

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



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
<http://www.ana.co.jp/>

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セールス(株)などがある。

写真左から

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

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
業務イノベーション
チーム主席部員
林 剛史氏



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G Suite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』を実現す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50MB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、つねに最新の状態で手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、検討することにしました」

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ました」

OSの影響を受けないG Suite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。最終的に荒牧氏らが検討したのは、G Suite ともう1製品。G Suite 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G Suite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①G Suite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G Suiteも社外で使えることにより業務効率がアップする。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

G Suite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+も導入しハイレベルなワークスタイル環境に

さらに、Google+も導入し、社内コミュニティ活動やハン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えても、以前は研修が終わればまた現場に分かれてか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、資料を事前に送付し、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、ハンアウトとGoogleドキュメントを組み合わせて在席のまま資料を見

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。

G Suite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。

G Suite

G Suiteは、クラウド型のオフィススイート。1人30GBまでの大容量メールボックス、スケジュール管理が簡単にできるカレンダー、共同編集が可能な文書作成、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、チャット、そして強力無比な検索など、G Suite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。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はありません。

お問い合わせはこちらから
<https://goo.gl/QUu2pL>



G Suiteの詳細については、右記URLもしくはQRコードからアクセスしていただくか、同ページ「お問い合わせ」よりお問い合わせください。
© Copyright 2017 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。

