

● 全日本空輸株式会社

メールシステムのアウトソーシングを選択し コスト構造の変革と高いサービスレベルを実現

「2009年度に『アジアNo.1』の航空会社になる」との目標を掲げる全日本空輸株式会社(以下、ANA)では、企業体質強化のために、IT分野でも様々な施策に取り組んでいます。その一環として、社内メールシステムのアウトソーシングに着手しました。同社は5年間の契約をソフトバンクテレコムとの間で締結。ソフトバンクテレコムは、ANAグループの通信インフラからメールシステムまでを、一括してサポートすることとなりました。

※ 課題と効果



全日本空輸株式会社
IT推進室 システム企画グループ 主席部員
服部 達志氏



全日本空輸株式会社
IT推進室 システム企画グループ
宮澤 治氏



全日本空システム企画株式会社
ビジネスシステム部 第三チームリーダー
高木 岳伸氏



全日本空システム企画株式会社
ビジネスシステム部
第三チーム ディレクター
竹中 寿昌氏

課題

これまでのメールシステムでは、より高いレベルのサービスや機能拡張の要求に応えられませんでした。また、運用面では、少ない人材での緊急時の対応が困難でした。

効果

WANの提供を通じて信頼感のあったソフトバンクテレコムへメールシステムをアウトソーシング。様々な機能拡張だけでなく、ネットワークからアプリケーションまでをワンストップで提供、運用してもらうことで障害対応なども一元化でき、負荷が大幅に軽減しました。

課題

中期経営戦略の大テーマである企業体質を強化するには、リソースの配分を検討し、より有効活用する必要があります。

効果

航空会社独自のシステムではないメールシステムはアウトソーシングすることで、コスト構造を一新。契約期間の5年間で約2割のコスト削減を見込んでいます。これにより、コストや人材の戦略的な活用を目指しています。

導入の背景

メールシステムに、より高度なサービスレベルの要求

2006年1月、ANAグループは06～09年度の中期経営戦略を発表しました。その中で、同社はクオリティと顧客満足、価値創造という3つの面で「2009年度に『アジアNo.1』を達成する」と力強く宣言し、様々な施策を実施しています。その1つにコミュニケーション環境の整備があります。「特に近年、メールの役割はますます大きくなっていますが、従来のシステムでは、社員から寄せられる機能拡張の要望に十分に答えられませんでした」とANAの服部 達志氏は語ります。

次いで、同社の宮澤 治氏も「グループウェアのメール機能を活用していましたが、スケジュールや掲示板機能に比べ、メールには高い安定性が求められます。グループ各社に提供範囲を拡大するなど、

アカウント数も年々増加する中、それに対応しながら、より高いサービスレベルのメールシステムを実現する必要があったのです」と付け加えます。

そこで、同社ではメールシステムの刷新を決定。具体的には、より良いサービスを柔軟に取り入れ、さらには中期経営戦略で目指す企業体質の強化を実現するためアウトソーシングサービスを利用することに決めました。「航空会社独自のものではないメールシステムは、自社で資産として保有し続けることを回避し、より効率的な体制を作っていきたいと考えました。ただし、今回のような大規模なアウトソーシングは前例がなく、当初は不安もありました」(宮澤氏)。

選択のポイント

選定の決め手はWANの利用で感じたソフトバンクテレコムへの信頼

複数社に提案を依頼し、検討した結果、同社がメールシステムのアウトソーシング先として選定したのがソフトバンクテレコムです。選択の背景には、第一に実績と信頼があったと全日本空システム企画(以下、ASP)の高木 岳伸氏は述べます。「これまでもANAグループのWANに関してはソフトバンクテレコムにお願いしてきました。その過程で、サービスやサポートの質に対する信頼感が強くあったこ

とが大きな決め手となりました」。

また、宮澤氏は「提案いただいた中でコストメリットが最も大きかったことに加えて、ネットワークからアプリケーション部分まで、さらにはサービスの提供から運用までを一括でお願いできることで、トラブル時の障害箇所の切り分けが容易になるといった点も魅力でした」と話します。

Case Study 全日本空輸株式会社

導入の概要と効果

柔軟な対応と豊富な経験によるアドバイスに満足感

新メールシステムは、海外も含めてグループの約3万7000アカウントが利用するという大規模なもの。「最大4万アカウントまでを想定していたのですが、現在、予想を上回るペースでアカウント数が増加しており、ソフトバンクテレコムには想定数を越えたログの領域確保や、保存方法を変更してもらうなど、柔軟に対応してもらっています」と高木氏は語ります。機能面では、メールボックスの容量アップや自動転送、不在通知機能などを拡張しました。

さらにASPの竹中 寿昌氏は「ネットワークの提供、プロバイダー事業などを通して得たソフトバンクテレコムの知見を活かし、的確な提案をしてくれるのもうれしいですね」と言います。「例えば、以前は自分たちだけで対応しな

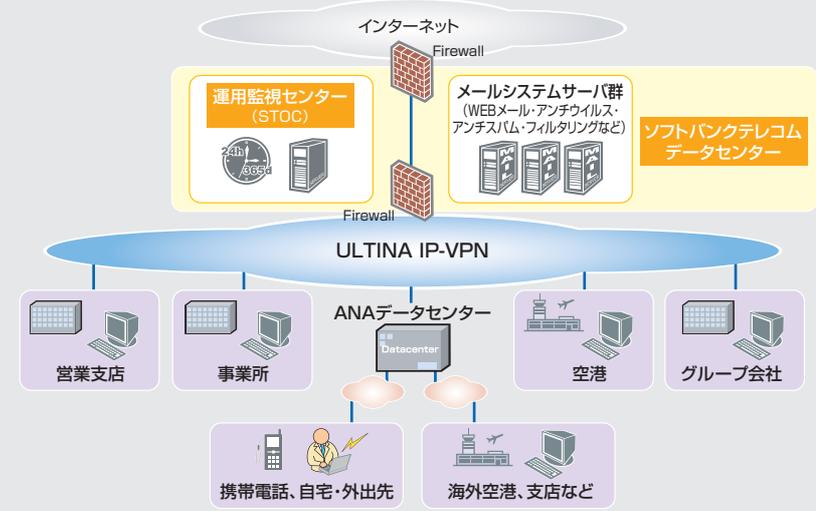
ければならなかったウイルス対策なども、今では最新動向などを踏まえた上でアドバイスしてもらえるため、非常に助かっています」。

コスト面でも「これまで発生していたシステム構築のための初期投資がなくなり支出が平準化されたことにより、契約期間5年間で、約2割のコスト削減を見込んでいます」と宮澤氏。他にも、海外拠点からの不具合に対する問い合わせへの対応業務負荷が軽減するなど、様々な効果を生んでいます。

導入したサービス

今回の契約により、ANAグループのメールシステムは、構築から運用までを一括してソフトバンクテレコムが担うことになりました。同社は以前から、ソフトバンクテレコムのWANサービスを利用しています。これによってインフラとアプリケーションのワンストップサービスが実現。STOC運用サービスで集中的な運用・管理が行われており、ANAグループからの問い合わせに対しては24時間365日の体制で対応。同社の運用負荷軽減に貢献しています。

メールシステム構成イメージ



今後の展開

次のIT戦略を考える上での重要な試金石に

今回のプロジェクトは、ANAグループにとって大きな意味を持つものです。「従来は、基本的に自前でシステムを構築しており、メールのような重要なサービスを、これだけの規模でアウトソーシングするのは初めてです。ですから、メリットと課題をきちんと評価・検討することが、次のITのあり方を考える上で大きな材料になるでしょう」と服部氏は語ります。

航空業務に直結しない非基幹系業務のITサービスをどの程度ま

で外部化するか。それは同社のバランスシートや今後の成長にも大きく関わるテーマです。その意味で、ソフトバンクテレコムの担う役割は大きいといえるでしょう。

最後に高木氏は「先進的な事例なども含めて、様々な情報を提供してもらいつつ、従業員サービスの向上を目指したいですね」と語りました。両者のパートナーシップは、今後さらに緊密なものとなることでしょう。

全日本空輸株式会社



本社：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27日
資本金：160,001,284,228円
従業員数：12,523人

事業概要：定期航空運送事業と不定期航空運送事業、航空機使用事業、その他付帯事業。
2005年の旅客輸送実績は5000万人近くに達し、世界の航空会社中11位にランクされる。
米国エア・トランスポート・ワールド誌が選出する「エアライン・オブ・ザ・イヤー 2007」を受賞。

URL：<http://www.ana.co.jp/>

