

全日本空輸

大規模サイトの運用を100名体制で実現 国内外の各拠点を連動させた専任チームを構築

導入背景

サイトへの訪問者は1日55万人以上、ページ数は10万ページ以上に及ぶ公式Webサイト「ANA SKY WEB」の運用において、多数のプロジェクトや複数の協力会社が絡むことによる業務フローの多重化が大きな課題となっていました。

導入サービス

東京、沖縄、フィリピン、インドネシア、ベトナムの制作拠点を連動させた100名を超えるANA様専任の運用チームを構築しました。「国内線航空券」「マイレージクラブ」などのカテゴリ別にプロジェクトマネージャーを配置し、クリエイティブチーム、品質管理チームがカテゴリを横断的に連携できる体制となりました。

導入効果

一元化したことで、セクションやチームを超えた効果測定、実績分析につなげることができるようになりました。また、カテゴリを横断した「ANA SKY WEB」のデザインガイドラインを作成し、一貫した高い品質を維持できるようになり、「制作の効率化」、「サイトガバナンスの強化」、「ナレッジの蓄積」を実現しました。さらに、「Adobe Experience Cloud」の導入により、お客様の行動に合わせたアプローチをオウンドメディアでより詳細にできるようになったことで、お客様のニーズを多面的に分析・検証した上で施策を実行できるようになりました。

一緒に将来を見据えることができる総合力の高いパートナーです

弊社のサイトのように大規模な運営や多数のプロジェクトに対応する力、その実行力、最後までやりぬく人間力を総合的に勘案させていただき、トランスコスモスさんをお願いすることにしました。ただ提案していただける、実行していただけるだけではなく、一緒に育っていける、最後までともにやりきってくれるパートナーとして、非常に信頼をしています。今まで「ANA SKY WEB」は航空券を販売する1つのチャネルとしてWebサイトの最適化を続けてきました。今後は、Webサイト、SNS、アプリなどをシームレスに繋ぎ、それらを分析することで顧客の動きを把握したマーケティングが可能なプラットフォームを構築することを目指しており、トランスコスモスさんと一緒に作り上げていくことができればと思っています。



マーケットコミュニケーション部
マネージャー

石川 圭太 様

ANA SKY WEB
100名超の
運用チーム構築

横断的な体制構築と
サイトガバナンス強化で
高品質を実現

Adobe Experience Cloud
導入から運用まで
サポート

分散していた運用管理を一本化、CXM実現を目指して

日本を代表する航空会社である全日本空輸株式会社様(以下、略称: ANA様)。全てのお客様を高い品質でおもてなしをするために、機内、空港、Web、コンタクトセンターなど、様々な場面でサービス改善に取り組まれています。なかでも公式Webサイト「ANA SKY WEB」は、お客様一人一人の思いに寄り添ったサービスの提供を目指す上で、重要なチャンネルのひとつになっています。

サイトへの訪問者は1日55万人以上、ページ数は10万ページ以上に及び「ANA SKY WEB」の運用において、多数のプロジェクトや複数の協力会社が絡むことによる業務フローの多重化が大きな課題となっていました。そのため、ANA様は運用の見直しを行うことにし、今までの案件実績をご評価いただき、トランスコスモスに運用の一元化をお任せいただくことになりました。

効率的なPDCAと一貫した高い品質を実現させる横断的な体制

トランスコスモスは、東京、沖縄、フィリピン、インドネシア、ベトナムの制作拠点を連動させた100名を超えるANA様専任の運用チームを構築しました。「国内線航空券」「マイレージクラブ」などのカテゴリー別にプロジェクトマネージャーを配置し、クリエイティブチーム、品質管理チームがカテゴリーを横断的に連携できる体制となりました。東京チームではANA様とのミーティングや要件決めを中心に、制作は沖縄拠点で一括して行うことで効率化を図っています。海外拠点では、コーディング・検証業務、現地語や英語コンテンツを中心とした制作を担当しています。一元化したことで、今まではそれぞれ担当部門の中だけで見ていた数字をセクションやチームを超えた効果測定、実績分析につなげることができるようになりました。

また、カテゴリーを横断した「ANA SKY WEB」のデザインガイドラインを作成し、今まで不統一だったガイドラインを統合したことにより、ページ全体のデザインを統一し、各担当者のスキルやノウハウに依存することなく、一貫した高い品質を維持できるようになりました。そうして、「制作の効率化」、「サイトガバナンスの強化」、「ナレッジの蓄積」を実現しました。

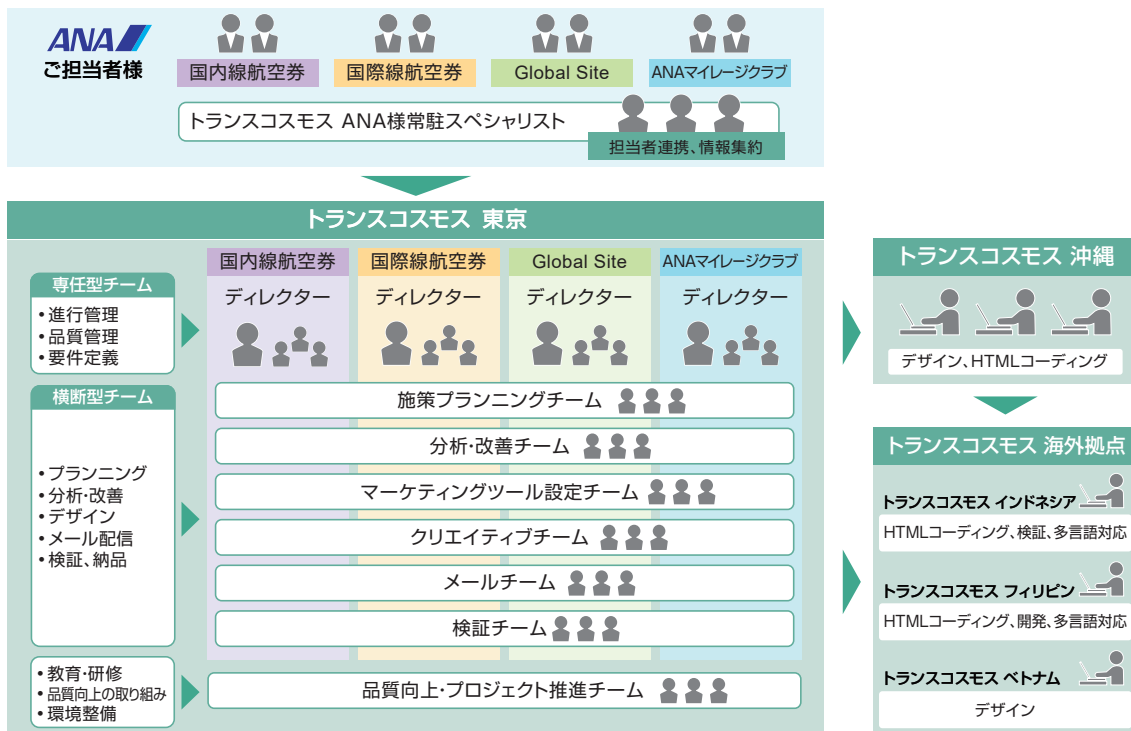
オウンドメディアでのアプローチ最大化を目指す

ANA様は、CXM実現のためにPDCAサイクルに基づくマーケティングの本格実践をすべく、デジタルマーケティングツールの活用を進めています。なかでも「Adobe Experience Cloud」の導入により、お客様の行動に合わせたアプローチをオウンドメディアでより詳細にできるようになったことで、お客様のニーズを多面的に分析・検証した上で施策を実行できるようになりました。以前から導入していた「Adobe Analytics」に加え、「Adobe Target」、「Adobe Audience Manager」、「Adobe Social」、「Adobe Campaign」を導入しており、トランスコスモスの運用スペシャリストが導入支援から、運用後のサポートまで、一貫してバックアップを行っております。

また、トランスコスモスは50カ国に及びグローバルサイトのリニューアル及び運用も担当させていただいており、年々増える海外のお客様にも使っていただきやすい、各国のニーズや文化に寄り添ったサイト作りをすべく、日々運用改善を行っております。

今後、「ANA SKY WEB」は「航空券販売サイト」から各チャンネルをシームレスに繋いだ「マーケティングプラットフォーム」へ変貌を遂げようとしています。そのためお客様とのタッチポイント領域を拡大し、オウンドメディアでのアプローチ最大化を目指して、PDCAを加速し、より良質なサイト運用を行います。ANA様が目指す最上のおもてなしの実現に向けて尽力して参ります。

全日本空輸様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。