

AKAMAI お客様事例

Hurb、簡単で安全な旅行予約を実現

海外旅行事業の急成長を Akamai のパフォーマンスとセキュリティが後押し

2,000 万

登録旅行者数（さらに増加中）

3 万 5,000+

旅行の目的地（ホテル、クルーズを含む）

70%

ページ読み込み時間の短縮率

憧れの旅先を数分で予約

オンライン旅行事業が急成長している Hurb にとって、Web サイトのスピードとセキュリティは成功を左右する要素です。ページの読み込みに時間がかかったり、トランザクションに遅延が発生したりすると、利用者はストレスを感じます。そのため同社は Akamai を利用して、インターネットが高速でない地域を含むあらゆる地域の顧客に、安全で一貫性の高い体験を提供しています。

顧客体験が Hurb の成長を促進

Hurb は、憧れの場所に旅をさせてくれるオンライン旅行事業者です。Hotel Urbano を母体とする同社は 2011 年に創業。旅行業界がデジタルディスラプションに翻弄されるなか、10 年間で目覚ましい成長を遂げています。創業当初は本拠地であるブラジル国内の旅行サービスを提供していましたが、その後、海外旅行事業の拡大に成功。今では世界中の 2,000 万人の登録ユーザーが、国境を超えて 3 万 5,000 か所以上の目的地を選択できます。

Hurb が成功を遂げた大きな理由の 1 つは、その顧客ロイヤルティです。新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の世界的流行によって多くの競合他社が苦戦を強いられるなか、Hurb は創業後最大の繁忙月を経験しました。国内外への移動制限の影響を受けた利用者を、寛大な返金ポリシーで保護したからです。現在、同社はこの勢いに乗り、米国、カナダ、スペイン、ポルトガル、チリなどの国々で事業を拡大しています。

Hurb のオンライン旅行事業を支えているのは同社の Web サイトです。利用者は目的地を検索し、空き状況や料金をチェックしたあと、予約を入れます。このとき重要となるのがページ読み込み時間です。特にブラジルでは、ホテルの多くが（そして利用者も）遠隔地に点在しているため、高速回線を利用できない場合があります。調査によると、Web サイトの読み込み時間が 100 ミリ秒（0.1 秒）遅くなるごとにコンバージョン率は 7% 減少し、2 秒遅くなると、直帰率が 103% 増加することがわかっています。

Hurb の CTO を務める Carlos Rios 氏は、ホテルや予約に関する情報をすばやく円滑に顧客に提供する責任者です。「目的地の写真や詳細情報など、ページ要素の読み込みにかかる時間が長いほど、お客様が予約をあきらめて Web サイトを離れる可能性が高くなります」と Rios 氏は語ります。



Hurb

Rio de Janeiro, Brazil
www.hurb.com

業種

ホテル & 旅行

ソリューション

- Web Application Protector
- Dynamic Site Accelerator
- NetStorage
- mPulse
- Site Shield



Hurb は、顧客が高速回線を利用してノートパソコン経由で予約する場合も、ビーチでスマートフォンを操作して予約する場合も、シームレスな体験を提供する必要があります。「自宅のノートパソコンで旅行予約をしたあと、携帯電話から予約を変更しようとしたとき、ノートパソコンの 10 倍遅いとなったら、そのストレスはどれほどでしょう。支払いも済ませているのに」と Rios 氏は述べています。

事業の要はパフォーマンスとセキュリティ

顧客体験の妥協を許さない Rios 氏のチームは、Akamai を選びました。「当社の Web サイトのパフォーマンスを最適化し、ハッカーをはじめとするセキュリティ脅威から Web サイトを保護するテクノロジーとスキルが Akamai にあることは、すぐにわかりました」。

Rios 氏が最初に注目したのは、ブラジル国内における Akamai のインフラ体制でした。その基盤があれば、遠隔地の顧客にも高速で一貫性の高い体験を提供できるからです。Hurb は現在、エッジでの DNS クエリー解決に Akamai サーバーを使用し、[Dynamic Site Accelerator](#) で Web サイトのコンテンツの 99% をキャッシュしています。その結果、インフラをリアルタイムデータ処理に解放でき、予約時間のさらなる短縮とピークトラフィックへの対応が可能になりました。

Rios 氏は言います。「Akamai のテクノロジーのおかげで、私たちは基本の部分に専念できます。今日のお客様は、次の旅行先を探したり予約をしたりするとき、瞬時のレスポンスを期待しています。Akamai は、お客様がどこからどのようなデバイスでアクセスしても、質の高い顧客体験を提供できるという安心感を提供してくれます」。

Akamai [NetStorage](#) を使えば、コンテンツの提供元として最も効果的な地域をネットワークが動的に選択し、利用者にすばやく配信します。「Akamai のあらゆるパフォーマンスソリューションを組み合わせた結果、合理的なサービス提供が実現しました。スマートフォンでの検索に始まり、憧れのビーチでゆったりとした時間を過ごすところまで、お客様にストレスフリーでお楽しみいただいています」と Rios 氏は述べています。

外部の脅威から顧客を保護

セキュリティの面では、外部の攻撃からシステムを保護するために、Akamai [Web Application Protector](#) と [Site Shield](#) を導入。予約を実行する際、支払情報や個人情報が確実に保護されることから、お客様に安心感を与えるのに役立っています。

Hurb の DevOps エンジニアで IT 部門マネージャーを務める Leandro Souza 氏は、次のように述べています。「トランザクションのセキュリティに関して、お客様にほんの一瞬でも不安を感じさせると、その予約を失う可能性があります。Akamai を導入したことで、お客様が当社システムへの不正アクセスを警戒して予約をためらうことがなくなりました」。

Akamai のセキュリティテクノロジーは、ソフトウェアの脆弱性からも企業を守ります。Souza 氏は次のように述べています。「私たちは毎日、SQL インジェクションなどのオンラインセキュリティ侵害から会社を守るために戦っています。Akamai を導入した結果、システムとお客様の両方を保護しているという自信が生まれました。つまり、その分のリソースを、ビジネスに付加価値をもたらす活動に充てられるようになったのです」。

カスタマージャーニーへの理解

Akamai が Hurb に提供したものは、スピードとセキュリティの強化だけではありません。監視ソフトウェア [mPulse](#) の導入を通して、エンドユーザー体験を詳細に把握し、それに対応できるようになりました。Souza 氏は言います。「mPulse を使って傾向を特定し、コンバージョンに関するインサイトを得ています。大量のデータに目を通す必要はありません。画像などのページ要素、またはページ全体が顧客体験にどのような影響を与えているのかわかるため、要所に変更を加えて、顧客体験をよりよいものにしています」。



Akamai は、お客様がどこからどのようなデバイスでアクセスしても、質の高い顧客体験を提供できるという安心感を提供してくれます。

Carlos Rios 氏
Hurb、CTO

Rios 氏はこの情報を使って、Hurb の全体的な企業目標の達成に Web サイトがいかに貢献しているかを数字で示せるだけでなく、IT 投資の効果の高さをも立証できます。同氏はこう述べています。「ページ読み込み時間は 70% も短縮しました。これは、ユーザーが遠隔地に旅行してもローミングデータを利用できることを示す、重要なデータです。また、当社のセキュリティインフラが、常に進化し、外部の脅威よりも常に一步先をゆく将来対応型であることも示しています」。

Rios 氏は、Web サイトを通じて顧客に提供する体験を、現実世界の旅にたとえてこう説明します。「旅をするときは、家の玄関を出て、空港からリゾート地に到着するまで、何の邪魔も入らない状態で楽しみたいものです。旅行予約にも同じことが言えます。読み込みが遅いページは、利用する便が遅れるのと同じぐらい不快なものです」。

Hurb の顧客は、そんな心配とは無縁です。「当社が最高クラスのオンライン体験を提供できるのは、Akamai のおかげです」と Rios 氏は述べています。「私たちは、事業をグローバル展開し、ビジネスを大きくしながらも、休暇予約をするお客様に最高の体験を提供することに自信をもっています。お客様に残された心配事は、十分な量の日焼け止めと携帯電話の充電器を忘れずにバッグに入れることだけです」。



当社が最高クラスのオンライン体験を提供できるのは、Akamai のおかげです。私たちは、事業をグローバル展開し、ビジネスを大きくしながらも、休暇予約をするお客様に最高の体験を提供することに自信をもっています。

Carlos Rios 氏
Hurb、CTO



Hurb は、旅行が何よりも好きな人が集まった会社です。愛する人と一緒に世界を旅することが、一生の思い出や分かち合いたいストーリーとなって、人々の絆を深め、幸せをもたらすと信じています。最大の目標は「To make travel Easier (旅行をもっと簡単に)」。手頃な価格と最高の旅行体験を通して、人々の夢を実現することが使命です。2,000 万人を超える登録旅行者、3 万 5,000 か所の目的地、1,200 万人以上の Facebook ページフォロワー（世界最大の旅行ファンページ）を擁する Hurb は、今やブラジル有数のオンライン旅行代理店です。
www.hurb.com