

ANA エアポートサービス株式会社 様

羽田空港の搭乗案内に「ビジュアルモルックイックサイネージ」を活用し、視認性高く効果的な案内を実現、カウンタースタッフへの業務軽減に成功



ANA グループの経営基盤である羽田空港で旅客サービス・運行支援などの空港オペレーティングを行う ANA エアポートサービス株式会社（以下、ANA エアポートサービス）では、羽田空港の国際線出発ロビーに「ビジュアルモルックイックサイネージ」（以下、クイックサイネージ）を導入し、チェックインカウンターの案内や、自動チェックイン機の利用促進を行っています。「クイックサイネージ」の活用で、視認性および自動チェックイン機の利用率向上を実現させ、カウンターのグランドスタッフへの問い合わせ減少により業務軽減を達成しています。

課題と導入の効果

課題

チェックカウンターへの案内をポスターで行っていたが、目立ちづらく、内容変更の柔軟な対応が難しかった。

効果

クイックサイネージにすることで目立ちやすく、さらにコンテンツの変更も柔軟に対応できるようになった。

課題

自動チェックイン機の利用を促す案内がなかったため、利用率があがらなかった。

効果

サイネージで利用を促すことにより、利用者が一ヶ月 1,800 人増えた。

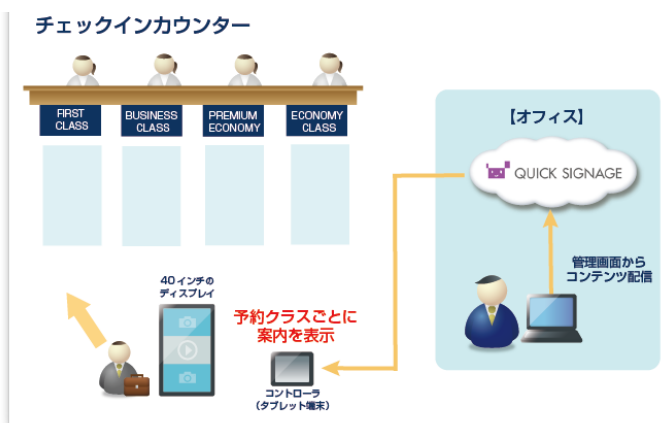
ANA エアポートサービスでは、ポスタースタンドを活用し予約クラスごとにブースの異なるチェックインカウンターへのお客様を案内していました。しかしポスタースタンドでの周知は、視認性が低く十分に案内ができていませんでした。また内容の面でも変更があるたび

に、ポスターを新しく作り、差し替える必要がありスタッフの業務負荷にもなっていました。

そこで「クイックサイネージ」と大型ディスプレイを導入し視認性の向上を図ったところ、高画質で存在感のあるデジタルサイネージはお客様の目に留まりやすく、足を止めてもらえるようになりました。お客様に案内を見てもらえるようになったことでスタッフへの問い合わせが減少し、スタッフはカウンター業務により集中できるようになりました。

「クイックサイネージ」導入後に実施した顧客満足度調査では、カウンターでの対応を評価するお客様の声が増えたという結果を得られました。

また、「クイックサイネージ」はコンテンツ差し替えの際、クラウド上にある管理画面から配信コンテンツを変更するだけでそれぞれのサイネージに遠隔で反映することができます。現場スタッフの意見を反映して、頻繁



にカウンターレイアウトの変更をしていますが、その都度発生していたポスター案内の差替え作業もなくなりスタッフの業務負荷や印刷コストも削減できています。

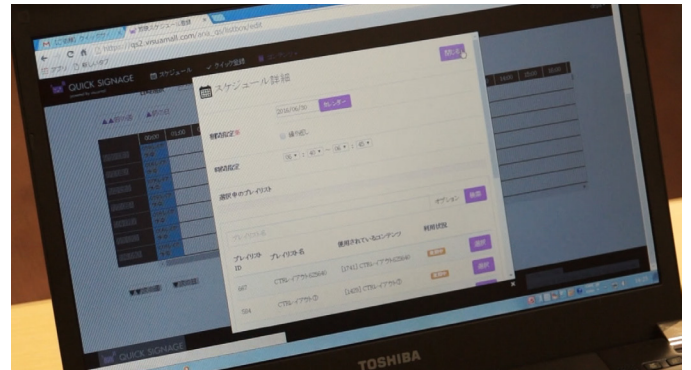
IATA(国際航空運用協会)が搭乗手続きの自動化を提唱していることから、同社では羽田空港で航空券の購入や搭乗手続きを無人で行う「自動チェックイン機」を導入していますが、利用が進まないという別の課題もあり

ました。これに対して「クイックサイネージ」を活用し、「自動チェックイン機」を使った搭乗手続きのステップをローテーション表示させ案内しています。そうすることで「自動チェックイン機」の存在や使い方が認知されるようになり、前年に比べ一ヶ月の利用者が1,800人増えました。自動チェックイン機は有人カウンターよりも短い時間で搭乗手続きが完了するので、利用率向上は混雑緩和に繋がり、その結果お客様をお待たせしなくなります。

お客様の声



自動チェックイン機での搭乗手続きをサイネージに掲示した結果、利用者が一ヶ月1,800人増加した(昨対比)



管理画面から1日のスケジュールに合わせ、コンテンツを設定することで、すべてのサイネージに自動で配信される



ANA エアポートサービス株式会社
旅客サービス部
国際業務課
矢部 翔悟 氏(当時)

ポスターによる案内は、目立ちづらいという課題だけでなく、ANA カウンターのビジュアルとして洗練されていないと感じていました。高精細な画像や動画を映す「クイックサイネージ」を置くことで、視認性が向上したのと同時にカウンター全体がスタイリッシュな印象になりました。

「クイックサイネージ」を採用した決め手は、モバイルネットワークで通信できる点です。羽田空港の国際線ターミナルは他の航空会社との共同の場であることから、新たにWi-Fi環境を構築することや、有線LANを引くことは

規制されています。比較した他社製品はWi-Fiで通信するものが多かったため、空港側には影響を与えず安定した通信キャリアの「モバイルネットワーク」を使える「クイックサイネージ」が最適だと判断しました。

また、管理画面の操作性も大きな要因でした。その日のスケジュールに合わせコンテンツを用意しているため、日ごとに管理者が配信設定を行っています。直感的で分かりやすい管理画面なので、特別なスキルは不要ですし、ポスターを貼っていた頃比べると、柔軟な情報展開ができ、管理が楽になりました。

現在グランドスタッフは「クイックサイネージ」の操作は行っていませんが、ゆくゆくは遅延情報などの緊急なお知らせは、グランドスタッフに対応してほしいと考えています。今後の展開を考えると、普段IT機器を扱わないスタッフでも簡単に操作ができる「クイックサイネージ」が最適でした。

導入企業情報



A STAR ALLIANCE MEMBER

会社名：ANA エアポートサービス株式会社
本社：東京都大田区羽田空港 3-4-2
設立：2011年10月1日

URL：<http://www.ana.co.jp>
<http://www.anaas.ana-g.com/>

従業員数：約2,970名(2016年8月時点)

※パンフレット記載内容は、2016年8月現在のものです。