たされる  
世界を

私たちは、空からはじまる多様なつながりを創り、  
社員・お客様・社会の可能性を広げていきます。