

すべての社員がいつも通り安心して使える ことを最優先に、安心と信頼を支える カスタマーエクスペリエンスの向上を目指す

全日本空輸株式会社 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 大様 丸山 雄大様

創立70周年を機に『ワクワクで満たされる世界を』という経営ビジョンを掲げたANAグループの一角、全日本空輸株式会社様（以下ANA）は、「安心」と「信頼」を基盤とし、「お客様のために」という企業風土を大切にされています。こうした企業風土を支え、お客様接点における体験価値（カスタマーエクスペリエンス）を継続的に向上させるためにCX基盤を利用。今回は、そのCX基盤システムの移行にあたっての課題や、数あるソリューションのなかからDenodoを選定した理由、導入効果についてお話を伺いました。



ANAは、定期航空運送事業など各種航空関連事業を展開する、日本を代表する航空会社です。充実した路線と安定した品質を強みに、日本発着の世界最大級のネットワークを通じて、地球環境と社会に貢献します。

課題

- ・ オンプレミス環境による拡張性・運用性の制限と、サポート終了に伴う移行の必要性
- ・ 約2万人の社員が日常的に利用するシステムであり、移行時の業務への影響や混乱の回避が求められていた

解決策

- ・ 高い機能移植性を評価し、新たなソリューションとしてDenodo Platformを選定
- ・ 新旧環境の機能差を最小化するための綿密な移行設計を実施

効果

- ・ インターフェースの変更なく、システム移行とパフォーマンスの最適化を実現
- ・ クラウド移行により、リリース時のシステム停止による影響を最小限に抑えつつ、保守性と拡張性を大幅に向上

CX基盤のシステム移行に合わせ、 将来を見据えた見直しを実行。

一 導入の背景

当初のCX基盤は2018年に稼働を開始しましたが、3年後の2021年にはEOSがアナウンスされ、移行計画を余儀なくされる状況となりました。

「先のCX基盤が稼働した約3年後、想定よりも非常に早い段階で、EOSという外的要因で移行せざるを得なくなったというのが正直なところ。そのため、既存のシステム自体に大きな課題があったわけではなく、新たなシステムへの移行にあたって、基本的な思想は変えず再構築を進めました」（丸山様）

「とはいえ、当初のCX基盤にすべて満足していたわけではありません。具体的には、オンプレミスで構築されていたため、メンテナンスコストがかかる、拡張性に乏しい、アジリティ※の低さに課題がありました。そのため、EOSによる移行であっても、将来を見据えて、より高いレベルを目指したいと考えました。その一つとして、クラウド環境への移行によって開発生産性を高めるなど、前向きな検討を重ねていきました」（井岡様）

※アジリティ：環境やニーズの変化に対してスピーディーかつ確に行動できる組織や仕組み

コロナ禍という厳しい状況下でCX基盤への投資を決断した背景には、ANAらしい企業風土があります。

CX基盤とは、お客様とのすべての接点をつなぎ、最適な体験を提供するための仕組みの事で、データやツールを統合することで、お客様の

理解・対応・満足度向上を一貫して行うためのプラットフォームの事を言います。

「CX基盤は、お客様へのサービスを支える仕組みであり、当社の中核を担う重要な存在です。コロナ禍で投資抑制のムードが強まるなか、安全第一は言うまでもありませんが、その上で"お客様のために"という想いが根付いているのがANAの企業風土であると感じています。私自身、コロナ禍は空港で勤務しており、現場の厳しさとDXへの期待を肌で感じていました。そのなかで、未来を見据えた会社の投資判断には非常に意義があると感じました」（丸山様）

このような背景を踏まえ、移行に必要な要件を具体化し、各ソリューションの比較検討を進めていきました。



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 雄大様



メリット

リソースの消費を抑える

- PL層・BL層をコンテナ化や共通部品化することで効率的に稼働

柔軟な拡張

- ユーザーインターフェイスは既存のままに、移行を完了
- クラウド化することで、適切な時期に必要なに応じて基盤を拡張

データ仮想化技術と、既存システムからの移植性。本プロジェクトにおいて最も重要な2つの要素を満たしたのがDenodoだった

一 選定の理由

今回の大きなミッションである「移植性」を中心に、性能やコストのパフォーマンス、運用性、開発生産性など、複数の観点から比較検討を行いました。

従来よりANAではCX基盤に、データ仮想化技術を採用してきました。この技術は企業が保有する複数のシステムに分散したデータをまとめて、あたかも一つのデータベースのように扱う事のできる技術です。データが社内にバラバラに存在しても、全体を素早く把握し、リアルタイムの意思決定や業務効率化を実現するもので、ANAでは欠かせない技術です。

「比較検討を進めるうえでは、従来と同様の仮想化技術が活用できることを重視していました。検討当時、仮想化技術に対応したソリューション自体が限られているなかで、Denodoを見つけました」（井岡様）

「他のソリューションと比べてDenodoはデータ仮想化技術という領域においては一步先を行く製品という印象を受けました。また、求めている要件を総合的に判断した結果、Denodoの採用を決断しました。特に重視していたのは、『既存のシステムの機能をどれだけ維持したまま、新たな基盤へスムーズに移行できるか』という点でした。この点において、Denodoなら高い互換性を備えているため、アプリケーションの移植も問題なく進められると判断しました。加えて、開発生産性の向上も期待できましたし、機能面にも懸念はありませんでした。さらに、グローバルでの導入実績や外部の調査会社の高評価などから、信頼性があると判断しました。サポート面についても、Denodo社が東京に拠点を構えており、QA体制が整っている点も大きな安心材料でした」（丸山様）

Denodoのライセンスパートナー選定の際には、対応スピードと提供モデルの柔軟性を検討しました。



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 大様

「グループ会社を含めた体制でサポートをお願いするにあたり、販売パートナー選定の際には複数の要件を提示しました。そのなかには『問い合わせに対する返答速度の基準』といった具体的な要件も含まれていましたが、その点で優位だったのがNSWでした。また、ライセンス費用についても柔軟な提供モデルをご用意いただけましたので、当社の調達プロセスに合う選択ができた事も選定の決め手となりました」（井岡様）

CX基盤に紐づくデータを使う社員への影響を最小限におさえ、無事に移行完了した事が、最大の評価

一 新たなCX基盤の効果を実感

リリースまで3年間をかけて取り組んだ本プロジェクトは、会社全体としても大規模な挑戦でした。

「本システムはお客様提供価値を向上するための非常に重要な基盤である事もあり、会社からの期待をひしひしと感じていました。3年という長い期間をかけて、丁寧に検討を重ねながら進められたことが、無事にリリースできた大きな要因のひとつだと感じています」（井岡様）

一般的にDenodoは、情報の可視化や分析に優れたプラットフォームとして知られていますが、本プロジェクトではその特性を活かしつつ、よりオペレーショナルな用途で活用しました。お客様価値の向上を目的として、大量のトランザクション処理を通じて、お客様のリアルな情報を迅速かつ正確に抽出する仕組みの構築に取り組んでいます。

「既存のCX基盤は、お客様に直接関わる重要なデータを扱う中核となるシステムでした。そのため、他のシステムと連携させる際には調整が難しく、わずかなミスも許されないという緊張感が常にありました。そうした状況の中、Denodoは既存機能の移植性が高く、サポート体制も充実していたことから、大きな可能性を感じて採用を決めました。本来、Denodoは情報の可視化や分析といった活用がよく知られていますが、私たちのようにリアルタイム性や正確性を求め、大量のトランザクションを伴う業務オペレーションへの利用など、性能面においても高い要件を提示していました。私たちのような使い方はDenodoにとっても新しいチャレンジだったと思いますが、期待以上の成果を発揮してくれていると感じています」（丸山様）

クラウド移行により、リリース効率を上げることに成功しました。

「以前のシステムでは、リリースの際にはほとんどの場合、システムを一時停止する必要がありましたが、今回クラウドへ移行したことでブルーグリーンデプロイメント※が可能になり、リリースの為にシステムを一時停止する必要性が格段に減りました。以前はできなかった"やりたかったこと"が、今回のシステム移行によってようやく形にできたことは非常に大きな成果です」（丸山様）

※ブルーグリーンデプロイメント：システムやアプリケーションを無停止で安全に新バージョンへ切り替えるためのデプロイ手法

新たなCX基盤はすでに稼働していますが、実際にデータを使用している社員は、システムが切り替わったことに気づいていないそうです。今回の移行における最大の課題は、『2万人を超える社員に混乱を生じさせることなく、いかに円滑に新システムへと移行するか』という点でした。システムの操作性が変わることで、現場の業務に支障をきたし、混乱を招く恐れがあるためです。

「もちろんシステム担当者が見れば変化は分かりますが、CX基盤を日常的に利用している客室乗務員やグラウンドスタッフに、切り替えの違和感なく使ってもらえているのは、非常に大きな成果です。これは私たちが当初から目指していたことであり、評価できるポイントだと思っています。また、ピーク時やトラブル発生時などアクセスが集中する場面に備えて設計していましたが、実際にそのような状況でも大きなインシデントは発生しておらず、安心しています」(丸山様)

現場での出来事が即時に可視化・共有され、誰もが一貫した対応を行える、“リアルとデジタルが連動したお客様体験価値の向上”の実現を目指しました。

「新システムの稼働を通じて、目指していた”リアルとデジタルの融合”に一步近づけた実感があります。今後、さらにCX向上に貢献できると期待しています」(井岡様)

一 NSWによる継続的なサポートが、移行成功を後押し
プロジェクト成功の背景には、販売パートナーであるNSWの貢献も大きかったと評価いただきました。

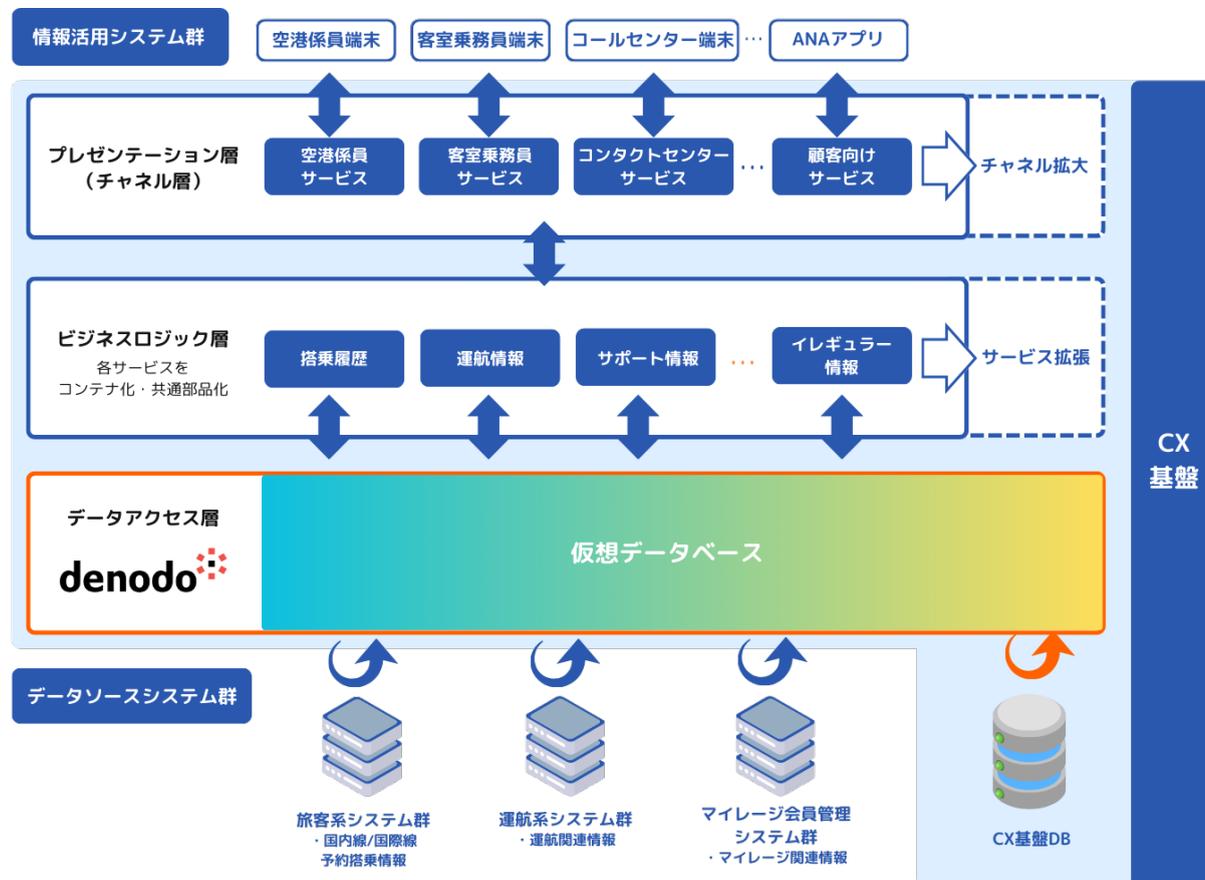
「プロジェクトの立ち上げからリリースまで、一貫したクオリティでサポートしていただきました。技術的な問い合わせは、Denodo本社の技術部隊へ必要に応じて英語で問合わせてくださり、分かり次第すぐに返答をいただいた点も非常に心強かったです。時差があるなかでも迅速に対応いただけたことで、無事にリリースを迎えることができました」(丸山様)

「NSWさんは当社のCX基盤を深く理解したうえで、Denodo社への問い合わせ対応だけでなく、開発調整の打ち合わせにも同席いただくなど、手厚いサポートをしてくださいました。プロジェクトを通じてナレッジを積み重ね、強力なパートナーとして力を発揮してくれたと感じています」(井岡様)

さらなるCX向上に向けて、 一運用に入ってからが本番、今後も伴走する パートナーとして

新たなCX基盤は無事にリリースされ、運用フェーズに入っています。

「こうした大規模プロジェクトでは、“開発が終われば完了”というケースも多いと思います。しかし、今回のCX基盤はこれから長く活用していく中核システムです。むしろ、運用に入ってからが本当の意味でのスタートだと捉えています。だからこそ、当社の業務とDenodoの活用に対する深い理解とナレッジを持つNSWさんに、今後も継続的にご支援いただきたいと考えています」(井岡様)



<新CX基盤全体像>

