

中央大学国際経営学部 企業訪問報告書

訪問先	全日本空輸株式会社 (ANA) 人財大学
訪問日時	2025 年 10 月 31 日 (13:30~17:30)
訪問概要・目的	ANA グループの構造や価値観を学び、自身のキャリア形成への理解を深める。
担当 CVS	菅原翼、村松充希、陳可瑩
報告書作成者	国際経営学部国際経営学科 1 年 CHANG Franky
参加学生数	28 人(内、1 年生 16 人、2 年生 12 人)

今回の企業訪問では、ANA、ANA テレマート、そして ANA エアポートサービスという3つの企業についてお話を伺った。

訪問を通して、ANA が長年にわたり多くの人々に愛され続ける理由は、社員一人一人の思いが組織全体に浸透し、チームワークと運営管理に反映されているからだ実感した。

ANA の前身である「日本ヘリコプター輸送株式会社(1952 年創業)」は 1957 年に「全日本空輸株式会社(ANA)」へと改称され、以来 73 年間にわたり、航空事業のみならず、商業、コンタクトセンターなど、多岐にわたる分野へと発展を遂げている。ANA の標語である「現在窮乏、将来有望」という言葉が印象的で、「苦しい時期を乗り越えれば、明るい未来が開ける」という意味を持ち、協力と尊重を重んじる企業文化を象徴していると感じた。実際に、訪問の際に対応してくださった社員の方々からも、人とのつながりを大切にする姿勢が強く感じられた。

訪問結果

また、企業の方々のお話の中で印象的だったのが、ANA エアポートサービスの人材育成についてだ。特徴としては、長期的な視野に立った丁寧な人材育成が挙げられる。優秀な人材を育てることは、売上の向上やチームワークの強化に直結することから、全社員が段階的なトレーニングを受ける態勢が整えられていた。具体的には、新卒1年目の社員は、まずステップアップトレーニングにより、カスタマーサービス運営システムなどの基礎を学ぶ。次に、入社2~3年になるとレベルアップトレーニング受け、4年目には後輩の指導を任されるようになるといった流れである。このように、社員一人ひとりが着実に成長できる環境が整備されていることによって、より丁寧で高品質なお客様対応が実現しているのだと思った。

訪問では施設の案内も案内していただいた。社員の方と訓練用の VR 映像やビジネスクラスのサンプル席などの設備を見学しながら、お客様の視点で ANA のサービスを体験した。特に、サンプル席が印象に残っていて、ビジネスクラスシートにドア付きのワイドシートやスタaggerドシートを採用することで、プライベート空間が確保されており、快適さとプライバシーの両立が図られていた。施設での体験を通し、お客様の視点に立ったサービス設計へのこだわりを強く感じ、お客様に愛される理由を知ることが出来た。

今回の ANA 企業訪問を通じて、仕事に対する姿勢やチームワークの重要性を改めて感じた。社員一人ひとりが互いを尊重し、協力することこそが、ANA グループの強さの源であると感じた。この経験を通して、将来のキャリアにおいても、仲間と協力しながら目標に向かって努力する精神を大切にしていきたい。

