

中央大学国際経営学部 企業訪問報告書

訪問先	ANA テレマート株式会社
訪問日時	2025年10月24日(金)
訪問概要・目的	社員の方からの説明、社内見学、座談会を通して、企業理念や業務内容などのお話を伺い、企業や将来のキャリア選択について理解を深める。
担当 CVS	岩波理桜
報告書作成者	国際経営学部国際経営学科1年 オティエノライアンエリック
参加学生数	8人(内、1年生5人、2年生3人)
訪問結果	<p>今回の企業訪問では、ANA テレマートを訪問し、企業概要についてお話を伺うとともに、業務の見学や中央大学出身の社員の方々との座談会を行った。</p> <p>ANA テレマートは ANA グループの総合コンタクトセンターとして、国内線・国際線の予約案内や ANA マイレージクラブに関する情報を、お客様にタイムリーに提供している。好きな時に好きな手段でコンタクトできることから「グローバルコンタクトセンター」と呼ばれており、お客様と対面できない中でも「ANA の First Impression」として「ANA でよかった」と感じていただけるサービスを追求し、お客様に寄り添う姿勢でブランド価値の創造に貢献している。</p> <p>また、ANA テレマートは単なる情報発信にとどまらず、お客様の「問い合わせの心理」を探るためのマーケティングにも力を入れている。日々蓄積される電話対応データを活用し、旅の始まりから終わりまでより良いサービスを提供している点が印象的であった。特に近年は CX (Customer Experience) だけでなく、DX (Digital Transformation) を推進し、AI を活用して業務効率化を図る一方、声で表情を伝えるという ANA テレマートでしかできない対応も大切にしており、これこそが ANA テレマートの強みであると感じた。このように、デジタルとリアルの垣根を越えたコミュニケーションによって、多くの人の空の旅を支えていることを知ることができた。</p> <p>さらに、ANA テレマートは EX (Employee Experience) の向上にも注力しており、お客様だけでなく社員も大切にしている。社員一人ひとりが個性や強みに応じてキャリアプランを形成できること、また豊富な制度により自分らしいライフスタイルを確立し、持続的に成長できる環境に魅力を感じた。職掌は総合職とエキスパート職に分かれ、エキスパート職が電話対応などのフロント業務を、総合職が会社経営を担っている。入社後も新しい環境でスキルやモチベーションを高め続けられる職場であると感じた。</p> <p>中央大学出身の社員の方との座談会では、ANA テレマートだからこそ幅広い層のお客様と関わり、さまざまな課題解決に貢献できることにやりがいを感じているという話が印象に残った。今回の企業訪問を通じて、コンタクトセンターの持つ重要な役割、そして「安心な空の旅」が ANA グループ全体の団結によって支えられていることを実感した。さらに、ANA テレマートで学んだ周囲を気遣う姿勢は、今後の大学生活や将来のキャリア形成にも生かせる貴重な学びとなった。</p>

※訪問時の写真

