

中央大学国際経営学部 企業訪問報告書

調査テーマ	対人対応を重要視する ANA テレマートの業務について
調査日	2024 年 11 月 18 日(月)
調査先	ANA テレマート(東京都品川区大崎 1 丁目 11-1 ウェストタワー)
担当 CVS	松野雄一郎、松橋由里、松橋りさ
授業科目/学部企画名	企業訪問
参加学生数(学年)	1 年生 17 人、2 年生 7 人
調査趣旨・目的	時代における対人対応の価値と職場環境の役割を解明する。
調査結果	<p>今回の企業訪問に参加した理由は、将来どの業界で働き、どんな仕事をしたいのかがまだ明確に決まっていなかったためである。さまざまな業界で実際に働いている人々がどのような思いで仕事に取り組んでいるのかに関心があり、業界ごとに求められるスキルや働く環境、企業の文化の違いを理解することで、自分のキャリア選択に役立つ情報を得たいと考えた。具体的には、企業を訪問し、業界の現状や企業の取り組みについて学ぶことで、自身の将来設計に活かせる視点を得ることを目的としていた。</p> <p>近年では従来の対人の必要性が問われることが増えている。しかし、ANA テレマートの担当者は、対人対応における重要性を強調していた。彼らは、顧客それぞれの心情に寄り添い、細やかな対応をすることで、AI では提供できない温かみのあるサービスを提供できることに誇りを持っており、依然として大きな需要があると自信を持っている。対人での対応には、臨機応変に個別のニーズに応じる柔軟性が求められ、そこに価値があると感じた。</p> <p>さらに、電話やチャットを通じて対応する非対面の業務であっても顧客に「笑顔」で接するという基本理念を大切にしており、このような精神が、スタッフの間でしっかりと受け継がれており、顧客の期待に応える姿勢が感じられた。また、ANA テレマートでは、社員への福利厚生やサポート体制が充実している点も印象的だった。特に、教育サポートにおいては、新人一人に対して先輩社員が個別に付き添い、1 年間の手厚いサポートを行っているのに加え、ライフイベントに対する対応も進んでおり、社員がワークライフバランスを大切にしながら働ける環境が整っている。特に男性社員の育児休業取得率の高さや、結婚などを理由とした転勤への柔軟な対応が、働きやすい職場作りにも貢献していることが見受けられた。</p> <p>最後に、社内を見学させていただいた。見学中、特に印象に残ったのは、オフィスのデザインに航空会社らしさが表れていた点である。飛行機にちなんで、各個室には航空機の名前が付けられており、所々に飛行機の模型が飾られているなど、空の旅に関連した装飾が施されていた。こうした小さな工夫が、企業文化や業務への情熱を感じさせ、社員一人一人がどのようにして仕</p>

事に取り組んでいるのかを垣間見ることができた。オフィス内には広いデスクが並んでおり、各デスクには 2 枚のパソコン画面が設置されていた。それぞれの社員がこれらの画面を使い分けながら、情報整理や確認を行い、効率的にお客様対応をしている様子が伺えた。特に、国内線と国際線の担当が明確に分かれており、それぞれの業務に集中していることが理解できた。また、新人社員に対しては、手厚いサポートが行われている様子を実際に見ることができ、業務におけるチームワークや教育制度の重要性を実感した。全体的に、業務の流れがスムーズで、社員一人一人が自分の役割をしっかりと理解し、効率よく働いている姿が印象的に感じられた。航空業界特有の、精密で正確な業務が求められる環境であることを強く感じると共に、こうした業界において求められるスキルや姿勢についても考える機会となった。

※調査時の写真



