



<企業情報>

全日本空輸株式会社
〒105-7140
東京都港区 東新橋1-5-2
汐留シティセンター

<事業内容>

事業内容: 航空事業を中心として、国内外の航空機運用および旅客事業を行うエアライングループ。



デジタル変革室
イノベーション推進部
データドリブンチーム リーダー
井岡 大氏



デジタル変革室
イノベーション推進部
データドリブンチーム
丸山 雄大氏

業務への影響を最小限に抑えたシステム更新を Denodoの仮想化技術を活用して実現

全日本空輸株式会社では、2018年にCX基盤を構築。お客様体験の向上を目的として、グランドスタッフや客室乗務員がお客様とのより深いリレーションシップを築き、サービスを提供する基盤として利用してきました。今回、CX基盤を支えてきたサービスがサポート終了 (End of Service) を迎えることをきっかけに、単なる置き換えにとどまらない全面的な基盤刷新に踏み切りました。システムは、現場の業務を止めることなく移行を完了。お客様体験の更なる向上に、Denodoの技術が活かされています。

お客様に寄り添うサービスを提供するための基盤、CX基盤

日本を代表する航空会社として、国内外に幅広い航空ネットワークを有する全日本空輸株式会社 (以下、ANA)。1952年の創業以来、安全・安心を礎とした高品質なサービスで、多くの利用者選ばれてきました。選ばれ続けてきた理由のひとつが、ANAが大切にしているお客様の期待をこえる体験の創出です。「私たちが一貫して重視しているのは、『お客様とのリレーションシップ』です。単なるサービス提供を超えて、お客様一人ひとりの記憶や感情に寄り添い、信頼と安心を醸成することを大切にしています」(井岡氏) こうしたお客様体験の向上を目的として、ANAでは2018年にCX基盤を構築しました。予約や発券、マイレージ、チェックインや搭乗といったお客様の行動等を含めたお客様に関する情報を、統合的に活用するための基盤です。この仕組みにより、グランドスタッフや客室乗務員は、手元のタブレット端末を通じて、お客様の予約履歴や搭乗履歴、マイレージステータス等を含めた引き継ぎの情報をタイムリーに確認できるようになっています。「リアルとデジタルの融合を通じて、CX向上を目指しています。客室乗務員やグランドスタッフの持つ情報に加えて、それぞれのお客様に合わせた対応ができるように、スマートフォンのアプリやメールなどを通じた予約情報も活用しています」(井岡氏) CX基盤は、ANAのサービスを支えるシステムとして活用されてきましたが、基盤を構成していたサービスのサポート終了 (End of Service) を受け、システム全体の刷新が計画されたと井岡氏は話します。「単なるリプレイスではなく、新しいCX基盤として再構築するため、3年掛けてプロジェクトを進めてきました」(井岡氏) 新たな基盤の構築にあたっては、複数のソリューションが比較検討されました。その中でDenodoを選定した理由について、「機能性や性能、運用面での柔軟性、コスト、そして将来の拡張性やサポート体制など、あらゆる観点で検討を重ねた結果、Denodoに決定致しました」と井岡氏は話します。

「業務への影響を最小限に抑えて刷新する」を、Denodoの仮想統合で実現

システム刷新の計画がなされた2021年当時は、ちょうどコロナ禍で、そのため旅客数の大幅減少など、航空業界全体が大きな影響を受けていました。「厳しい時期でしたが、それでも『お客様体験を支える基盤は止めてはならない』という経営判断で、プロジェクトは継続されました」 また今回のシステムでは、サービスのサポート終了に加え、将来的なシステムの拡張性やメンテナンス性の確保、開発生産性の向上も課題となっていました。新たなCX基盤の構築にあたり、ANAが従来のデータ仮想化技術から変更し、採用したのがDenodoの論理データ管理のアーキテクチャです。各システムの構成やデータ構造は維持したまま、Denodoでデータを仮想化してリアルタイムで統合、予約番号などをキーとしてお客様情報を横断的に取得できるシステムが構築されました。さらに、Denodoによる仮想統合の仕組みを使って柔軟にデータを接続できるようになり、個別開発の負荷も大幅に軽減されました。「従来のシステムはオンプレミス環境で構築されていましたが、これをクラウド化することで、スケーラビリティを十分に確保した設計ができました」(井岡氏) スケーラビリティの確保により、トランザクションの急増にも対応できるシステムになっていると、丸山氏も話します。今回のシステムでは、繁忙期や天候の影響によるアクセス集中が発生した際にも、安定稼働できるよう、設計がなされています。

「現場のお客様サービスに使用しているシステムなので、安定稼働は重要な要素です。そのため、トランザクションが急増した際にも止まることがないように、バッファを十分に確保した設計となっています」(丸山氏)

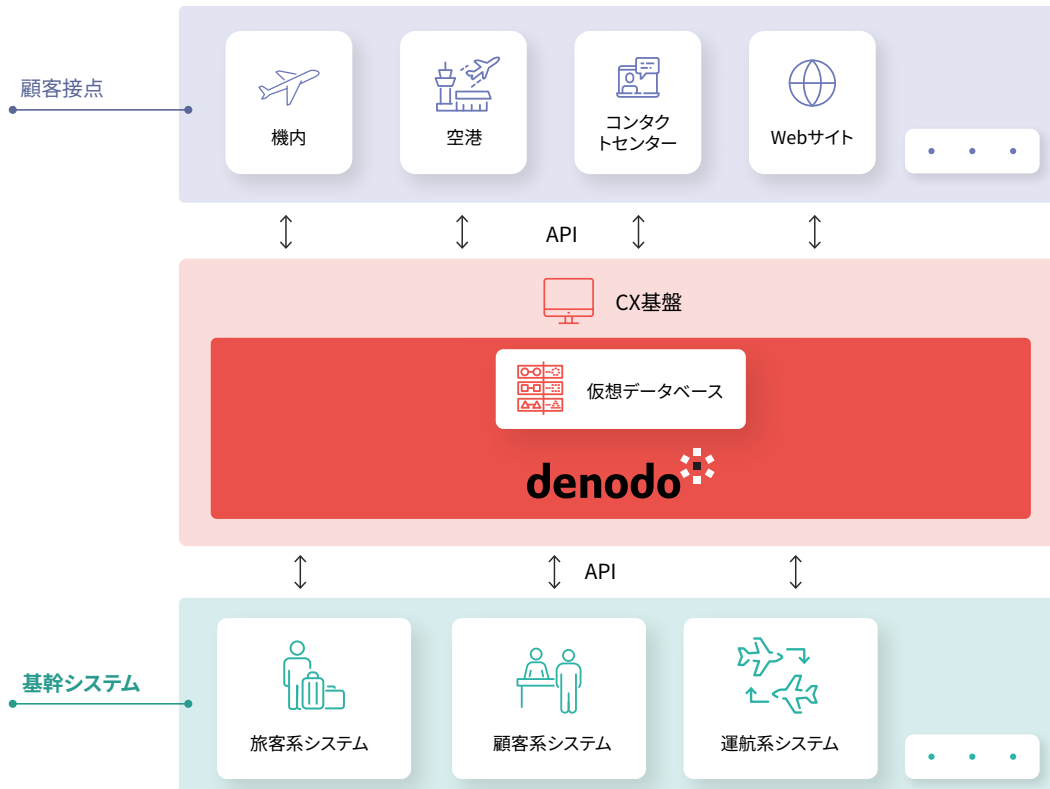
刷新プロジェクトでは、旧システムの停止を最小限に抑えて、スムーズに新基盤に切り替える形でリリースが行われました。加えて、システムを利用するスタッフが違和感なく使い続けられるよう、ユーザーインターフェースは変更されていません。裏側となる仕組みだけを入れ替える、「気づかれずに変える」リブレースを実現しました。

システム構成を大きく変更せずに段階的な移行が可能だった点について、非常に移植性が高いと、井岡氏は評価しています。

「Denodoのデータ仮想化によって、既存のデータソースや業務アプリケーションをそのまま活かしたまま、新基盤へスムーズに移行できたことは、非常によかったです。CX基盤は日常業務の中で毎日使われているシステムなので、それを長時間停止することは考えられません。そのため今回の再構築では、システム停止を最小限に抑え、サービスの継続性を高めるということが大命題でした。お客様サービスが滞ることがないように、インターフェースも変更していません。その結果、利用しているスタッフに気づかれることなく入れ替えができたというのは、非常によい結果だったと考えています」(井岡氏)

また、日本語でのサポートや迅速なQA対応も、導入とその後の運用において、大きな安心材料になったと、丸山氏は述べます。

「技術的なQAにすぐに回答がいただけたこと、必要なタイミングで技術支援が得られる体制は、開発現場にとって大きな支えになりました」(丸山氏)



更なるお客様体験の最大化を目指し、進化を続けるCX基盤

ANAでは、「お客様とのリレーションシップを大切にする姿勢が企業文化として根づいています」と井岡氏は話します。

「単に航空機での移動を提供するのではなく、その過程を通じて信頼や安心をお届けすることを大切にしています。今回のCX基盤は、その考えを支える重要な基盤です」(井岡氏)

今後はさらに、さまざまな情報からお客様サービスを向上したいと、井岡氏は話します。

「現在のCX基盤をさらにエンハンスし、よりスムーズに各お客様固有の情報を整理し、お客様のご期待に応えることができるサービスを提供できるような機能拡張を予定しています」(井岡氏)

ANAでは、更なるお客様体験の最大化を目指し、蓄積したデータをデジタルの力で現場へとリアルタイムに渡すこのCX基盤を、今後も継続的に進化させていく方針です。

その基盤を、Denodoが支え続けていきます。

