様式第１７（第４２条関係）（第一面から第三面まで）

|  |
| --- |
| 認定更新申請書  申請年月日　 2025年　1月　22日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな）えーえぬえーほーるでぃんぐすかぶしきがいしゃ  一般事業主の氏名又は名称 ＡＮＡホールディングス株式会社  （ふりがな）しばた　こうじ  （法人の場合）代表者の氏名 芝田　浩二  住所　〒105-7140  東京都港区東新橋1丁目5番2号 汐留シティセンター  法人番号　6010401050876  　情報処理の促進に関する法律第３２条第１項に基づき、情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条（①第１号、②第２号）に掲げる基準による認定の更新を受けたいので、下記のとおり申請します。 |
| 記  情報処理システムの運用及び管理に関する指針に関する取組の実施状況  　(1) 企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  ②「統合報告書 2024」 | | 公表日 | ①2023年2月15日  ②2024年8月30日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：ANAグループ企業ホームページへの掲載  ①https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20230215.pdf  ②https://www.ana.co.jp/group/investors/irdata/annual/pdf/24/24\_00.pdf  記載箇所・ページ：  ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  P.1「ANAグループ新・経営ビジョン」、P2「2.中期経営戦略の全体像」P.7「8.DX戦略」  ②「統合報告書 2024」  P.8-9「経営戦略」「事業戦略」のなかにビジネス変革のための「DX戦略」を明記、P15「DXを経営戦略の中心へ」  P.26-27「経営環境分析」のなかに「技術の進化」「DXの推進」を明記、  P.43「DX戦略」「DX Vision」 | | 記載内容抜粋 | 【環境認識】  社会におけるデジタル技術の進展は加速しており、デジタル技術やAI、データ活用により、サービスの利便性の向上、コストの低減、人的生産性の向上に繋がり、さらに、新たな事業展開やビジネスチャンスを生み出すことが可能になると認識しています。一方で、AIによるレピュテーションリスク、デジタル人財の不足、システム障害による社会的影響、情報漏洩による信用低下などのリスクも考慮する必要があります。ANAグループとしては、これらの機会とリスクを考慮した上で、データとデジタルを活用した顧客体験価値の向上や、省人化による人的生産性の向上、デジタル人財の育成と獲得を対応方針として掲げています。  【経営ビジョン】  経営ビジョンとして、「ワクワクで満たされる世界を／私たちは、空からはじまる多様なつながりを創り、社員・お客様・社会の可能性を広げていきます。」を2023年に公表。経営理念の「安心と信頼を基礎に、世界をつなぐ心の翼で、夢にあふれる未来に貢献する」企業グループとして、世界中のグループ社員がイキイキと挑戦を続け、お客様や社会に寄り添いながら新たな価値を提供し、世界を期待や喜びで満たしたい、そんな想いを込めています。  「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  中期経営計画では、経営ビジョンを実現するための経営戦略の中心として、エアラインのマルチブランド化、非航空事業、ANA経済圏の３つの事業戦略と、財務戦略、DX戦略を定めています。また、DXによるビジネス変革を実現することの重要性を踏まえ、DXを経営戦略の中心へ位置付けています。  【ビジネスモデルの方向性】  「統合報告書 2024」では、DXによって実現したい世界である「DX Vision」を公表しました。デジタルとデータを活用し、ワクワクを生み出すビジネス変革を通じて、スマートな働き方による従業員体験価値（EX：Employee Experience）の向上、お客様一人ひとりの期待を超えることによるお客様体験価値（CX：Customer Experience）の向上、そして企業の持続性とESGを両立した価値創造（SX：Sustainability Transformation）の推進を目指します。DX基盤の充実を図りながら、グループ横断でデジタル・データを活用した業務・ビジネスの変革を加速させ、「DX Vision」とその先にある「ワクワクで満たされる世界を」実現していきます。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | ①2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略は取締役会にて承認を得たものとなります。 |   (2) 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策（戦略）の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  ②「統合報告書 2024」  ③プレスリリース「新サービスモデル 「ANA Smart Travel」が始動します」  ④プレスリリース「2022年4月1日付組織改正の概要」  ⑤プレスリリース「2019年4月1日付組織改正の概要」  ⑥ 2023年2月プレスリリース「2025年度より国内線旅客サービスシステムと国際線旅客サービスシステムを統合」 | | 公表日 | ①2023年2月15日  ②2024年8月30日  ③2022年5月24日  ④2022年2月28日  ⑤2019年2月28日  ⑥2023年2月14日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：ANAグループ企業ホームページへの掲載およびプレスリリース  ①https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20230215.pdf  ②https://www.ana.co.jp/group/investors/irdata/annual/pdf/24/24\_00.pdf  ③https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20220524-2.pdf  ④https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20220228-3-3.pdf  ⑤https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20190228-05-03.pdf  ⑥https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20230214-2.pdf  記載箇所・ページ：  ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」P.7「8.DX戦略」  ②「統合報告書 2024」  P.8-9「経営戦略」「事業戦略」のなかにビジネス変革のための「DX戦略」を明記  P.15「DXを経営の中心へ」のなかで「ANA Smart Travel」「1to1マーケティング」の内容を明記  ③P.1-3「ANA Smart Travel」サービス内容 | | 記載内容抜粋 | 【DX戦略】  中期経営戦略においては、リアルな「人とモノの移動」の新たな価値創造や社会変化に適応したデジタル・バーチャルの事業拡大を目指す上で重要となる、グループ横断的な「データマネジメント」、「デジタル人財の確保・成長支援」などの変革力の強化に注力しています。その中で、特に重要視しているのはデータ活用です。新たな顧客の獲得とANAグループ経済圏の拡大に向けて、縦割り的なデータの整備ではなく、グループ横断的にデータを利活用するため、経営、マーケティング、オペレーション各領域それぞれのデータを統合し、データドリブンな事業モデルへの転換を実現します。  【データ活用の具体的な取り組み】  グループ横断でデータを活用するために開発した「BlueLake」や「Customer Experience（CX）基盤」を利用し、エアライン事業の効率化や1to1マーケティングによる収入最大化、新規事業による事業領域拡大を目指します。  ①ANA Smart Travel  デジタルを最大限活用し、予約から搭乗までのサービスをお客様のスマートフォンで完結することで、お客様にストレスのないスムーズな旅のご提供を目指しています。加えて、お客様ご自身で対応できることが増えることで、係員は人によるサービスを必要とするお客様に注力することが可能となります。こうした人とデジタルのベストミックスにより、すべてのお客様の体験価値の向上を目指しています。  ②1to1マーケティング：  機内食や機内販売品のプリオーダーなどパーソナライズドサービスや、顧客特性に応じたサービス提案、事前案内の充実により、お客様に新たな価値の提供と、定時性や空港/機内のオペレーション生産性の向上につなげます。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | ①2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略は取締役会にて承認を得たものとなります。 |   　　① 戦略を効果的に進めるための体制の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | 【体制・組織】  ④プレスリリース「2022年 4月1日付組織改正の概要」  P.1 (1)本社  1)「ANAHD グループ経営戦略室」  2)「ANAHD 未来創造室」  ⑤プレスリリース「2019年 4月１日付組織改正の概要」  P.1 1－1)本社-④「ANA　デジタル変革室」  【人材の育成・確保】  ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  P.7「8.DX戦略」左図  ②「統合報告書 2024」  P.44「DX基盤」（DX人財の育成・確保）についての言及 | | 記載内容抜粋 | 【体制・組織】  (1)ANAHD グループ経営戦略室：  グループにおけるDX戦略の策定については、DXを経営戦略の中心に据えるとの考えから、ANAHDグループ経営戦略室 が主管し、経営基本政策の策定及び中長期的な経営戦略の立案を行い、グループの最高経営層を補佐しています。  (2)ANAHD 未来創造室：  主にディスラプター領域を専門に担う組織として、デジタルを含む様々な新規事業領域の開発に取り組んでいます。  (3)ANA　デジタル変革室：  ANAブランドに加え、グループ共通領域を中心に、デジタルとデータ活用による業務変革、イノベーション推進、大規模プロジェクトの刷新等を担っています。  【人材の育成・確保】  (1)デジタル人財の確保と育成  DXを推進する為の中核となる専門人財の確保を目指し、2025年度までにデジタル人財を22年度に1.6倍に増員することを目標としています。新卒・中途採用に加え、グループ内でデジタルの素養のある人財の発掘・育成にも取り組んでいます。また、従来のANAグループの賃金体系によらない処遇を実現することで、計画的なデジタル人財確保につなげるため、2022年にOrbitics株式会社を設立しデータサイエンティストの採用を確実に進めています。  (2)全社のデジタルリテラシー向上  DXの推進はDX専門人財のみならず、各業務部門でデジタルを効果的に活用できる人財の育成やデジタルリテラシーの向上が不可欠であると考えています。2022年度よりANA Digital Resonanceというデジタルスキルの教育体系を整備しています。特に各業務部門でデジタルやデータを活用しながらビジネス変革をリードする人財(Digital Lead)向けの養成プログラムの充実を図っています。 |   　　② 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | ②「統合報告書 2024」　P.44「DX基盤」  ⑥プレスリリース「2025年度より国内線旅客サービスシステムと国際線旅客サービスシステムを統合」 | | 記載内容抜粋 | ビジネス変革の取り組みを推進するため、中核となるITシステムの環境と整備に向けた方策は下記の通りです。  (1)上述の通り、ITシステム環境整備のため、データ分析基盤としての「BlueLake」および、顧客体験価値向上のための「Customer Experience（CX）基盤」を中心として取り組んでいることを公表しています。  (2)DX投資計画  2023年度のIT投資額は、2020～2022年度比で1.3倍に拡大しています。2025年度1.5倍の目標に向け、DX基盤を充実させながら、デジタル、データによるグループシナジーの創出と、データドリブン経営の進化を通じて、価値創造を実現していきます。  (3)オープンシステムへの移行  レガシーシステムからの脱却を図り外部サービスやクラウド活用を進めています。2016年には国際線旅客サービスシステムを世界で200社以上の航空会社が利用するAmadeus社の外部サービス「Altea」に移行しました。さらに、国内線旅客サービスシステムも2026年度までの移行による内際のビジネスモデルの統合を発表しています。これにより、全てのお客様にシームレスで魅力ある次世代サービスをご提供するとともに、人財・システム投資をより効率的に行える基盤を構築していきます。 |   (3) 戦略の達成状況に係る指標の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  ②「統合報告書 2024」  ③プレスリリース「5スター」を11年連続で獲得  ④プレスリリース　2022年の定時到着率で世界1位に認定 | | 公表日 | ①2023年2月15日  ②2024年8月30日  ③2024年12月14日  ④2023年1月12日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 公表方法：ANAグループ企業ホームページへの掲載およびプレスリリース  公表場所：  ①https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20230215.pdf  ②https://www.ana.co.jp/group/investors/irdata/annual/pdf/24/24\_00.pdf  ③https://www.anahd.co.jp/group/pr/pdf/20231214-3.pdf  ④https://www.anahd.co.jp/group/pr/202301/20230105.html  【記載箇所・ページ】  ①「2023-2025 年度 ANA グループ中期経営戦略について」  P.7「8.DX戦略」左図  ②「統合報告書 2024」　P.49（人財への投資を起点とした価値創造サイクル」、P.33 社長メッセージ、P.111「社外からの評価」 | | 記載内容抜粋 | (1)2023-2025年度ANAグループ中期経営戦略において、グループ共通のDX戦略指標として以下を定めています。  ・IT投資額1.5倍（2020〜22年度比）  ・デジタル人財育成1.6倍（2022年度比）  ・活用可能なデータ量4倍（2022年度比）  (2)また、ANAHDの事業戦略のうち、エアライン事業としては以下のデータ活用を戦略の達成状況を測る指標としています。  顧客満足度：  人と技術の融合によるスマートなサービス提供によるお客様満足度向上を追求しており、達成度を測る指標として英国SKYTRAX社による格付けを位置づけています。  定時到着率：  定時性をはじめとした基本品質に徹底的にこだわっており、定時到着率を指標として位置づけています。 |   (4) 実務執行総括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信   |  |  | | --- | --- | | 発信日 | ①2024年8月30日  ②2022年12月1日 | | 発信方法 | 発信方法：  ①「統合報告書 2024」 P.12-17  https://www.ana.co.jp/group/investors/irdata/annual/pdf/24/24\_00.pdf  ②社外報（機内誌）「翼の王国」巻頭 P.4-5 代表取締役社長挨拶  https://www.ana.co.jp/guide/inflight/service/digital-media/pdf/tsubasa\_202212.pdf | | 発信内容 | (1) ANAHD代表取締役社長の芝田は、今年度の統合報告書において、「(DXを)経営戦略の中心に据えることとしました」と説明しており、多様化するお客様のニーズに、デジタルやデータをグループ横断で活用していくことの重要性を説明しています。  (2)（ANAHD社長の発信内容に対する補足） ANAHD取締役であり、ANA代表取締役社長の井上は機内誌「翼の王国」にて、新たな価値創造においては強い当事者意識を持って課題に立ち向かえる「人財」と「失敗を許容できる企業文化」が必要と説明しています。お互いの強みを活かし合うオープンイノベーションを推進することがこれから重要であり、自社単体ではなく他社との知見を合わせた「化学反応」が新しい顧客価値を生むとし、今後エアラインという枠組みにとらわれることなく、リアルとデジタルを融合・駆使して、 新しい価値創造を絶え間なく続けていくことを宣言しています。 |   　(5) 実務執行総括責任者が主導的な役割を果たすことによる、事業者が利用する情報処理システムにおける課題の把握   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2024年　9月頃　～　　　2024年　11月頃 | | 実施内容 | IPAの自己診断結果入力サイトに入力し、自己分析・課題の把握を実施済み。 |   　(6) サイバーセキュリティに関する対策の的確な策定及び実施   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2018年　4月頃　～　　現在  （過去よりサーバーセキュリティ対策を実施してきていますが、NISTのサイバーセキュリティフレームワークに基づく対策を開始した時期を記載） | | 実施内容 | サイバーセキュリティ経営ガイドラインでも採用されているNISTのサイバーセキュリティフレームワークを活用し、未然防御を含めた網羅的なセキュリティ対策を実施しています。  また、上記の対策に加え、全社的なセキュリティ教育の実施や、個人情報やプライバシーに関する法令（GDPR・CCPA・CCSL）への準拠として、プライバシーポリシーや社内の関連規程の改定も実施しており、組織・規範・技術などの全方位でのセキュリティ対策を実施しています。 |   （注）(1)～(3)の取組において公表先のURLを提出しない場合は次の①の書類を、(4)の取組において情報発信内容を確認できるウェブサイトのURLを提出しない場合は、次の②の書類を添付すること。また、必要に応じて③、④の書類を添付できる。  ①　(1)～(3)の取組における、公表を行っていることを明らかにする書類（公表先のウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ②　(4)の取組における、情報発信を行っていることを明らかにする書類（情報発信内容を確認できるウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ③　(1)の取組における企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性、(2) の取組における戦略を補足説明するための書類（最新の情報処理技術の変化による影響を踏まえた観点から決定していることを説明する書類等）  ④　(5)～(6)の取組における、実施内容を補足説明するための書類 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第四面及び第五面）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条第２号の基準による認定の更新を受けようとする場合は、以下についても記載すること。  　(1) データ連携システムの運用及び管理に関する説明   |  |  | | --- | --- | | データ連携システムの目的、概要に関する説明 |  | | データ連携システムの運用及び管理を開始した日 | 年　　月　　日 | | ガイドラインその他の機構が定める文書等の名称 |  | | 開発、運用及び管理を共同で行うことが合理的であることの説明 |  | | データ連携システムにおいてデータ流通機能及び連携サービス機能を有することの説明 |  |   (2) 利用者に対するデータの管理に関する事項の開示   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(3) データ連携システムの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(4) データ連携システムに接続する情報処理システムの安全性及び信頼性を確保されていることを確認するために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(5) 他のデータ連携システムとの相互の連携を確保するためにデータ連携システムが準拠する基準の公表   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 |  | | 準拠する基準に対してデータ連携システムで機能を整備していることの説明 |  |   　(6) データ連携システムに係る事業の実施に必要な経営の安定性及び経営資源の確保   |  |  | | --- | --- | | 経営の安定性の確保に関する説明 |  | | 経営資源の確保に関する説明 |  |   （注）(1)～(6)の取組においては、必要に応じて実施内容を補足説明するための書類を添付するものとする。 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１７（第４２条関係）（第六面）

（記載要領）

１．「申請年月日」欄は、経済産業大臣に認定更新申請書を提出する年月日を記載すること。

２．「住所」欄は、一般事業主が法人の場合にあっては、主たる事務所の所在地を記載すること。

３．一般事業主が法人の場合であって法人番号が記入されている場合は、一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、住所の記載を省略することができる。

４．申請を行う類型について、該当するものの番号を○で囲むこと。

５．申請内容は正しく記載すること。認定更新後、虚偽または不正の申請を行ったことが判明した場合には、認定の取消し等所要の措置を講ずることがある。