

報道関係者各位

2007年9月20日
クレイア・コンサルティング株式会社

《ANA・ANK チーフパーサー向けマネジメント教育プログラムを開発》

組織・人事コンサルティングサービスを提供するクレイア・コンサルティング株式会社(東京都港区高輪 1-5-4 代表:草間徹)は、全日本空輸株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:山元 峯生、以下 ANA)、及びエアーニッポン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:浅川 修、以下 ANK)と、チーフパーサーを対象とした機内マネジメント教育プログラムを共同開発しました。機内の品質(お客様の安全・安心・快適性)には、客室乗務員の意識や行動が大きく影響します。客室乗務員のリーダーであるチーフパーサーのマネジメント力を強化することにより、機内の品質向上を目指します。既に両社において教育プログラムの先行導入とインストラクター養成を開始しており、本年10月より全チーフパーサーを対象に本格導入する予定です。

最優秀チーフパーサーたちの行動分析を実施

教育プログラムの開発に先立ち、コンピテンシー(高業績者の能力・行動特性)の考え方を活用し、ANAの最優秀チーフパーサーたちの詳細な行動分析を行い、ANAグループが目指す機内の品質を実現できるチーフパーサーの思考や行動をモデル化しました。教育プログラムでは、そのモデルを全チーフパーサーが習得することを目指しています。

組織マネジメントの手法を機内に導入

組織マネジメントの手法を応用し、機内に取り入れることで、最優秀チーフパーサーたちが実践している高度な判断・行動を、全チーフパーサーが体系的に理解し、実践できる教育プログラムを開発しました。以下は、組織マネジメント手法を取り入れた教育プログラムの一例です。

モチベーションマネジメントの手法を活用し、客室乗務員の高いホスピタリティを引き出し、ANAらしいおもてなしを実現することでサービス品質の向上につなげるトレーニング

エンパワーメントの考え方を応用し、各客室乗務員がANAの品質基準に即した問題解決を自律的に行えるよう、最適な指示を効果的に示すトレーニング

製造現場における品質管理の考え方を取り入れ、お客様の安心や快適性を損なう恐れのある要因を見逃さず、適切な対策を講じるトレーニング

プロジェクトマネジメントの理論を応用し、機内で発生する複数の事象を同時並行で解決する問題解決トレーニング

意思決定理論に基づいて最優秀チーフパーサーたちの意思決定プロセスをモデル化し、突発的な事象に対して、最善の判断を下す意思決定トレーニング

ケースメソッドを応用し、高度な思考力・判断力を養成

全チーフパーサーが、難しい課題や未知の課題に遭遇しても安定したマネジメント力を発揮し、常に最高水準の安心と快適性を実現できるようにするために、過去に機内で発生した実例の中からチーフパーサーの高度な思考力や判断力が要求される場面をケーススタディの題材として、受講生が自ら考えて行動する演習を数多く導入しました。

女性リーダー育成の先端事例

日本企業では団塊世代の退職などによる労働力不足が顕在化しつつあり、「女性リーダーの育成と登用」は優先度の高い課題と考えられます。航空業界は女性リーダーの育成・活用に最も積極的な業界のひとつですが、今回の組織マネジメントの手法を用いた教育プログラムの開発・導入により、女性リーダーの育成が加速し、活躍の場が更に拡大していくことが期待されます。

(本プレスリリースに関するお問合せ)

クレイア・コンサルティング株式会社 担当: 宮崎
TEL: 03-5792-4601 FAX: 03-3447-0832 E-mail: info@creia.jp

(クレイア・コンサルティング株式会社)

クレイア・コンサルティングは、米大手コンサルティングファームであるアーサー・アンダーセンの HRM チームメンバーが、2002年7月に独立・創業した会社です。お客様が抱える人と組織の問題に注目し、人事制度改革やM&A時の組織・人事統合、組織診断、人材アセスメント、人材育成システムの設計およびトレーニング等に関するコンサルティングサービスを提供しています。クレイア・コンサルティングの会社概要・詳細は以下の Web サイトでご参照いただけます。

<http://www.creia.jp>