



「エアラインのグローバル競争と顧客体験価値の向上について」

グローバル社会において人とモノの移動を支える航空業界は、観光においても重要な役割を果たしています。今回の講演では、航空業界のリーディングカンパニーであるANA（全日本空輸）の方をお迎えし、航空ビジネスの仕組みや未来について学ぶ機会を提供します。ANAの企業概要や日々の業務内容に加え、世界的な航空業界の現状や今後の展望、そしてグローバル市場での競争環境がどのように変化しているのかをわかりやすく解説していただきます。

また、航空業界ならではのビジネスモデルの特徴や、ANAが展開するアライアンス戦略（他社との連携）、さらには顧客満足度向上のための「顧客体験価値（カスタマー・エクスペリエンス）」への取り組みなど、観光や経営の視点からも学びの多い内容となっています。将来、観光業界やサービス業、航空・運輸ビジネスに関心のある方にとって、実務と戦略の両面からヒントを得られる絶好の機会です。ふるってご参加ください。

日時：2025年6月18日(水) 10:30~12:00

会場：山口大学経済学部吉田キャンパス第2大講義室

ータイムスケジュールー

10:20 開場

10:30 有村貞則学部長、朝水宗彦先生 あいさつ

10:35 岡功士氏講演「エアラインのグローバル競争と顧客体験価値の向上について」

11:30 パネルディスカッション

(司会：西尾建先生 パネラー：岡功士氏、有村貞則先生、朝水宗彦先生)

「航空会社におけるシームレスなサービスについて」

12:00 終了

【講演者プロフィール】



岡功士氏：

上席執行役員オペレーションサポートセンター長。大阪府堺市出身。1989年にANA入社後、空港支店や人事部を経て、商品戦略部長・施設部長などを歴任。2022年より成田空港支店長、2025年4月より現職。