

世界的なエアライン企業グループが Google Apps for Business を活用し 「ワークスタイルイノベーション」を推進！

創立60周年で『強く生まれ変わる』を背景に

ANA グループは、2013年3月に Google Apps for Business を4万9000アカウント導入した。国内最大の導入数となる。対象は、グループ約40社の従業員約3万3000人で、それ以外の約1万6000アカウントは、出向者が出向先の別アカウントを立てたり、業務用のアカウントとして利用する。

導入のそもそものきっかけは、2006年から利用していたメールシステムのサービスサポートが2013年5月に終了すること。このため、ANA では、2011年6月に次期メールシステムを検討するプロジェクトを立ち上げた。その検討プロセスのさなか、2012年12月の創立60周年が視野に入ってきた。

「経営トップから、人間でいえば還暦であるが、ここは赤子に還って仕事のやり方を見直そう、というメッセージが『強く生まれ変わる』とのスローガンとともに届いたのです。そこで、本プロジェクトは単なるメールシステムのリプレイスではなく、『ワークスタイルイノベーション』を実現しうる情報基盤を導入するミッションを担うことになりました」と業務プロセス改革室イノベーション推進部長の荒牧秀知氏は言う。

当時の同グループの OA インフラとしては、メールシステムに加えてグループウェアやデータストレージを導入していた。しかし、メールボックスの容量は1人50 MB で、海外出張や夏季休暇などで1週間程度不在にしていると、満杯となって古いメールから消失してしまっていた。そういった事態を避けるためにも、多くの社員はメールをローカル端末にダウンロード保存していた。

「現代ではメールに依存する仕事はかなり増えています。つまり、端末のある自分のデスクから離れられないワークスタイルになっていた、ということです」（荒牧氏）

「自前主義から利用主義へ」舵を切る

一方、世の中はスマートフォンやタブレット端末が登場するなど、コンシューマー IT がハイスピードで進化している。従来は、ワープロや PC などがビジネス現場から家庭、個人に広まるという流れであったものが、今や逆転の勢いだ。インターネットが進展しクラウドサービスが登場し、場所や時間を選ばない「ノマドワーク」という新しい働き方も広がり始めている。

「会社が PC などのハードやソフトを導入すれば、償却し終わるまで使い続けることになります。その間に IT の進化は進み、5年経ったら世の中から置き去りにされている、という事態になるわけです。しかも、ユーザー数3万人以上という規模のものを更新するには時間もコストもかかる。そうではなく、つねに最新の状態に身軽にアップグレードできる IT インフラを導入できないものか、検討することになりました」

そこで、ANA では「自前主義から利用主義へ」、つまりオンプレミスからクラウドサービスの活用へと舵を切る決断をした。

「SaaS 型の製品がたくさん登場してくる中、企業が利用する上で必須のセキュリティが担保できるメドも立ってきました。そこで、そうしたサービスの中から最適なものを選択することにしたのです」



全日本空輸株式会社

〒105-7133

東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

会社概要

日本を代表する航空会社の1社。世界最大の航空連合「スターアライアンス」のメンバー。国内線では最大の路線網を持ち、国際線はアジアおよび欧米に路線を持つ。なお、2013年4月1日に持株会社制に移行し、ANA ホールディングス(株)グループの1社となった。同グループにはほかに AIR JAPAN、ANA WINGS や商社の全日空商事(株)、旅行事業の ANA セールズ(株)などがある。



(左)
全日本空輸株式会社
業務プロセス改革室
イノベーション推進部
部長
荒牧秀知氏

(右)
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

Google Apps について

「Google Apps for Business は、クラウドの価値を実感できる、画期的なホスティング型オフィススイート。1人30GBまでの大容量メールボックス、会議への招集も簡単なカレンダー、1つのドキュメントをオンラインで共有しながらのレビュー、誰でも簡単に立ち上げられるサイト、急ぎの用件や確認に便利なチャット、円滑なリモートワークを実現するビデオ通話、動画の投稿や共有、そして強力無比の検索など。Google Apps for Business には、社内情報を共有・管理し、最大限に活用するさまざまな機能がセットされています。しかも、費用は1ユーザーあたり年間6,000円。IT部門の管理者は、サーバー需要の増加、メンテナンス作業、セキュリティ対策などに悩む必要もありません。

詳細は、<http://www.google.co.jp/a>まで

*すべての企業名及び製品名は、該当する企業の商標または登録商標です。

OSの影響を受けない Google Apps に決定

実質的な製品選定は2012年6月から始め、11月に決定。最終的に荒牧氏が検討したのは、Google Apps for Business ともう1製品。Google Apps for Business に決定した理由を、荒牧氏は次のように説明する。「ANAのOA環境では、Chromeベースで稼働するGoogle Appsがワークスタイルイノベーションに最も寄与する製品であると判断しました。全体的に身軽な点がよかったですね」

11月に決定後すぐに導入のための開発を開始し、翌2013年3月末にリリースを迎えた。

ANAでは、「ワークスタイルイノベーション」のための情報基盤の整備を①Google Apps for Businessの導入②仮想デスクトップ（VDI）の導入③社内電話のスマートフォンへの置き換え、の3段階で進める方針を立てた。②は、「ワークスタイルイノベーション」の一環として検討されているフリーアドレス制と導入済みの在宅勤務制度を合わせ、働く場所を選ばない環境づくりのため、シンクライアント端末から仮想サーバー上のデスクトップにアクセスできるVDIを導入するというものである。これにより、離席時間の多い部署などのオフィススペースの無駄を排除できる。

③は、現在の固定電話＋一部社員に支給しているPHSでは社外での利用に制約があり、またスマートフォンであればGoogle Apps for Businessも社外で使えることにより業務効率アップする。なお、BYODも選択肢に含め、セキュリティが担保できる状況であれば社員の希望により利用を認める方向で検討している。

2週間を要する作業が数日に 生産性が劇的に向上

Google Apps for Businessの活用も段階的に進めていく。まずはGmail、Googleドライブ、Googleドキュメント、Googleトーク（現Google+ ハングアウト）をリリースしすでに利用を始めている。導入に当たっては、マニュアルおよび活用事例をまとめた「ベストプラクティス集」などを用意。さらに、問い合わせデスクを設け、そのQ&Aを逐次掲示板のFAQに追加していくなどのフォローアップを講じている。

「データを集約し分析する業務の時など、従来はエクセルを添付したメールを送り合い、誰かがマージした最新のエクセルを送って誰かが修正し、それをまた送って、といった手間暇のかかる作業をしていました。それが、Googleのアプリケーションを使うことで全員が同時に一つのスプレッドシートを共有し、チャットしながら同時に作業できるようになったのですから、こうした作業の生産性は劇的に向上しましたね」と同部業務イノベーションチーム主席部員の林剛史氏は評価する。

「社内のアンケート調査も、従来は一連のシステム設定に2週間程度を要していたところ、Googleドキュメントを使えば最短で2日もあればできるようになりました。しかも、システム部のフォローなしにユーザーサイドだけでできてしまいます」と荒牧氏は補足する。

次に、現在既存のグループウェアで行っているスケジュール管理や会議室予約、備品管理のGoogleカレンダーへの移行も視野に入れている。「個人的にGmailとGoogleカレンダーを連動して使用しているユーザーから『便利だから是非業務でも使いたい』との要請もあるので、徐々に切り替えていきたい」と林氏は説明する。

Google+ Business も導入しハイレベルなワークスタイル環境に

さらに、Google+ Businessも導入し、社内コミュニティ活動やハングアウトによるバーチャル会議も促進する予定だ。

「例えば、新任管理職研修などの場でせっかく知り合っても、以前は研修が終わればまた現場に分かれてかわる機会がないまま、というケースが大半でした。Google+があれば、研修後も同じ立場の社員同士がコミュニティをつくり、以降継続的に悩みやノウハウなどを共有する場を持つこともできます」と荒牧氏はその活用イメージを披露する。

ロンドンや北京などの拠点スタッフとのミーティングも気軽にできるようになる。従来は、資料を事前送付し、日程を調整して、とこれも手間暇がかかっていたが、Googleトーク（現Google+ ハングアウト）で在席を確認してミーティングを招集すれば、ハングアウトとGoogleドキュメントを組み合わせることで在席のまま資料を見ながらのミーティングができてしまう。「これによる時間とコストの削減効果も大きい」と荒牧氏。なお、広くオープンに人と人がつながるという思想で設計されたGoogle+のコンセプトをベースに、アクセス制約など企業で利用する上での情報管理上の措置をどう盛り込むかについて、Googleのテクニカルスタッフも交えて検討、クリアした後にリリースの運びとなる予定だ。

Google Apps for BusinessやGoogle+に加え、VDIやスマートフォンの導入で、ANAグループ社員のワークスタイル環境は極めてハイレベルな次元に移行する。

「2016年度の営業利益1500億円など、当グループが掲げている中期経営戦略の達成に向けて、まずは業務生産性を著しく高める情報基盤をつくることができると考えています」と荒牧氏は期待を述べた。



お問い合わせ

Google Apps for Businessの詳細については、<http://www.google.co.jp/a>をご覧ください。

© Copyright 2013 Google

Googleは、Google Inc.の商標です。その他すべての社名および製品名は、それぞれ該当する企業の商標である可能性があります。

© Copyright 2013 Google is a trademark of Google Inc. All other company and names many be trademarks of the respective companies with which they are associated. GECS 03/15/12