



2つのポータルを統合して情報の窓口を一元化、IBM Watson Explorerで検索機能を高度化し、必要な情報を短時間で確実に取得可能な環境を整備

全日本空輸株式会社(以下、ANA)はグループ内での情報共有手段として、「会社情報」と「部門情報」の2つのポータルを運用してきました。しかし、日々の業務に必須な部門情報は優先的に閲覧される一方で、全社員に発信される重要な情報が見逃されてしまう、必要な情報の検索に時間がかかる、などの課題が生じていました。同社はIBM製品群を導入して2つのポータルを統合することで情報の窓口を一元化し、IBM Watson Explorerで検索機能の高度化を図りました。その結果、社員が必要な情報を短時間で確実に取得できるようになりました。また、新ポータルではマルチデバイス対応、日英言語切替え、タイムリーな動画配信が可能になりました。動画コンテンツが増えたことで、会社からの情報に対する社員の関心と理解が高まりました。

- 【導入製品・サービス】**
- IBM Watson Explorer
 - IBM Db2
 - IBM WebSphere Application Server
 - IBM WebSphere Portal



課題

- 2つのポータルに情報が分散し、重要情報が見逃されてしまう
- 必要な情報の取得に時間がかかる
- モバイル端末で閲覧できる情報が制限されている
- 情報への関心と理解を高めるために動画の積極的活用を推進したい
- 新ポータルへの移行に際しては、旧ポータル上のコンテンツと閲覧権限を確実に移行することが必須

ソリューション

- IBM Watson Explorerによる統合検索エンジンを中核に、2つのポータルを統合した新ポータルを設計、構築

効果

- 会社からの重要情報を確実に社員に届けることを実現
- 情報の窓口の一元化と検索時間の短縮、検索精度の向上によって、必要な情報の短時間で確実な取得を実現
- タイムリーな動画配信が可能になり、動画による情報提供が増え、社員の関心と理解度が向上
- マルチデバイス対応でどこからでも必要な情報へのアクセスを実現

【お客様課題】

重要情報が2つのポータルに分散、
短時間で確実に情報取得可能な環境整備が課題

ANAは航空会社の格付けを行う英国のSKYTRAX社から、2017年で5年連続となる最高ランク5つ星の評価を獲得しています。5つ星エアラインは世界で9社、日本では唯一で、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向かうこの時期をビジネス・チャンスととらえ、国際線を成長の柱と位置付け、「お客様満足と価値創造」で世界のリーディング・エアライン・グループになることを目指しています。

約4万人の社員が働くANAグループでは、航空機の運航情報やサービス情報に加え、グループ全体の方針や取り組みに関する会社情報を正しく理解・共感し、自身の業務に活用することがサービスの質を上げ、お客様満足度の向上につながると考えています。そのため、グループ内における情報共有手段として、会社情報を発信、保管するポータルと部門情報を発信、保管するポータルの2つを運用してきました。

ANA 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 リーダーの鈴木 謙次氏は「これまで『会社情報』と『部門情報』の2つのポータルに分かれていたため、社員は業務を遂行する上で必要な規定類や情報が掲載されている部門情報ポータルは確認するが、会社情報ポータルはあまり参照しておらず、会社からの重要な情報を見逃してしまうケースがありました。また、ポータルから必要な情報を探し出すのに時間がかかっており、多くの社員がタブレット端末を業務で使用しているにもかかわらず、これまでのポータルは、PC向けにデザイン・設計されており、タブレットでの閲覧には大きな制限がありました。そこでタブレット端末やスマートフォンを使って、社員がどこからでも、タイムリーに必要な情報を素早く取得できるIT環境を整えたいと考えました」と話します。

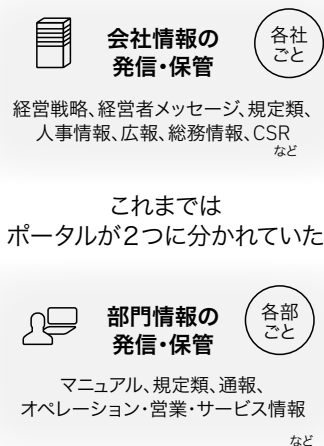
また、ANAグループは働き方改革を推進し、「ダイバーシティ&インクルージョン宣言」を策定するなど、社員それぞれの働き方や自身を取り巻く環境の違いを活かして、多様性の中から新しい価値を生み出すことができる組織を目指しています。ANAホールディングス株式会社コーポレートブランド・CSR推進部の上原 夏来氏は「社員が自分の仕事と生活スタイルのバランスをとりながら働くという観点では、使用環境に制限のある今までのポータルは使いにくく、スマートフォンやタブレット端末などさまざまなデバイスから、柔軟に情報を得られる環境作りがとても重要でした」と話します。

大きな課題だった検索機能にIBM Watson Explorerを活用することで、コグニティブ・テクノロジーとの連携による拡張性に期待できることも大きなポイントになりました。



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 リーダー
鈴木 謙次氏

グループ内情報共有システムの統合



ANAグループ 新ポータル

情報への窓口を一元化



【ソリューション】

ポータルを統合して情報の窓口を一元化、 IBM Watson Explorerで検索機能を高度化

社員がどこからでも、タイムリーに必要な情報を得られる環境整備に向け、ANAは2つのポータルを統合し情報の窓口を一元化することを目指し、業務プロセス改革室が中心となって、各ユーザー部門へのヒアリングを通じた課題の洗い出しを行いました。

ANA 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 マネジャーの橋本 至氏は「検索機能の向上、動画コンテンツの積極的な活用、すべての情報の日本語、英語2カ国語での同時発信を大前提に、機能をできるだけスリム化して分かりやすくすることを目指しました。また、統合したポータルを起点にして、さまざまな機能を利用可能にすると同時に、連携システムも、これを機に整理しました」と振り返ります。

ANAはポータル構築に先進的なテクノロジーや業務プロセス、最新機能を採用することを構想したため、ANA側からはあえて要件や機能を細かく提示せず、実現したい内容や課題をベンダーに伝え、それに見合うソリューションの提案を求めました。複数ベンダーからの提案を検討した結果、最終的にIBMの提案を選定したことについて、鈴木氏は「IBMは当社の目的や課題を正確に認識した上で、他社での導入事例を紹介し、具体的なソリューションを提案したことが選定の決め手になりました。また、大きな課題だった検索機能にIBM Watson Explorerを活用することで、AIなどのコグニティブ・テクノロジーとの連携による拡張性に期待できることも大きなポイントになりました。さらに、標準的な機能以外は私たちのニーズに基づいて、機能を追加していく手法も評価しました」と説明します。

新しいポータルはグループ全体で利用されるため、2016年1月にスタートしたポータル統合プロジェクトは関係者が180名にも上る大規模なものとなりました。ポータル上に掲載する情報の選定など、各部門のニーズを反映させるための調整は時には難航しましたが、業務プロセス改革室とコーポレートコミュニケーション室を中心にプロジェクトを推進し、IBMの支援の下、調整を進めていきました。

プロジェクトの中で最も困難だった新ポータルへのデータの移行と整理では、現行システムを熟知しているANAシステムズ株式会社が大きな力を発揮して、確実にデータ移行と整理を遂行したことがプロジェクト成功の大きな要因になりました。旧ポータルに400以上あったサイトへのリンクを、検索速度向上のため新ポータルでは170程度に絞り込みました。

【効果/将来の展望】

検索時間が短縮され、精度も向上、新ポータルでの情報配信を増やし、 今後はコグニティブ・テクノロジーの活用も検討

IBMのUCD (User Centered Design) 部門がページ・デザインを担当し、IBM Watson Explorer、IBM Db2、IBM WebSphere Application Server、IBM WebSphere Portalを導入して、設計、構築した新ポータルは2017年6月に運用を開始しました。

ANA 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の渡部 由紀子氏は「統合された新ポータルは見やすくなったことに加え、情報が集約されていることでとても使いやすくなりました。英語での情報提供も充実し、外国籍社員も利用しやすくなりました。検索スピードも速くなり、必要な情報を短時間で確実に取得できるようになりました」と話します。

また、ポータルでのタイムリーな動画配信が可能になったため、動画コンテンツが増え、ポータルを利用する社員の関心と理解度が高まっています。さらにマルチデバイス対応に

検索機能の向上、動画コンテンツの積極的な活用、すべての情報の日本語、英語2カ国語での同時発信を大前提に、機能をできるだけスリム化して分かりやすくすることを目指しました。



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 マネジャー
橋本 至氏

動画投稿が増え、どこでも見ることができるようになったため、これまではあまり積極的に情報を見ていなかった若手社員も気軽にアクセスするようになってきています。



ANAホールディングス株式会社
コーポレートブランド・CSR推進部
上原 夏来氏

英語での情報提供も充実し、外国籍社員も利用しやすく、検索スピードも速くなり、必要な情報を短時間で確実に取得できるようになりました。



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
渡部 由紀子氏

なったことで、社員がスマートフォンやタブレット端末で、いつでも、どこからでも、すべての情報にアクセスできるようになり、社員への新たなエクスペリエンスの提供を実現しています。

橋本氏は「IBM Watson Explorerによる検索ではキーワード検索だけでなく、文章にラベルを付けた絞り込みなど検索機能を向上させるためのさまざまな工夫をしました。その結果、今までは必要な情報を検索しても見つけれず、誰かに聞いて、自分で覚えておかなければなりませんでした。これからはその必要がなく、短時間で情報を得られるようになりました」と話します。

上原氏は「ANAグループ内に向けたニュースを含む動画投稿が増え、どこでも見ることができるようになったため、これまではあまり積極的に情報を見ていなかった若手社員も気軽にアクセスするようになってきています。今後、グループがさらに飛躍していくためには、4万人の総力を発揮することが必要です。社員が立場や部門を超えて、新しいアイデアを出し合えるよう、新ポータルに後押しして頂きたいです」と期待を語ります。

今回のポータル刷新によって、検索機能と投稿機能が充実したため、ANAはメールでの情報伝達を減らし、ポータル上での情報配信を増やししながら、さらに、今後はコグニティブ・テクノロジーを活用して、社員1人ひとりに必要な情報をプッシュ配信していくことも検討していく考えです。

鈴木氏は「ポータルは『生き物』で、稼働後も改善を続け、新しい技術を採用して、変化に対応していくことが重要です。IBMからAIなどの最新コグニティブ・テクノロジーの活用についての提案を受けながら、さらにポータルの活用頻度やコンテンツの質と鮮度の向上を目指していきたいと考えています」と今後を語ります。



全日本空輸株式会社

〒105-7140 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/>

1952年設立、1986年に国際定期便の運航を開始しました。「エアライン事業領域の拡大」と「新規事業の創造と既存事業の成長加速」を戦略の柱に、グローバルな事業環境の変化に対応できる強靱な体質の企業グループを目指しています。



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2017

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

このカタログの情報は2017年11月現在のものです。仕様は予告なく変更される場合があります。記載の事例は特定のお客様に関するものであり、全ての場合において同等の効果が得られることを意味するものではありません。効果はお客様の環境その他の要因によって異なります。製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。IBM、IBM ロゴ、ibm.com、Db2、IBM Watson、およびWebSphereは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp. の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBM または各社の商標である場合があります。現時点でのIBM 商標リストについてはwww.ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。