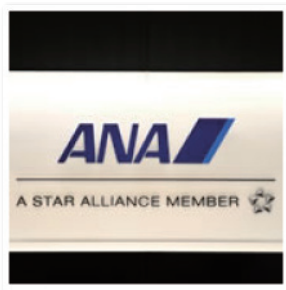


全日本空輸株式会社 様

ラウンジの雰囲気にもマッチした Sony Tablet とVAIOでサービスを一新 来訪者のネット利用が広がり好評

ANAは空港ラウンジのサービスを刷新するにあたり、備え付けのインターネット端末の主力をネット閲覧が手軽なSony Tablet にシフト。導入の経緯と、導入後の様子を伺いました。



Sony Tablet はラウンジの雰囲気にもマッチし、多くの方にご利用いただいています

航空大手で日本と世界を結ぶ全日本空輸株式会社（ANA）は、お客様に搭乗までの時間を快適に過ごしていただけるラウンジを設けています。そのうち成田と羽田、関西空港の国際線ラウンジ3箇所では、インターネットに接続されたパソコンを設置。さらに、この度のリニューアルでは、お客様向けの端末として主にSony Tablet をラウンジ内に導入。「手軽に利用できる」と今まで以上に好評をいただいています。

業 種	導入機種	使用用途
航空運送業	Sony Tablet Sシリーズ 50台 / VAIO Sシリーズ 21台 合計 71台	空港ラウンジ内の顧客サービス

★VAIOを採用した3つのポイント

国内ブランド

日本の企業として、
日本ブランドを採用したい

2010年からプロダクト・サービスブランドとして"Inspiration of Japan"を掲げ、お客様に「イノベティブ」「際立つ個性」「モダンジャパン」を感じていただけるサービスを目指すANA。機内食やラウンジのインテリアもそのコンセプトに沿って展開する中、VAIOやSony Tablet のスタイリングやデザインは、モダンジャパンのコンセプトとも合致。

カスタマイズ

履歴削除機能の提供や
セキュリティー対策に対応

不特定多数のお客さまが使われるラウンジの備え付け機器として、使用履歴を一切残さないプライバシー対策は最重要項目。PCは以前から実現していたが、初導入のタブレットにも同様の対策を実現可能とした。また、外国からのお客さまも訪れるラウンジでは、習慣の異なるお客様による誤った使用を防ぐため、セキュリティーワイヤーロックを装備するなど、あらゆるセキュリティー要件に対応。

ビジネス・サービス

納品から設置、管理機能の
導入まですべてサポート

タブレットの利用をWebブラウジングに限定する機能制限や、設定を変更させないロックは必須。ネットワークを通じた管理サービスと組み合わせ、導入にあたっての設定作業はもちろん、運用指導までしっかりサポート。VAIOもラウンジ設置のための作業をきめ細かくサポート。



ラウンジ内のサービス向上を目指して

Sony TabletおよびVAIOの導入経緯を教えてください。

山谷

背景としては、2つの理由があります。1つは、ラウンジ内に設置していたパソコンの交換を検討していたこと。もう1つは、(近年になって)飛行機の便数が増え、ラウンジをご利用のお客が増加したこともあって、設置における「省スペース化」が求められていました。そこで、ノートパソコンよりもさらにコンパクトな機器という点で、(導入対象として)タブレットの検討を始めたのです。また、ANAとしてお客様に最高のサービスを提供できるように、他の航空会社のラウンジにはない"新しいものや、便利なものを常に取り入れていこう"という姿勢も後押ししました。



CS&プロダクト・サービス室商品戦略部
コーディネーター 山谷宏美 さん

タブレットへの切り替えで問題はなかったのですか？

山谷

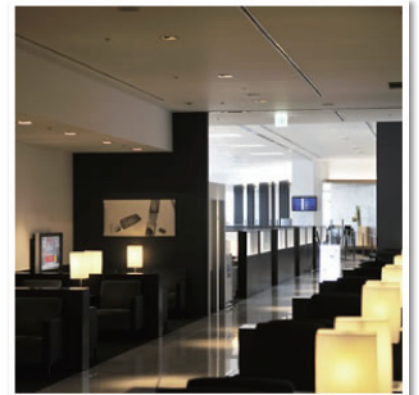
これまで(ラウンジ内の)パソコンの利用は、Webサイトの閲覧が中心でした。そのため、機能や役割の点からいえば、タブレットで十分です。また、ラウンジをご利用になるお客様はビジネスマンが多く、ご自身でノートパソコンを所有されているケースがほとんどなので、起動や充電の手間を考えても「手軽さ」という点で、タブレットの方が良いのではないかと考えていました。もちろん「ノートパソコンを置いてほしい」というご要望もあるので、成田空港と羽田空港にはVAIOを導入しています。



Sony TabletとVAIOに決めたポイントはどこですか？

山谷

当社のブランドコンセプトと合致した点とデザイン性です。当社は、2010年から"Inspiration of Japan"という新しいコンセプトを掲げています。その中に、「モダンジャパン」「イノベティブ」という大きなキーワードがあり、日本を代表するソニーの製品ということが、私たちにとってはとても重要でした。また、ラウンジはお客様に快適な時間を過ごしていただく場所です。備え付ける機器にも細心の気配りが必要になります。くつろぎを演出する意味で上質さや高級感が施されたラウンジ内において、Sony TabletやVAIOのデザインや色がとてもマッチしていたことも導入決定の大きなポイントでした。



お客様のプライバシー確保やセキュリティーという点は当初からの課題と聞きました。

山谷

そうですね。当然ながら、(ラウンジ内に)セキュリティー対策がされていないものは置くことができません。やはり多くのお客様がご利用される場所なので、個人情報の入力や(Web閲覧の)履歴を使用時に気にされる方は多いと思いますし、安心してご利用いただくために不可欠と考えています。新たに導入したVAIOに比べ、OSの異なるSony Tabletでは前例がないため、導入の際には慎重に仕様を検討しました。



たとえば、こういった対策をされたのですか？

山谷 | タブレットに（Webの閲覧）履歴を残さないために、お客様自身で履歴を一括削除できるオリジナルのアプリを用意しました。これも少し煩雑だった操作のものを、ワンタップで簡単に操作できるようにカスタマイズしていただき、お客様の手間とラウンジスタッフの工数を減らすことに留意しました。

盗難や紛失対策も物理的に施したと聞きました。

山谷 | はい、そうですね。盗難防止やセキュリティーの観点から、VAIO、Sony Tabletとともにワイヤーロックでしっかりと固定し、簡単には外せないような処置をしています。

（導入にあたり）社内の意見はいかがでしたか？

山谷 | 今回の導入にあたっては、お客様目線から「サービスとしての質を向上させること」を第一に進めてきました。そのため、プライバシー確保やセキュリティー対策の提案をいただいた後は、導入に向けた社内の意見はより積極的になりましたね。導入時にお客様がスムーズにお使いいただけるよう、全日空商事（株）、（株）ANAコミュニケーションズも交え、ANAグループをあげて細かい部分まで調整していきました。



導入効果

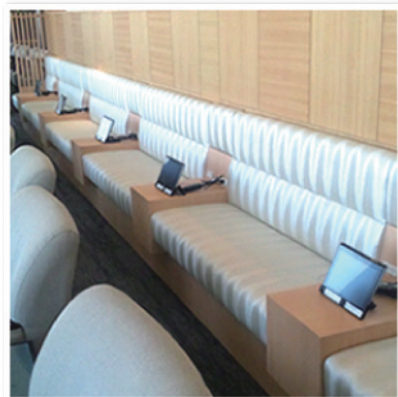
利便性やセキュリティー面の追求でお客様の満足アップへ

VAIOやSony Tabletの利用は増えていますか？

山谷 | はい、おかげさまでたくさんのお客様にご利用いただいています。（VAIOとSony Tabletを合わせて）端末自体の台数が増えたこともありますし、タブレットという新しい機器への関心も高いようです。また、設置エリアも再考し、今までパソコンが置いてあった場所以外のソファ席にSony Tabletを設置していることも、手に取る機会が増えていると思います。

お客様の反応はいかがでしょう？

山谷 | すでに「もっと台数を増やしてほしい」というお声をいただいています。国際線のラウンジでは待ち時間が長くなるので、食事やお酒を楽しまれた後に「ちょっとインターネットを」なんてシーンも数多くあります。また、ご自身のノートパソコンをお持ちでも、今まで触ったことのないSony Tabletに興味を持たれて、一度は触ってみたいくなるようですね。こうして常に新しいものを導入して、お客様の満足度を高めていけるといいですね。



(同時に導入された) VAIOはいかがでしょう？

山谷 ラウンジ内に設置するものとして、導入検討の際に色やデザインにはこだわっていたのですが、実際にラウンジに置いてみると驚くほどマッチしました。ラウンジのインテリアの一部のようです。デスクトップPCからノートPCに変更すると同時に無線LAN化したこともあり、ラウンジ内の配線も減って見た目にもすっきりしましたね。



お客様から要望などはありますか？

山谷 「Sony Tabletで閲覧したWebページを印刷したい」というご要望がありました。現在ラウンジには、お客様がお持ちになられたパソコンとUSBや無線LANで接続して印刷ができるプリンターを置いていますが、(Sony Tabletの)印刷対応はこれから検討をしたい点です。



どういった管理をされていますか？

山谷 ラウンジ内のIT機器の管理は(株)ANAコミュニケーションズが一元して実施しています。また、新しく導入したSony Tabletの管理は、1台1台をMDM (Mobile Device Management) ツールで行っています。



英語対応や機内への導入も視野に、さらなるサービス向上へ

今後はラウンジの情報機器をどのように活用されたいですか？

山谷 ラウンジ内は日本語と英語の両方を併記しているので、Sony Tabletでも英語の設定を用意したいですね。日本の航空会社として、外国からのお客様に、「日本製のプロダクトをたくさん使ってもらいたい」という思いがあります。特に(外国の方にとって)タブレットと言えば、日本製以外を想像する方が多いので、ぜひアピールしたいですね。



ラウンジのコンテンツはいかがでしょうか？

山谷 現在は、WebブラウザのホームページをANAのページにしている程度で、まだ具体的に検討はしていません。ラウンジのパソコンやタブレットでしか見ることのできないコンテンツの検討など、いろいろな使い方を考えていきたいです。

ラウンジ以外でのタブレットの設置はありますか？

山谷

はい。それについては、これからお客様のニーズを把握し、サービス内容を検討したうえで、考えていきたいと思っています。



from ソニー



VAIO
BUSINESS

ANAラウンジのさらなるサービス充実へ

ANAラウンジのさらなるサービス充実へ

今回、Sony TabletをANAのお客様が利用されるラウンジに導入するにあたり、ラウンジの不特定多数のお客様に快適にご利用いただけるように使いやすさとセキュリティー面について念入りに準備を行いました。今回はオリジナルの履歴削除アプリのご提供やMDM (Mobile Device Management) の導入などを実施しております。結果としてお客様にもたいへんご好評であると聞いて嬉しく思っています。