

## AKAMAI お客様事例

# Xcaret は Akamai のセキュリティソリューションを活用して、高速かつ安全な旅行サイトを展開

メキシコの手旅行会社 Grupo Xcaret は、Akamai を活用して、アプリと API の保護、ボットの緩和、迅速でシームレスなサイト配信を実現しています。

# 100%

攻撃状況を制御

# 120%

コンバージョン率が向上



ボットの緩和によりページの  
応答時間が大幅に短縮

体験型観光を専門とするメキシコ企業、Grupo Xcaret は、同国の観光業界のリーダーとして重要な役割を果たしています。「お客様にはメキシコの文化をたっぷり体験して頂きたいと思っています。そうした目的のもと、当社商品は展開されています」と Grupo Xcaret の Deputy Director of eCommerce、Héctor Salceda 氏は述べています。

メキシコ固有の風俗や習慣、地元のグルメ、文化にアイデンティティとしての強いこだわりを持つ Grupo Xcaret は、国境を越え、南北アメリカ、ヨーロッパ、アジア諸国への進出も成し遂げてきました。Travvy Award では、旅行者向け公園で最も優れた体験を提供する事業者として繰り返し表彰されています。また、世界観光機関にも加盟しています。

Grupo Xcaret は、国境を越えるという理念をデジタルチャネルにも適用することにしました。そのため、戦略的パートナーとして Akamai を選択したのは自然な流れでした。8 年以上にわたり、Akamai は同社 Web ページの運用、速度、セキュリティの最適化を支援してきました。また、存在感を発揮している戦略的市場では、顧客に対する決済方法、通貨、言語、セキュリティの一元化をサポートし、サービスの最初の瞬間から最高のユーザー体験を保証しています。

## 世界の中のメキシコ：国境を越える Xcaret

Grupo Xcaret は、国際市場に進出するために何が必要か、理解していました。それは、メキシコ国外の顧客のデジタル体験を促進する戦略の導入です。

国際的な需要喚起に向けて、Xcaret の体験を各国の言語で伝え、国際間でのオンライン決済を簡便化することが最優先事項でした。

「CDN のオプションについて調査を開始したところ、Akamai より広い範囲に対応するネットワークは存在しないことが分かりました。比較することさえできません」と Salceda 氏は説明します。「このコンテンツはすべての市場に配信する必要があり、たとえアジアであっても、その国にサーバーを設置しているのと同じ速度で配信することが求められました」

## xcaret.com

### Grupo Xcaret

メキシコ、カンクン  
[xcaret.com](http://xcaret.com)

### 業種

ホテル & 旅行業界

### ソリューション

- App & API Protector
- Bot Manager

### 主な効果

- VPN に代わりアプリケーションアクセスの複雑さを軽減し、パフォーマンスを向上させ、セキュリティを強化
- 事前対応型マルウェア防御を改善し、リスクを軽減
- セキュリティチームの運用効率の向上



需要の高まりに伴い、分散型サービス妨害（DDoS）攻撃をはじめとする問題が発生し、Grupo Xcaret にとって、Web サイトとサーバー容量の最適化が急務となりました。

同氏は、Akamai の支援により、Web サイトの適切な機能は損なわれず、コンバージョン率は最大 120% 向上し、主要な市場の価値がさらに高まった、と振り返ります。

こうした急激な国外進出を成功させ、また、EU 一般データ保護規則（GDPR）の新しい条項やポリシー、特定の市場における法律の変動などの外部要因による環境の変化に対応するために、Grupo Xcaret は常に進化を続ける必要がありました。

「Akamai が示してくれる意思決定の指針には非常に助けられました。データを活用すると、より適切な判断を下せます。データではなくトレンドに裏付けられたサービスを提供するプロバイダーもいますが、基本的なデータの裏付けを持たないトレンドはそれほど重要ではありません」と Salceda 氏は指摘します。

## 体験型観光業界における課題

近年、観光業界が直面した重要な課題といえば新型コロナウイルス感染症であり、多くの企業が大きな危機に見舞われました。しかし、Grupo Xcaret はそれ以前にも課題に直面しています。

Akamai との関係が始まる直前の 8 年前、Grupo Xcaret は、さまざまな無認可代理店が同社の商品を販売したり、同社のキーワードを自分たちの事業に利用したりする事態に悩まされていました。これに対する主な解決策は、ブランドごとに複数の Web ドメインを使用することでした。Salceda 氏は、これが同社にとって競争上の優位性になっていると認識しています。「Akamai が提供するような汎用的で強力な CDN がなければ、こうしたことはすべて不可能です」

## Akamai が提供する戦略的ソリューション

2019 年、Grupo Xcaret は、悪性のコードインジェクションなど巧妙化した攻撃を受けるようになりました。2020 年の新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、こうした攻撃はさらに激しくなりました。

[Akamai App & API Protector](#) は、Grupo Xcaret が平常営業を維持する上で役立ちました。「パンデミックが起きた 2020 年、観光業界の大部分がかつてないほどの攻撃を受けましたが、それでも当社では、Akamai のソリューション導入以前のように危険な状況は発生しませんでした」と Salceda 氏は強調します。

また、[Akamai Bot Manager](#) は、Grupo Xcaret がボットを管理できるように支援するだけでなく、Web ページ上のボットの制御と識別を通じて客観的な意思決定をサポートしました。これにより直帰率が低下し、サイト訪問の質と滞在時間が向上しています。同氏は「企業としてはチャネルのパフォーマンスの低さに悩む場合があるかもしれませんが、実際には、チャネルではなくボットのふるまいに起因することもあります。こうしたボットが、意思決定に役立つ詳細情報の検知を阻むのです」と説明します。

こうしたソリューションにより、Grupo Xcaret の Web サイトのパフォーマンスが大幅に向上し、驚くべき結果が得られました。「Bot Manager を導入したことで、『購入』をクリックすれば 1 分足らずでページから応答が返ってきます。信じられないほどの変化で、正直なところ、そこまでは予想していませんでした」と同氏は語ります。



市場のあらゆるオプションを精査し、調査する必要があるかもしれませんが、Akamai のような選択肢がないことは明らかです。提供しているソリューションも、サービスの品質も、圧倒的に優れています。

**Héctor Salceda 氏**

Deputy Director of eCommerce、  
Grupo Xcaret 社

購入プロセスから Web ページのパラメトリック統計の提供まで Akamai のエキスパートはサポートを提供し、その結果、Grupo Xcaret の体験だけでなく同社の顧客の体験も向上しました。これは、ページの満足度調査のコメントにも反映されています。「Akamai ソリューションの導入後に受けた苦情はほぼゼロであり、苦情があったとしても、不正防止戦略やその他の外部の問題が主な原因になっています」と述べています。

## 今後の計画

Grupo Xcaret にとって、今後の成功の鍵となるのは商品イノベーションへの投資です。今後 2 年間にわたり、同社はデジタル・コマース・チャンネルを通じたメキシコ観光の推進を目指して、展開する商品のレベルアップを図ります。

Akamai の現在のソリューションの継続的な使用に加えて、決済方法ネットワークの統合に注力する予定であり、すべての顧客は、どの国からアクセスしても各国の通貨で見積もりを受け取れるようになります。また、コンテンツネットワークの拡大と Web サイトで使用できる言語の増加により、国際市場へのさらなる進出も期待しています。

こうした計画について同氏は、Akamai からサポートを得ることで成功の見込みが高まる、と話します。「市場のあらゆるオプションを精査し、調査する必要がありますが、Akamai のような選択肢がないことは明らかです。提供しているソリューションも、サービスの品質も、圧倒的に優れています」

xcaret.com

体験型観光を専門とするメキシコ企業、Grupo Xcaret は、同国の観光業界のリーダーとして重要な役割を果たしています。Grupo Xcaret は 1990 年に設立されたメキシコ観光に特化した企業グループであり、持続可能な観光エンターテインメント業界をけん引しています。カンクンとリビエラマヤにおける最も重要なツアー催行事業者として知られており、カンクンとリビエラマヤを代表する公園やツアーで事業を展開しています。Xcaret、Xel-Há、Xplor、Xplor Fuego、Xavage、Xoximilco、Xenses、Xenotes、Xichén : <https://www.grupoxcaret.com/en/about-grupo-xcaret/>