

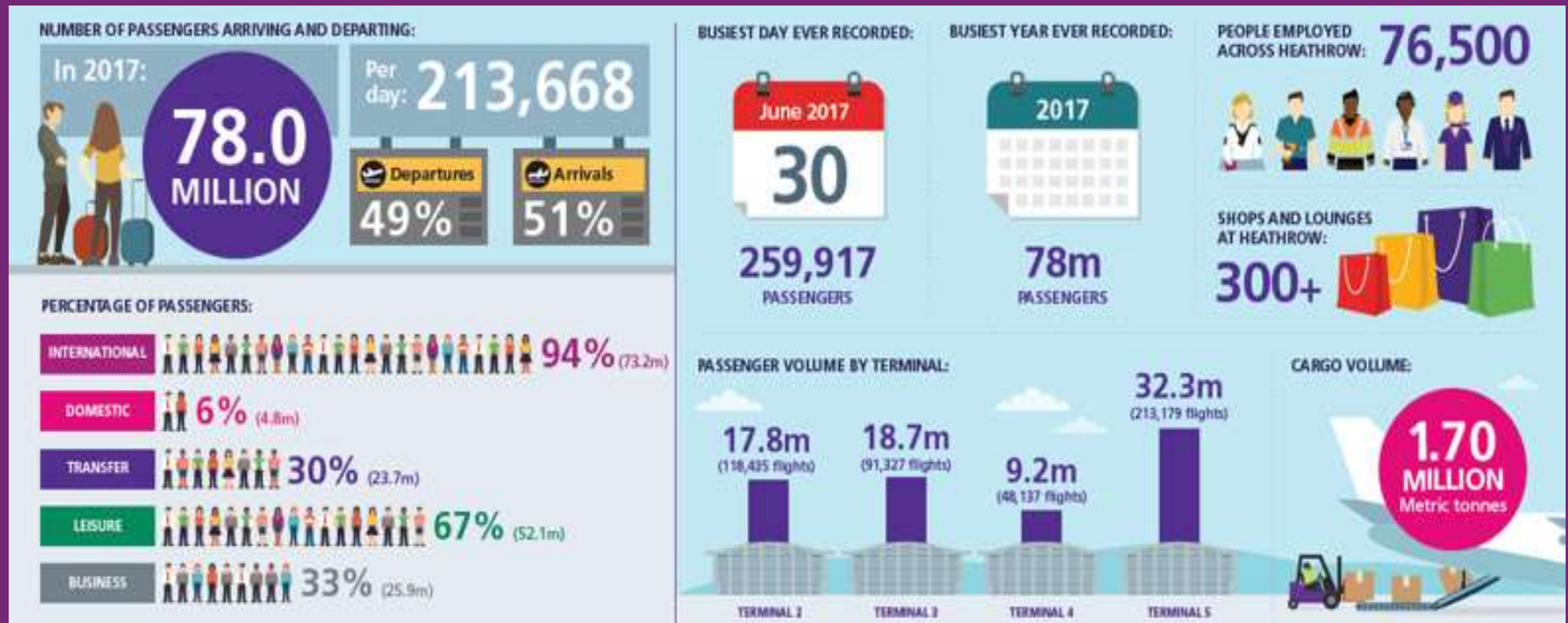


PowerApps導入事例 ロンドンヒースロー空港様

Heathrow

ロンドンヒースロー空港

 **DIGITAL
WORKPLACE**



Heathrow

ロンドンヒースロー空港のデジタル変革



デジタル変革プロジェクトの立ち上げ
「デジタルメンター」を新規で雇用し、
2017年2月よりデジタル変革に向けての推進を開始



We see IT as the enabler:

Our Communications campaign is all about people and the way we work



We focus on benefit:

New ways of working, saving time, money - and trees!



We enable everyone:

Level playing field – spark innovation on the frontline , IT enable the business

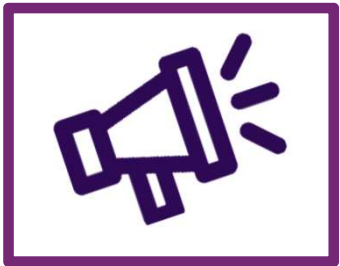
Heathrow

ロンドンヒースロー空港のデジタル変革



We've created a digital workplace movement:

Recruited at roadshows, upskilled and supported from Feb 2017



「IT」が変革に向けてのツール:
人材と業務を軸として、「気づき」を宣伝していく



We focus on benefit:

New ways of working, saving time, money - and trees!



We enable everyone:

Level playing field – spark innovation on the frontline , IT enable the business

Heathrow

ロンドンヒースロー空港のデジタル変革



We've created a digital workplace movement:

Recruited at roadshows, upskilled and supported from Feb 2017



We see IT as the enabler:

Our Communications campaign is all about people and the way we work



あらゆる視点からの「利益」への集中:
新しい形の働き方、仕事をよりシンプルに、時間・お金・紙の消費量削減



We enable everyone:

Level playing field – spark innovation on the frontline , IT enable the business

Heathrow

ロンドンヒースロー空港のデジタル変革



We've created a digital workplace movement:

Recruited at roadshows, upskilled and supported from Feb 2017



We see IT as the enabler:

Our Communications campaign is all about people and the way we work



We focus on benefit:

New ways of working, saving time, money - and trees!



全員に力を:

現場からのイノベーションを開花させ、
ITを活用してビジネスを強化

Heathrow

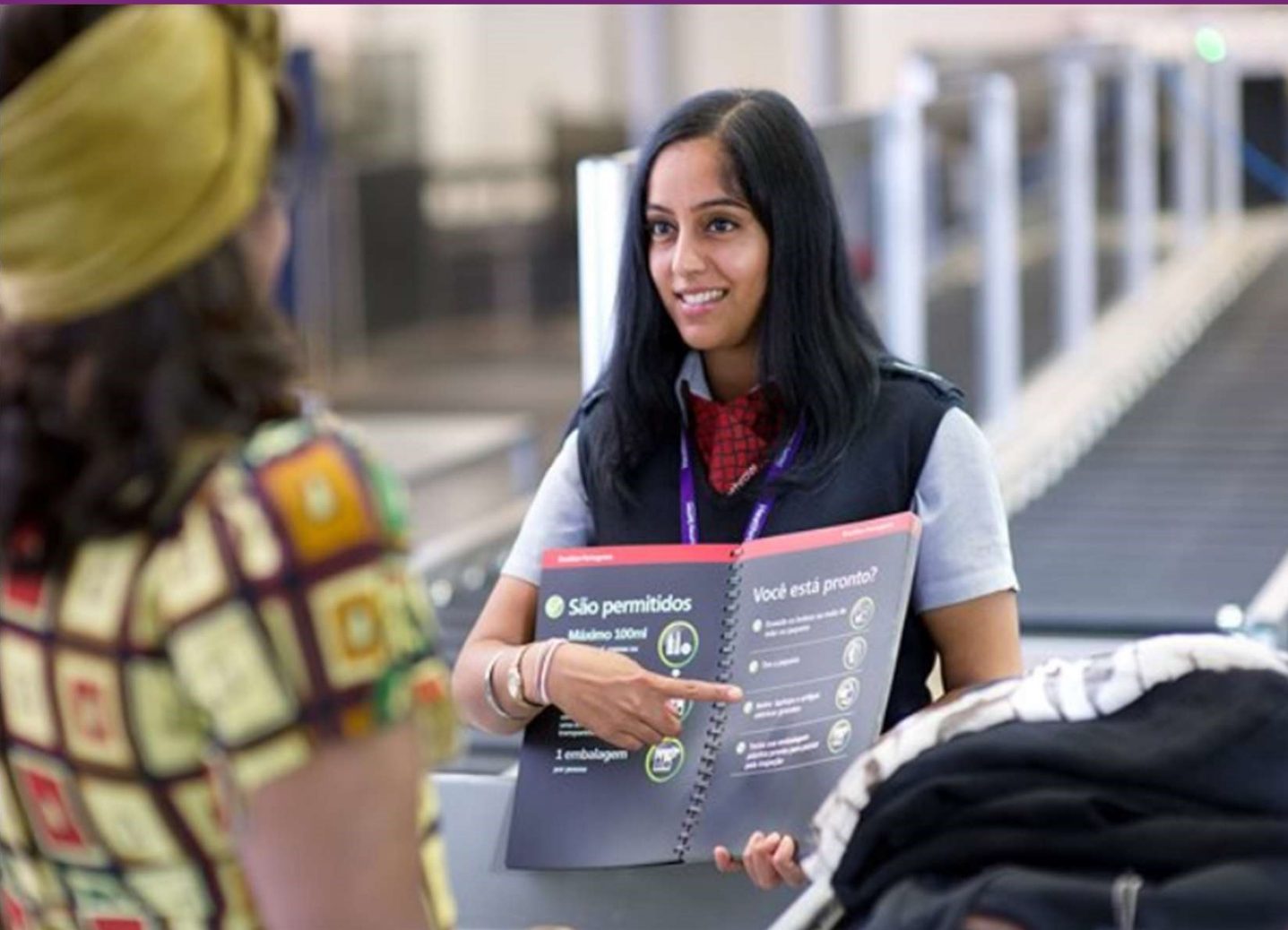
サミットさんー空港のセキュリティ担当がIT部へ



- 2017年までの13年間空港のセキュリティ担当
- 独学でPowerApps、Microsoft Flowを勉強
 - ブログやYoutube動画を見て作成
- 現在は社内アプリ開発者としてIT部へ異動

Heathrow

初めてのPowerAppsアプリ



この分厚いカタログを持ち歩いて、
英語が伝わらないお客様へ
ご案内する必要がありました

Heathrow

初めてのPowerAppsアプリ

 DIGITAL
WORKPLACE



「カタログからアプリへは1週間で出来ました。
正に、このようなアプリを探していたのです」

Jason Kirkham
デリバリーマネージャー
セキュリティシステムチーム

Heathrow

Power Apps – 業務プロセスの単純化



**お手伝いが必要なお客様向けの設備の利用申請
例) 車椅子など**

導入前：申請書3枚記入

Special Assistance Terminal 2 - Departures Audit		Heathrow <i>Making every journey better</i>	
Date: <u>Thursday 07th January 2011</u>			
Completed by: <u>Chris Larkin</u>			
Gate Number: <u>12B</u>			
Airline & Flight Number: <u>Virgin Atlantic</u>			
Scheduled Time of Departure: <u>17:00</u>			
Actual Time of Departure: <u>16:55</u>			
	Expected	Actual	
Number of Agents at gate:	-----	-----	
Number of PMSS on flight	-----	-----	
Number of PMSS at gate prior to boarding	-----	-----	
Number of PMSS at gate prior to the boarding	-----	-----	
Number of PMSS checked over to the Airline	-----	-----	
Number of PMSS checked over to the Airline	-----	-----	
Time the boarding commenced	-----	-----	
Number of Agents at the boarding	-----	-----	
Number of PMSS waiting to board	-----	-----	
Time the PMSS boarded	-----	-----	
Time the PMSS left the aircraft	-----	-----	
Supervisor / Agent present	Yes	Yes	
Comments:			
Was there a Lead Agent / Supervisor at the gate?			
		Yes	
Was there a Agent present?			
		Yes	
Did the Agent correctly advise boarding?			
		Yes	
Did the Agent call to the passengers by their name?			
		Yes	
Did the Agent announce the boarding?			
		Yes	
Did all passenger groups proceed to boarding?			
		Yes	
Was a final call given to the passengers?			
		No	
Uniform	Yes/No	Pass	Average
Grooming	Yes/No	Pass	Average
Smile	Yes/No	Pass	Average
Comments:			
Are there any other relevant comments on another for Canada Flight, the Special Assistance desk did not have to accommodate all passengers.			

Special Assistance		Heathrow LONDON MAY 2017	
Terminal		Host Area Audit	
Making every journey better			
Date	18-01-2017		
Completed At	20:00hrs	Signature	
Host	JAY V. Thompson H&L, Airport		
<p>Has any H&L worked longer than the 30 minutes? Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>How long was the longest wait? 30m <input type="checkbox"/> 15m <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Can that get an addition on all H&Ls in area.</p> <p>Comments:</p>			
<p>Area</p> <p>Signage/Description of area in good order Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Where there chairs available? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Overcrowding of lounge Very Poor <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/> Average <input type="checkbox"/> Good <input checked="" type="checkbox"/> Excellent <input type="checkbox"/></p> <p>Overcrowding of toilet or adjacent Very Poor <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/> Average <input type="checkbox"/> Good <input checked="" type="checkbox"/> Excellent <input type="checkbox"/></p> <p>Was the area clear of all obstructions? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Equipment stored neatly Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Comments:</p>			
<p>Agent</p> <p>Was there a service break? Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Was there a special request? Yes <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Was the agent wearing a name badge? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Did the agent greet the passenger in their native language? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Did the agent introduce themselves? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Was the agent giving the passenger information to passenger? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Was the Passenger being prepared for security (bag left)? Yes <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Was the feedback given to the passenger?</p>			
<p>Location</p> <p>Very Poor <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/> Average <input type="checkbox"/> Good <input checked="" type="checkbox"/> Excellent <input type="checkbox"/></p> <p>Very Poor <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/> Average <input type="checkbox"/> Good <input checked="" type="checkbox"/> Excellent <input type="checkbox"/></p> <p>Very Poor <input type="checkbox"/> Poor <input type="checkbox"/> Average <input type="checkbox"/> Good <input checked="" type="checkbox"/> Excellent <input type="checkbox"/></p> <p>Comments:</p>			

Special Assistance Terminal 2 / Departures Audit	<div style="text-align: right;"> </div> <div style="text-align: right; font-style: italic;"> Making every journey better </div>
Line _____	
Completed by: <u>Shirley 07 January 2011</u> <u>Chris Taylor</u>	
Line Number: <u>1</u> File _____	
Arrive & Depart Number: <u>40</u> Capacity: _____	
Checked Time of Departure: <u>07:00</u>	
Actual Time of Departure: <u>08:00</u>	

	Expected	Actual
Number of Agents on gate	1	1
Number of AGTs on flight	1	1
Officer at check in gate used for the boarding	1	0
Number of AGTs boarded over to Airline	1	1
Time the boarding commenced	1	1:00
Number of Agents on the boarding	1	0
Number of AGTs expected to arrive	1	0
Time last AGT boarded	1	1:00
Was any AGT not expected	Yes	No
Comments:		

Was there a Lead Agent / Supervisor at the gate	Yes	No
Was there an Agent present	Yes	No
Was the agent wearing a name badge	Yes	No
Did the agent call the passenger by their name	Yes	No
Was the agent dressed in uniform	Yes	No
Was correct security procedures implemented in baggage	Yes	No
Was a holdover call given to the passenger	No	No

	Very Poor	Poor	Average	Good	Excellent
Preparation	Yes	Poor	Average	Good	Excellent
Performance	Yes	Poor	Average	Good	Excellent
Comments:					

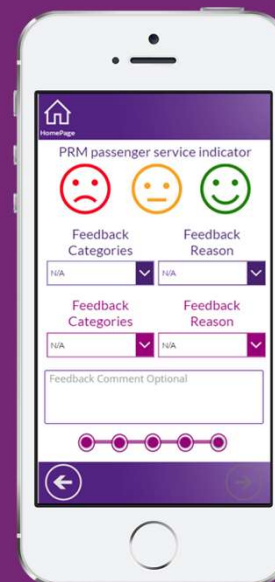
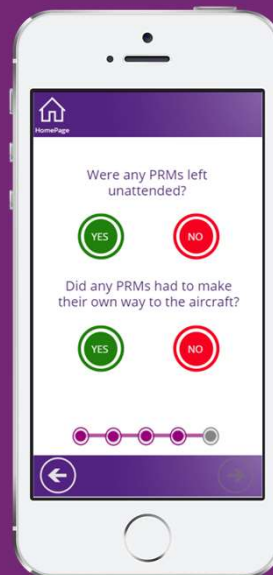
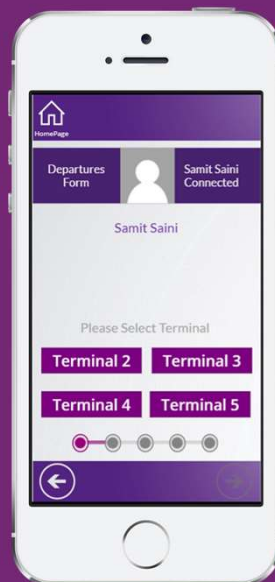
We acknowledge receipt of passengers on arrival for Canada Flight, the Special Assistance did do
 Well but to accommodate all passengers



専用アプリの誕生

 DIGITAL
WORKPLACE

3つの申請書は1つのアプリへ統合



「素早く、単純で簡単」

Nicole Miersch
顧客体験チーム
パフォーマンスマネージャー

Heathrow

ユーザーがユーザーを育成

 DIGITAL
WORKPLACE

各部署の育成



IT User Adoption Specialist

スーパーユーザー（業務の専門家・開発経験はない）

各部署で欲しい
アプリを作成



利用者

現場で利用



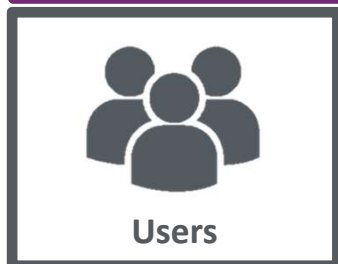
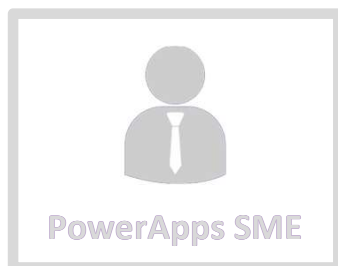
Heathrow



IT部門 – PowerAppsエキスパート

- PowerAppsのための環境を管理
- データ保護、情報セキュリティに関するアドバイス、管理サイクルと手法を提供
- PowerAppsの社内コミュニティの立ち上げと運営、スーパーユーザーの育成・教育

各担当者の役割



スーパーユーザー

- 自部署内のアプリの作成と展開
- アプリの管理(古いアプリ、未使用のアプリの削除等)
- スーパーユーザー同士での定期的な情報共有

ユーザー

- アプリの利用
- アプリの改善点のフィードバック、問題点の報告

ヒースロー空港でのアプローチ方法



- 低リスクのアプリから徐々に導入開始
例) データ保護が必要ないアプリから



- コミュニティを立ち上げ、学習した内容を共有する場
を設けた

PowerAppsスーパーユーザーの誕生



「自分たちのアプリを自分たちで作れるのはすごく良い！」

「何ができるかわかるようになって、今では自分でアプリを修正して機能を追加したりして、同僚の満足度を高められるようになったよ」



Martin Shelley
Passenger Experience Manager



PowerAppsスーパーユーザーの誕生



「自分たちのアプリを自分たちで作れるのはすごく良い！」

「何ができるかわかるようになって、今では自分でアプリを修正して機能を追加したりして、同僚の満足度を高められるようになったよ」



Martin Shelley
Passenger Experience Manager



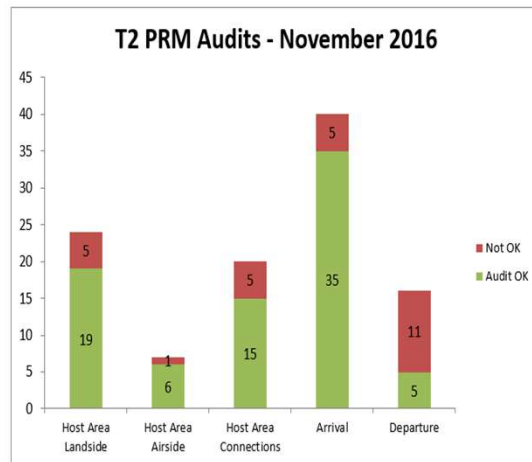
データの洞察力も強化

 DIGITAL
WORKPLACE



単なるExcelから

	Audit OK	Not OK
Host Area Landside	19	5
Host Area Airside	6	1
Host Area Connections	15	5
Arrival	35	5
Departure	5	11
total	80	27

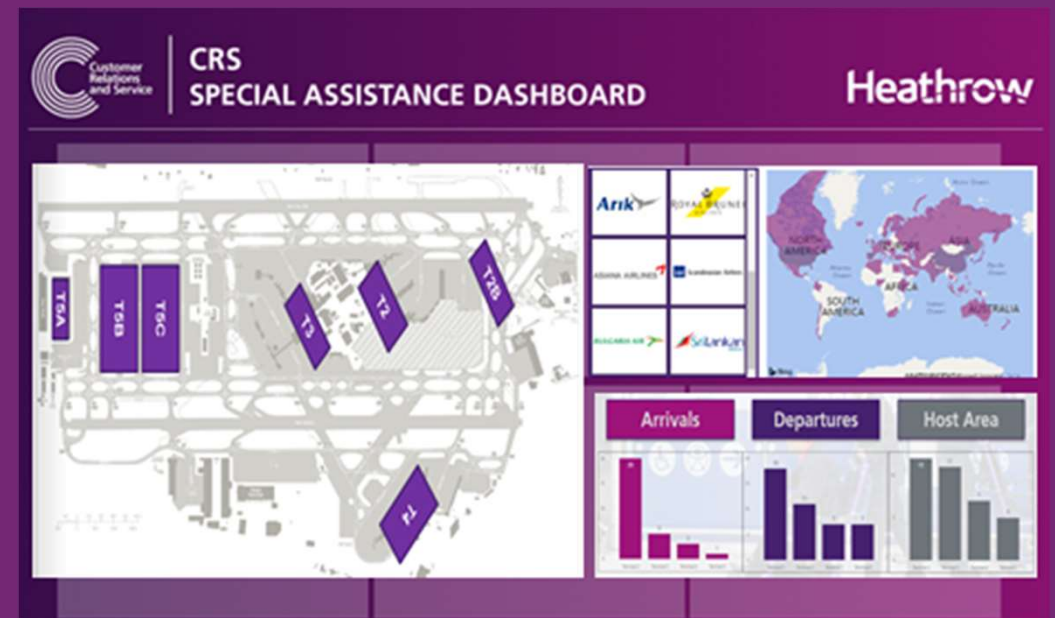


Total Audits: 107 89%

Host Area Landside
Temp IDs 1
Cleanliness 3
Wait Time 1
Host Area Airside
Wait Time 1
Cleanliness
Host Area Connections
Wait Time 1
Area too cold 3
Made to walk 1
Arrival
Wait Time 3
PRM left unattended 1
Made to walk 1
Departure
Made to walk 5
No PRM Handover 6



Power BIでの分析へ



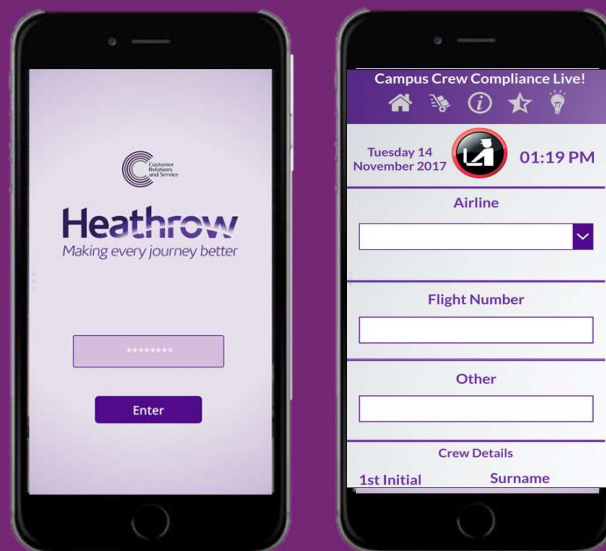
Heathrow

PowerAppsスーパーユーザーの誕生

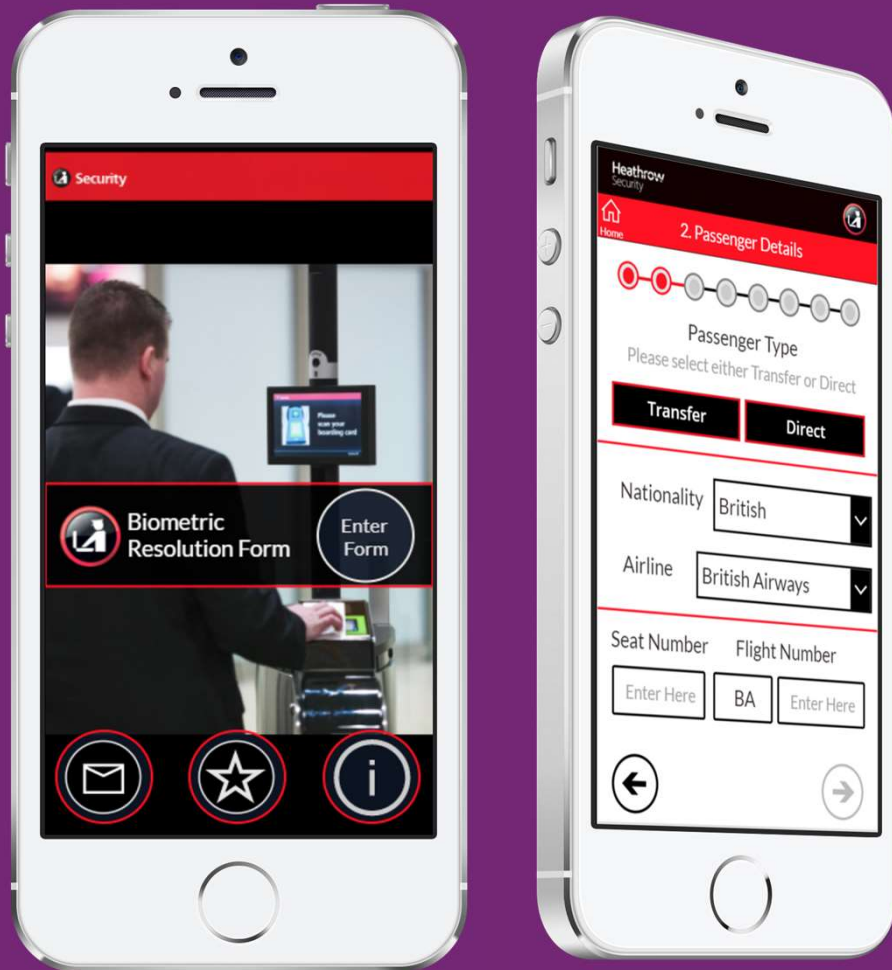


Andy Gray
セキュリティ担当

「普段の業務についてはよく理解しているので、PowerAppsのようなツールがあると、可能性は無制限になります。PowerAppsのコミュニティでアイデアを出し合って、助け合いながらアプリが作れるようになったは誇りに思っています」



Power Apps – 内部監査をアプリで

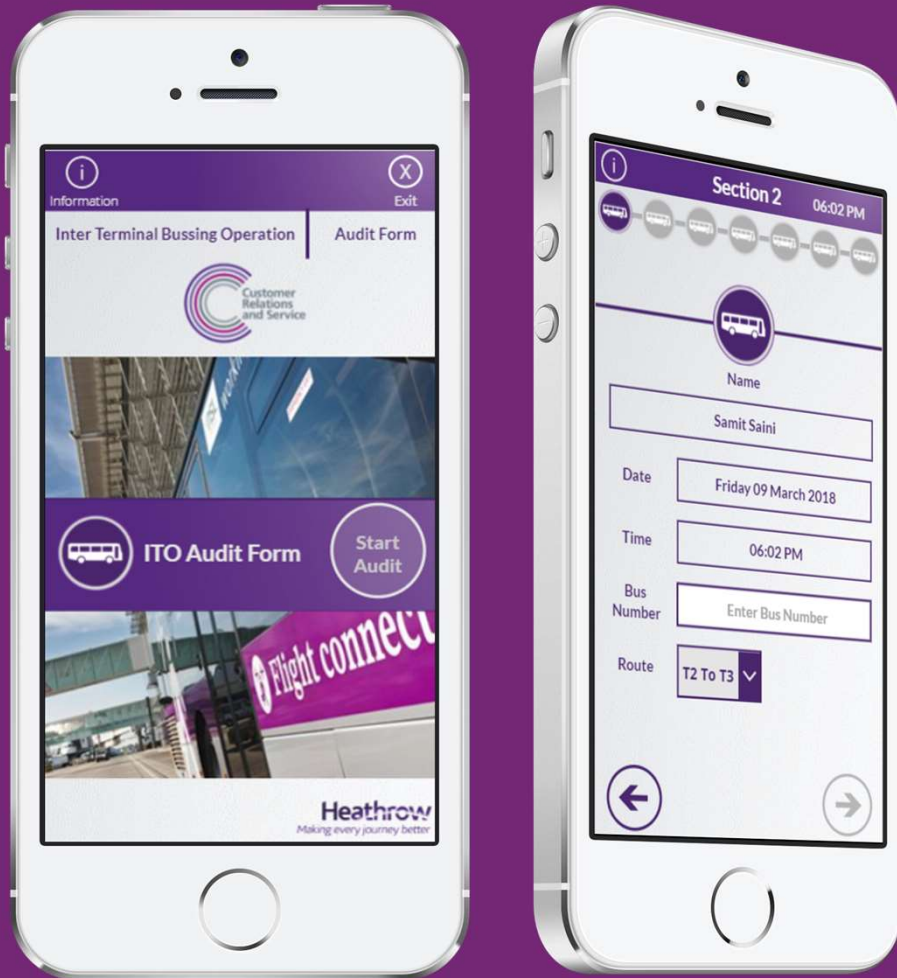


「必要な情報をものの数秒ですべて入手
することができるようになりました」

Mark Hardman
顧客体験チーム
パフォーマンスマネージャー

Heathrow

Power Apps - 内部監査をアプリで



2つの申請書を1つに集約

「こんなコンセプトのアプリ
はシンプルで素晴らしい」

Timothy Dalby-Quenet
顧客体験チーム
マネージャー

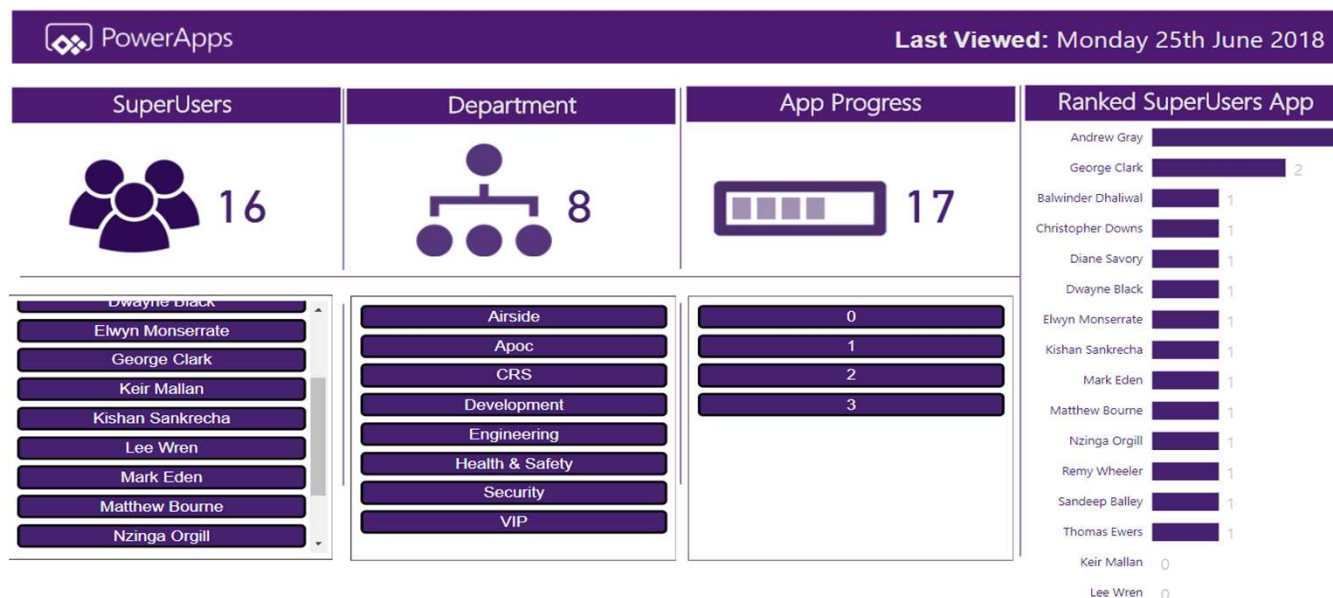
Heathrow

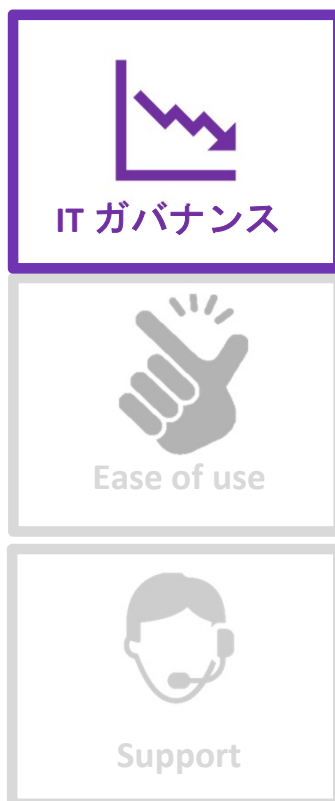
コミュニティの立ち上げ



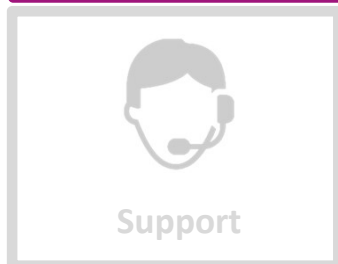
- Power BIを活用し、スーパーユーザーの特定とアプリの状況を確認

Heathrow PowerApps: SuperUsers

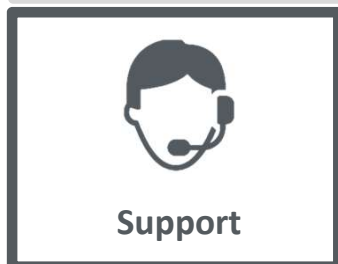
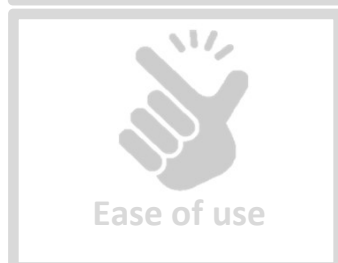




導入初期、従業員全員がアプリを作れること
により、管理不能にならないか心配だった



利用することによる価値と手軽さの訴求



新しいアプリ展開時の従業員向けの
トレーニング



数値化

- とにかくあらゆるものを集計し、数値化する



コミュニティ
の立ち上げ

- コミュニティの立ち上げと学習した内容の共有



IT 管理者

- IT側からもサポートし、課題を解決。
適宜ガバナンスのチェックを設けてスケール

導入1年目で投資対効果が現れる



- **1,500万円**の人件費削減（\$133,000）



- **850 時間**の残業時間短縮



- **25,000 枚**の申請書削減



- 従来の開発費用 1アプリ700万円（\$66,000）が内製化可能になり、5,000万円分の開発費を削減

Heathrow

