

第38回



全日本空輸



- 業務内容
航空運送事業
- ホーチミン支店
16th Floor, Sun Wah Tower, 115 Nguyen Hue,
District 1, Ho Chi Minh City
(84-8)38219617
(84-8)38219612(予約・発券)
- ハノイ発券カウンター
4th Floor, Dao Duy Anh Tower, 9 Dao Duy Anh,
Dong Da District, Hanoi
(84-4)39347237(予約・発券)
- 日本本社
東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

ホーチミン-成田間の運航を2001年よりスタートし、2010年からは同路線を毎日運航しているANAの藤崎支店長に、今回はお話を伺ってきました。ANA本社は東京・汐留にあり、ホーチミンを含め、北京やニューヨークなど計31ヶ所の海外事業所があります。ANAは2012年度の実績で、定時到着率「ネットワーク・グローバル部門」で世界一位になりました。

一事業内容を教えていただけますか？

航空運送事業ですね。ホーチミン-成田線を2001年から始め、もう10年以上になります。2010年の3月からは毎日運航になり、現在では多くのおお客様にご利用いただいておりますが、就航当初は週2便でした。運航が始まってからも、ニューヨークでのテロや鳥インフルエンザなどの影響で、東南アジア路線の見直しがあり、路線存亡の危機が当時あったようです。しかし、毎日運航になってからはお客様もかなり定着しまして、ビジネスクラスのご利用も多くなっています。ハノイ-成田間の直行便は現在ないのですが、近い将来やりたいと思っています。

最近のご利用状況としましては、アメリカとの流動が大変多いですね。成田を中心として国際線がアメリカ、ヨーロッパ、中国、東南アジアとありまして、このネットワ

ークをベトナム人をはじめアジアの方に大いに利用していただいております。2012年の4月からはユナイテッド航空とのジョイントベンチャーを全社的に始めています。これは、パンパシフィック(太平洋)路線の運賃やダイヤをお互いに調整しようというものです。ユナイテッド航空のお客様がANAに乗っていただくことで、ANAのサービスの良さを知っていただき、かなりお客様が増えてきています。

勿論、貨物事業もやっています。ベトナム最大の輸出国はアメリカなので、北米行き貨物をかなり運んでいます。成田からアメリカへのネットワークが8箇所ありますので、それを利用して運んでいます。

一進出の目的と期待することについてお聞かせください。

今年の日越友好年なので、ますますベ

トナムと日本のリレーションシップが強くなるといいなと期待もしていますし、それに協力しようという意気込みもあります。子どもたちに夢の大切さを教える企画「ユメセン 夢の教室」に協力いたしまして、その際にはサッカーの元日本代表の城彰二さんがホーチミンとハノイの日本人学校に来て、子どもたちに夢について語ってくれました。子どもたちが大人になったときに、「あのとき全日空の人たちが来ていたなあ」と思ってくれると嬉しいです。人と人との交流が広まるのが、社業が栄えることにもつながると思っているので、こういう事業をこれからもやっていきたいと思っております。日本のODAの協力もありますし、進出する日系の企業も増えていきますし、ベトナムには潜在能力があると思います。これから日本のファンを増やせる、日本のことを気にかけてもらえる相手ですね。



藤崎支店長

将来的には、グローバルエアラインを目指しておりますので、首都であるハノイにも路線を持ちたいと思っていますし、もっと多くのベトナム人の方に乗っていただきたいですね。その点では機内でのベトナム語サービスにまだまだ不足があるので、充実させていきたいです。

―ベトナムでの失敗談はありますか？

失敗というわけでもないのですが、もっと早くやれば良かったなということがあります。以前は、弊社をご利用いただくお客様には弊社までお越し頂かなければ発券出来なかったのですが、最近ようやく、旅行代理店での発券がスムーズにできるようになってきました。2011年10月から旅行代理店さんと契約を進めているのですが、もう1年早くできたかもしれないと思っています。ベトナムは交通事情があまりよくないので、中心部から遠い方たちが、航空券を直接弊社まで買いに来ることは難しいです。そういった方たちが、スムーズに航空券を買えるような社会にならないといけないと考えています。もし、家や仕事場の近くに旅行代理店があって、説明してくれる人がいたら、もっと気軽にANAをご利用いただけたと思います。現在は旅行代理店向けに、ANAのサービスを紹介するセミナーなどを進めており、今では多くの代理店でANAの航空券が購入できるようになってきました。ですから、日本人の方でも弊社をご利用いただく場合、お近くの代理店に声をかけていただければ、弊社の航空券を取り扱っていると思います。もし、弊社のチケットを取り扱っていない代理店がございましたら、ぜひお知らせください。

旅行代理店での航空券販売が遅れて

ホーチミン支店の様子



しまったことを反省し、アンテナをしっかり張りめぐらせて、スピーディーに競合と戦っていききたいですね。

―ベトナム人に対して感じることはありますか？

予想以上に英語がしゃべれるなあ、とこちらに来て思いました。皆、社内で英語でコミュニケーションをしています。ベトナム人は優秀なので、日本人側からも積極的に英語でコミュニケーションを取って関係を深め、情報発信をしてもらえればと思っています。カウンター業務は委託しているのですが、そちらのスタッフも優秀ですよ。

日本人は英語がしゃべれる人が少なかったり、若い人が外国に出たがらなったりしますよね。でもこちらは違って、急速に発展したせいなのか、日本人よりも英語をしゃべれるように感じますし、性格もあるのでしょうかが積極的だと思います。提案もちゃんとしてくれますし、みんながんばってくれていると思います。

―今後についてお聞かせください。

航空業界は競争が激しくなっていて、LCC(格安航空会社)とも戦える企業にならなければいけないなと思っています。

日本の常識だけでは駄目な部分があります。グローバルエアラインとして、ベトナム人の視点にも立ち改善していかなければいけません。私は日本で広報の仕事をしていたのですが、当時はベトナムという単語をあまり聞きませんでした。でもこちらに来てみると、毎日、多くのお客様にご利用頂いており、貨物もたくさんある。それに応えるようなことをきちんとやっているか？と自分自身に疑問を投げかけて、やっていきたいですね。

宣伝はしっかりやりたいです。一つは先ほど言った旅行代理店へのセミナーなど。それからベトナム人が読んだり見たりする雑誌、テレビ局のインタビューなどに積極的に出るようにしています。日本でANAを知らない人はいないと思うのですが、ANAのことを知らないベトナム人やアメリカ人にも存在を知って頂きたいと思っています。

―飛行機の「上手な利用術」がありましたら、教えていただけますか？

ネットを活用していただくと新しい運賃やプロモーションが告知されていますので是非ご活用ください。ただ、ホームページは今のところ日本語と英語だけしかありませんので、将来的にはベトナム語ページもきちんとしたものを作りたいと考えています。やらなければいけませんね。

―ありがとうございました。

