

# JAL インフォテック(現: JAL デジタル)、迅速なリモートワークへの切り替えにおけるIHSの貢献・取り組みについて

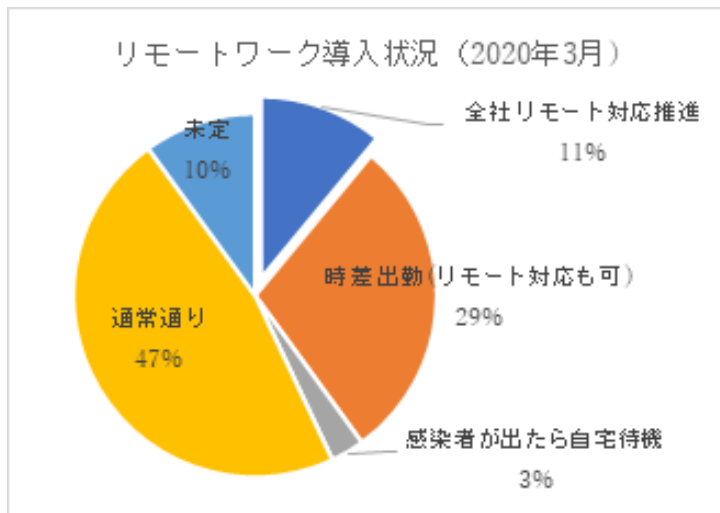
名称	株式会社 JAL インフォテック(現: JAL デジタル株式会社)
設立	1978 年 8 月
資本金	7 億 245 万 2500 円( 2020 年 6 月時点)
代表者	代表取締役社長執行役員 小山 英之
株主	日本航空株式会社
所在地	〒 108-0023 東京都港区芝浦 4-15-33 芝浦清水ビル
事業内容	株式会社 JAL インフォテック(現: JAL デジタル)は、JAL の航空券の予約、空港での手荷物預かりや自動チェックインシステムをはじめ、保安検査場や搭乗ゲートで使われるシステムやパイロットが活用するブリーフィングシステムなどの開発を通じ、安全、安心な運航のサポートに加え、お客さまのフライトエクスペリエンスの向上に貢献する企業です。航空業界周辺をメインフィールドとして、幅広い知識と豊富な実績を活かし、基盤構築からアプリケーション開発まで、高品質なシステムを提供します。

## 背景

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、2020年2月末に政府が発表した政策に対応すべく、リモートワークへの移行が急激に増え、2020年3月に入るとその傾向はますます強くなりました。企業のリモートワークにおける業務範囲や体制に差はありましたが、緊急事態宣言が発令された後、2020年5月にはほとんどの企業がリモートワークに切り替えていました。

2020年3月、IIM ヒューマンソリューション (IHS) がご支援をさせていただいているお客様(38社)のリモートワーク等導入状況をヒアリングした結果、全社リモート対応を「推進している」企業様が11%(4社)となる中で、基幹システムの運用を含む全ての業務を完全にリモートワークへと切り替えることに成功しているのは JAL インフォテック(現: JAL デジタル)のみでした。

そこで、JAL インフォテック(現: JAL デジタル)にリモートワークへの切り替えの秘訣について伺いました。



## 成功の秘訣

### ①リモートワークに対する意識の変化

JAL グループでは、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会を見据え、2018年頃から社員に対し、週2日の割合でリモートワークを推進する動きがありました。これは、訪日外国人の急増に対し、出社できる社員数に制限がかかることを見越し、どのような状況下でも飛行機の運航を実現すること、そして、JAL グループで働く社員のワークスタイルの変化への対応も考えてのことでした。そこで、JAL グループの一員である JAL インフォテック(現: JAL デジタル)でも、マネージャー層が中心となり、リモートワークの導入を積極的に推進しました。リモートワークの導入当初は難しいと考えられた業務も、工夫をすれば対応できること、また、リモートで働いても業務品質が変わらないことが社内で確認できたため、リモートワークに積極的に取り組むことが決められていました。

### ②経営トップの判断

2018年から進めていた JAL インフォテック(現: JAL デジタル)でのリモートワークへの対応は、今回の新型コロナウイルスの影響を受けて一気に浸透しました。そこには、経営トップの判断が大きく影響しました。新型コロナウイルスの感染が世間を賑わし始めたころ、代表取締役社長である小山氏から「何よりも感染拡大防止を最優先する。本社ビルに入るには役員の承認を得よ。」とのメッセージが発せられ、社員とパートナーを含む関係者全ては、完全リモートワークに切り替えることになりました。

### ③風通しの良い環境により最適なツールの選択

リモートワークを成功させる秘訣はツール選びにもありました。各部門との連携や情報共有にツールの利用は不可欠です。JAL インフォテック(現: JAL デジタル)では、各自が利用し業務に最適と思われるものを提案し、企画部門が社内の利用を検討しています。このように社員の声を通りやすい風通しの良さが最適なツールの選択を可能にしたようです。実際にコミュニケーションを取るためのツールとして、JAL が選択した Zoom を使い、情報連携と共有は Slack や Confluence、作業管理は JIRA Software や Trello を使用し、各担当者との情報連携をしています。

## リモートワーク実施開始時の弊社の対応について

今回のリモートワーク実施に向け、JAL インフォテック(現:JALデジタル)から、「IHS は堅実に、高い品質で対応してくれた、親身になって一緒に対応してくれた」とのお声をいただきました。IHS はまず、連絡方法をリモートワークに対応すべく、従来よりもさらに明確にし、業務の開始と終了の報告の手段等も明確にしました。また、例えばネットワークが繋がりにくく、Zoom の利用等が不便など運用中における問題点が指摘されて場合も、翌週には対応するなど、JAL インフォテック(現:JALデジタル)と一緒にいい方法を考え、対応しました。

## リモートワーク実施後の弊社の取り組み

JAL インフォテック(現:JALデジタル)には IHS から約 30 名の技術者が常駐しています。新型コロナウイルスの影響下、IHS の技術者も全員がリモートで業務に対応しました。IHS もリモートワークへの完全移行を経験するのは初めてのことでしたので、最初からスムーズにはいきませんでした。運用を開始してから試行錯誤を繰り返し、2～3週間後には運用が円滑におこなえるまでになりました。その際、IHS が実施したのは以下の2点です。JAL インフォテック(現:JALデジタル)の多数の部署で多くの IHS 社員が常駐しています。1つの部署が実施している好事例を他部署でも共有し、いいものはどんどん採用するようにしました。また、IHS の社員間のみならず、パートナーとの連携など情報を早く共有する方法を常に模索し続けました。これは IHS の経営方針でもある「スピード感を持つこと」、そして「お客様の目線に立ち、お客様に寄り添った業務を行うこと」を各リーダーが常に意識して取り組んできた結果だと考えています。

## 総括

今回、お話を伺った、JAL インフォテック(現:JALデジタル)はパートナー企業各社に対しても、JAL グループに関することやIT環境について、社員とほぼ同等の教育を提供して下さいます。そのため、社員はもとよりパートナー企業各社にも、JAL フィロソフィが浸透しやすく、また、迅速に完全リモートワークに移行できたのだと思います。リモートワークは、すでに働き方の選択肢の一つになっていますが、リモートワークに対応するための課題を抱える企業様も多いと思います。生産性を上げるために必要な業務は何かを考え、業務のプロセスを見直す、自動化する等、現在の業務を見直すことから始めている企業様もいらっしゃいます。これからも IHS はお客様の課題に寄り添い、一緒に解決策を導く存在であり続けるため、進化を続けていきたいと考えています。