

Akamai、複数のソリューションで ANA の優れた顧客体験の提供に寄与 インターネット黎明期から 20 年余、オンラインビジネスの成長を支え、さらなる CX 向上を目指す

オンラインライフの力となり、守るクラウド企業の[アカマイ・テクノロジーズ合同会社](#)（本社：東京都中央区、職務執行者社長：日隈寛和、以下「Akamai」）は、[全日本空輸株式会社](#)（本社：東京都港区、代表取締役社長：井上 慎一、以下「ANA」）が、2001 年以來、Akamai の複数のソリューションを利用いただくことで、インターネットビジネスにまつわる課題を解決し、ビジネスの成長と安全で快適なサービスの提供につながったことを発表しました。

日本を代表する航空会社の 1 つである ANA は、2022 年に英 SKYTRAX のワールド・エアライン・スター・レーティングにおいて世界最高品質と認められ、10 年連続の 5 スターを受賞しています。

新型コロナ感染症による影響は受けましたが、同社は行動指針にある「あんしん、あったか、あかるく元気！」なサービスを提供するための挑戦を続けています。特に「あんしん」は重要な要素の一つで、「疫病・疾病」「戦争・紛争」「航空機の事故」など幅広い危険からどうやってお客さまやビジネスを守るかという点に注目し、さまざまな対策を講じています。さらに、4 つ目の大きなリスクとして「データ・情報漏えい」を挙げています。

Akamai は、ANA のインターネットビジネスの歩みと成長を支えてきました。

- 1997 年から航空券のインターネット販売開始。アクセス集中の課題を解決するために Akamai の [CDN](#) を導入。「超割」などの施策の効果で生まれるアクセスレートのスパイクを吸収し、「強力なマーケティングエンジン」として機能。
- インターネット予約の普及とともにサイバーセキュリティの脅威が顕在化し、ANA も攻撃の標的となりうる。その対策として、DDoS 対策と WAF ([App & API Protector](#))、Bot 対策ソリューション ([Bot Manager Premier](#)) を導入。
- リッチ化する画像コンテンツを含むサイトレスポンスの高速化と通信コストの削減を図るために「[Image & Video Manager](#)」を導入。
- 70 周年記念キャンペーンで通常時の 10～15 倍という急激なアクセスレートのスパイクが発生。CX の向上とアクセス集中時のお客様のストレスを最小化するため、Akamai のテクノロジーパートナーである [Queue-it](#) と Akamai [EdgeWorkers](#) による仮想待合室ソリューションを導入。利用者の満足度向上につながる。
- 問題となっているフィッシングサイト対策として「[Brand Protector](#)」を導入。

全日本空輸株式会社 デジタル変革室 専門部長 和田昭弘氏は、「インターネット予約を始めた当時からコロ



ナ禍においても Akamai は親身なサポートを提供してくれました。2003 年に Akamai の日本法人が誕生する前から、私たちは Akamai のファンだったと言えます。これからも、より安全で、より快適なお客さまサービスを、Akamai と共に提供したいと考えています」と述べています。

アカマイ・テクノロジーズ合同会社 職務執行者社長の日隈寛和は、「世界に誇る高品質なサービスを提供され、サイバーリスクを含むさまざまな危機管理にも長けた全日本空輸株式会社様に、これまで長期に渡って Akamai を選んでいただいておりますことを大変光栄に思います。これからも全日本空輸株式会社様と併走しながら、そのビジネスの成長を支え、なお一層貢献してまいります」と語っています。

お客様事例は[こちら](#)でご覧いただけます。

Akamai について :

Akamai はオンラインライフの力となり、守っています。世界中の先進企業が Akamai を選び、安全なデジタル体験を構築して提供することで、毎日、世界中の人々の生活、仕事、娯楽をサポートしています。超分散型のエッジおよびクラウドプラットフォームである [Akamai Connected Cloud](#) は、アプリと体験をユーザーに近づけ、脅威を遠ざけます。Akamai のクラウドコンピューティング、セキュリティ、コンテンツデリバリーの各ソリューションの詳細については、[akamai.com](#) および [akamai.com/blog](#) をご覧いただくか、[X](#) (旧 Twitter) と [LinkedIn](#) で Akamai Technologies をフォローしてください。

※Akamai と Akamai ロゴは、Akamai Technologies Inc.の商標または登録商標です

※その他、記載されている会社名ならびに組織名、ロゴ、サービス名は、各社の商標または登録商標です

※本プレスリリースの内容は、個別の事例に基づくものであり、個々の状況により変動するものです