

# ANA、ビジネス拡大と優れた顧客体験を実現

国内大手航空会社が、さまざまな Akamai ソリューションでデジタルプレゼンスのパフォーマンス、可用性、セキュリティを確保



Web サイトの  
アップタイムを確保



サイバーセキュリティの  
改善



オンラインでブランドを  
保護

## 国内大手航空会社が高評価を獲得

全日本空輸（ANA）は、国内最大手航空会社であるのみならず、世界大手航空会社の 1 つとして、国内 50 都市をはじめ、アジア、ヨーロッパ、北米の 32 都市への路線を就航しています。英国に拠点を置く世界の航空会社格付け会社「Skytrax」において、ANA は 2013 年から 11 年連続で 5 つ星評価を獲得しています。乗客体験の向上に取り組み続けている ANA では、Web サイトやアプリケーションのパフォーマンス、可用性、セキュリティを確保するため、さまざまな Akamai ソリューションを活用しています。

## 数十年にわたってアップタイムを確保

1990 年代、ANA は国内線に加えて国際線の運航を開始しました。同時に、オンラインショッピングが普及し始めたことに伴い、ANA は Web サイトで航空券を購入できるようにしました。すると、たちまち乗客はオンラインで航空券を購入するようになり、ANA の Web サーバーが過負荷になる事態となりました。和田昭弘氏（全日本空輸 デジタル変革室 専門部長（サイバーセキュリティ））は、「機能が 30 分～1 時間停止すると、数十万人の利用者に影響が及ぶおそれがあります」と述べています。



### 所在地

日本、東京  
[ana.co.jp](http://ana.co.jp)

### 業種

小売、旅行、ホテル

### ソリューション

- Account Protector
- App & API Protector
- Bot Manager
- Brand Protector



中央処理装置（CPU）を増加して、より多くのユーザーが ANA の Web サイトにアクセスできるようにしたい。そのような想いでソリューションを模索した末、ANA は Akamai の CDN にたどり着きました。「これまで当社では、Akamai の CDN を活用して利用者に最適な体験を提供してきました。Akamai のおかげで、当社の Web サイトがダウンすることはありません」と和田氏は語ります。

## パンデミック後のトラフィック急増をサポート

2022 年 3 月、ANA は 70 周年を記念して、すべての国内路線で利用できる特別料金のキャンペーンを実施しました。初回販売時、トラフィックが急上昇し、オンライン取引は記録的な数となりました。

予約アクセスの制御が急務となったため、ANA は仮想待合室を導入することを決めました。そのとき、Akamai と Queue-it のパートナーシップにより、同社は Akamai の EdgeWorkers [エッジ・コンピューティング・ソリューション](#)を利用することで、コードベースに触れることなく、Queue-it の仮想待合室を統合することができました。これについて、和田氏は「Queue-it で予約ページの処理能力を調整することで、ピーク時における利用者のストレスを最小限に抑えることができました」とコメントしています。

## セキュリティを優先する

優れた顧客体験を提供する一環として、ANA ではセキュリティに重点を置いています。ANA では大量の顧客データを処理するため、データ漏えいに対して細心の注意を払っています。「当社の目標は利用者の安全確保であり、すべての業務がこれを前提としています。同時に、データ管理を強化し、安全をビジネス基盤とすることを目指します」と和田氏は語ります。

そのうえで、ANA はサードパーティのソリューションを採用して、ニーズに対応していくことになりました。和田氏が強調するように、サイバーセキュリティは ANA が単独で対応できるものではありません。「今後、社内開発が行われることはほぼありません。クラウドや SaaS にすべて移行しています。そうなれば、セキュリティ対策の整備が必要になります。Akamai は、こうしたことに対応できるソリューションを数多く提供してくれます」と和田氏はコメントしています。



2003 年以来、Akamai は当社にとって非常に大切な存在です。長年にわたり当社のビジネスをサポートしていただいていることに感謝しています。

— 和田昭弘氏  
全日本空輸 デジタル変革室 専門部長（サイバーセキュリティ）



「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。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」

— 和田昭弘氏

全日本空輸 デジタル変革室 専門部長 (サイバーセキュリティ)

## Web サイトアクセスが正規のものであることを 確認して、ボット攻撃を阻止

特定の日付から利用可能な特典フライトの航空券を探すときに、プログラミング技術やボットを使用する利用者もいます。これにより、ANA サイトにかかる負荷が大きくなり、利用者側においてパフォーマンスが低下する可能性があります。このような事例を検知した場合、ANA では正規のリクエストかどうかをチェックします。「Akamai App & API Protector により、このプロセスが大幅に向上し、正規ユーザーのみが当社の Web サイトにアクセスできるようになりました」と和田氏は語ります。

オンライン予約が主流になって以来、ANA は攻撃にさらされています。2013 年には、ボットからの攻撃トラフィックが増加し、ANA は Web サイトを悪用する組織的な攻撃の標的となりました。同社は、この問題に対処するために、[Bot Manager](#) を活用しました。

## API のセキュリティ保護

ANA の顧客は、スマートフォンなどのモバイルデバイスから、空席状況の確認、搭乗手続き、日々の買い物でのマイル獲得など、2 つのアプリですべて行うことができます。ANA の顧客にとっては重要なツールとなるため、同社では対策を講じて、ANA Smart Travel および ANA マイレージクラブに関連するデータのセキュリティを確保しています。

「当社のアプリが改ざんや頻繁なダウンタイムの被害を受けやすいと、当社のブランドを毀損します。API のセキュリティを強化するため、当社では Akamai App & API Protector を利用しています」と和田氏はコメントしています。



## ブランドイメージの保護

ANA では、**Brand Protector** を利用して、ブランドをオンラインで管理できるようにしました。「これまでは、利用者から報告されない限り不正サイトを特定することはできませんでした。この状況は、当社にとって許されることではありませんでした」と和田氏は語ります。

ANA では、**Brand Protector** を導入したことにより、偽サイトはもとより、開発中のサイトを含め、適切に管理されていない正規サイトも検知できるようになりました。**Brand Protector** は、リスクをスコアリングして、サイトを自動的に検知します。

その効果は驚くべきものでした。偽サイトの検知に加えて、ANA では **Brand Manager** も利用して、適切に管理されていないサイトも管理しました。「このソリューションは、設定エラーが原因でインターネット上に公開されてしまった、セキュリティ保護されていないサイトや開発中のサイトを検知するのに役立ち、非常に重宝しています」と和田氏は語ります。これらが検知された場合、ANA は速やかにフィードバックを開発チームに送信することで、設定エラーを修正し、シャドウサイトを削除することができるようになります。

## Akamai で将来的な改善を追求

これまで ANA は Akamai のソリューションや技術的な専門知識に信頼を寄せ、その真価を実感してきました。「当社では、現実と仮想の両方で ANA を体験できる世界を作り出したいと思っています。したがって、Akamai とのコラボレーションはさらに深まっていくことでしょう。一丸となって、快適な空の旅の利用者に提供できるよう努めてまいります」と和田氏は語ります。



1952 年設立の全日本空輸 (ANA) は、たった 2 台のヘリコプターで始まり、今や国内最大手の航空会社にまで成長しました。優れたサービスを提供する ANA の伝統は、2013 年以降、Skytrax により毎年 5 つ星評価を受けるようになり、ANA はこの権威ある評価を 11 年連続で獲得した唯一の国内航空会社となっています。さらに ANA は、Cirium によるアジア太平洋地域での定時運航率のランキングにおいて 5 年連続で 1 位を達成しています。ANA および ANA ホールディングスについて、詳細は [ana.co.jp/group/en](https://ana.co.jp/group/en) をご覧ください。