

2020 年度 IT 賞において最高位の「IT 最優秀賞」を受賞 ～顧客体験価値向上を実現するデジタルサービスプラットフォーム整備に向けた取り組みが 評価されました～



ANA は、公益社団法人企業情報化協会(以下「IT 協会」)が発表する「2020 年度(第 38 回)IT 賞」において、最高位の「IT 最優秀賞(顧客・事業機能領域)」を受賞しました。

2018 年に稼働したお客様情報基盤(CE 基盤)を活用しお客様とのリアルな接点とデジタルな接点をシームレスにつなぐオムニチャネル化することにより、お客様とのつながりの拡大と深化を図り、体験価値の最大化を図るために部門を超えて実践した以下 2 つの取り組みが評価されました。

・ストリーミングエンジンによるリアルタイム One to One アプローチ

搭乗手続きなどお客様の行動や運航イレギュラーなどの状況変化を検知し、最適なタイミングで最適な情報提供を可能とするストリーミングエンジンを構築しました。カスタマージャーニーにおける様々なシーンでお客様一人一人に合わせたご案内を行うことで、よりお客様の体験価値が向上するような各種施策での活用を検討しています。

・デジタル技術を活用してコンタクトセンターをマーケティングセンターに進化

お客様とのリアルな接点であるコンタクトセンターでは、チャットボットやテキストマイニングなどのデジタル技術を取り入れ、多様化するお客様のニーズにスムーズに対応できる環境を整備しました。チャットボットなどによりデータ化されたお客様の声を分析し、より良いお客様対応を実現するマーケティングセンターに進化しています。

ANA は今後も引き続き、革新的技術とオープンイノベーションを最大限活用したデジタルトランスフォーメーションにより、エアラインならではの発想と行動力で「Society5.0」の実現に取り組んでまいります。

※「IT 賞」:IT 協会が昭和 58 年 3 月に設定した情報化優秀企業・自治体・機関・事業所等表彰制度に則り、わが国の産業界において、“IT を活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・機関・事業所・部門に対して授与しています。2020 年度は、IT 賞審査委員会(委員長:斎藤信男 慶應義塾大学名誉教授)において、厳正な審議のもと、37 件のべ 44 社の受賞を決定しました。