

ロサンゼルス国際空港、 利用者エクスペリエンスの向上を実現

米国第2の国際空港、Adobe Experience Manager Formsを活用して
空港設備のリアルタイム情報収集システムを構築



「我々が求めていたのは、現場のターミナルマネージャーがモバイルデバイスを使用して手軽に設備を点検できるソリューションです」

Dominic Nessi (Los Angeles World Airports、
情報管理テクノロジーグループ、次席取締役/ CIO)



ソリューション

Adobe Marketing Cloudに含まれる
・ Adobe Experience Manager Forms

成果

7,200万人
年間旅客数

エクスペリエンスの強化
空港設備の状況をリアルタイムにモニタリングすることで、何千万人もの空港利用者により快適なエクスペリエンスを提供



リアルタイムの状況把握
マネージャーやオペレーションスタッフが同空港の9つのターミナルの状況をすばやく把握



効率的な点検
面倒なスプレッドシートや電話での確認、古いデータといった問題を、効率的なモバイル点検と、タイムリーな情報を表示する直観的なダッシュボードで解消



他領域への展開
空港全体の様々なプロセスを自動化してサービスを強化するために、モバイル対応のレスポンスな基盤を構築

ロサンゼルス国際空港

1930年設立

年間旅客数:7,200万人

カリフォルニア州、ロサンゼルス

www.lawa.org

Siemens

www.siemens.com

課題

- ・利用者向けサービスと利便性を強化したい
- ・設備の情報を9つのターミナルから収集し、リアルタイムで表示したい
- ・今後さらに管理性と効率性を高めていくための基盤を築きたい

空港利用者の利便性の強化

米国第2の国際空港であるロサンゼルス国際空港(LAX)の年間利用者数は約7,200万人に上ります。ロサンゼルス国際空港を所有および運営するLos Angeles World Airports(LAWA)は、同空港の9つのターミナル施設をより快適に利用してもらうために、利便性の向上に取り組んでいます。施設内のエスカレーターからアクセス制御ドアや洗面所にいたるまで、1,900の重要設備の状況を継続的にモニタリングするために役立っているのが、Adobe Experience Manager Formsをベースとする現場担当者向けのモバイルソリューションです。

「ロサンゼルス国際空港を利用するお客様に快適なエクスペリエンスを提供するには、何千件にも上る重要設備を常時モニタリングできる仕組みが不可欠ですが、最近建設されたものから50年前に建設されたものまで、それぞれ年代の異なる9つのターミナルを持つ当空港では、容易なことではありませんでした」と話すのは、Los Angeles World Airportsの情報管理テクノロジーグループに所属し、次席取締役兼CIOを務めるDominic Nessi氏です。「以前は、スプレッドシートを使用したり、ターミナルマネージャーがオペレーションスタッフに電話するなどして、手作業で情報を追跡していました。膨大な手間がかかるうえに、情報は断片化され、更新も容易にはできませんでした。状況をリアルタイムに把握できる手段はなかったのです」とNessi氏は語ります。

最適なテクノロジーの模索

IT部門が一番必要としていたのは重要設備のステータスを追跡できるソリューションでしたが、難しかったのは、長期的に利用できるソリューションを探すことでした。数年かけていくつかのベンダーの提案を検討しましたが、その大部分は、既製のソフトウェアをベースにしたもので、大幅な機能修正とカスタマイズが必要でした。乗り物など一部の設備の内部にセンサーを取り付けるというアイデアもありましたが、それには高いコストがかかります。現実的には、多くの設備を実際に人間が見て状況を確認する必要があります。

「空港内で起きているあらゆることを追跡したいと考えましたが、同時に、管理しやすく効果的な戦略であることも必要でした。我々が求めていたのは、現場のターミナルマネージャーがモバイルデバイスを使用して手軽に設備を点検できるソリューションです。それと同時に、中央オペレーションセンターが整理された最新情報をわかりやすいダッシュボード上で即座に確認できることが必要でした」とNessi氏は語ります。

点検プロセスを自動化

Adobe Marketing Cloudに含まれるAdobe Experience Manager Formsの提案を受けたとき、Nessi氏はすぐに、これが同空港のニーズを満たすソリューションになると思いました。Adobe Experience Manager Formsには、いくつかの利点があります。アドビのソリューションは、面倒なスプレッドシートをなくし、点検プロセスをペーパーレス化して自動化します。現場担当者は軽量のiPadを使用して、いつでもどこでもデジタル方式で点検を行えるようになります。

「たくさんの場所から様々な情報が同時に集まってくるようになりました。Adobe Experience Manager Formsのおかげで、全体的な利用者エクスペリエンスの向上に効果的に取り組めるようになりました」

Dominic Nessi (Los Angeles World Airports、
情報管理テクノロジーグループ、
次席取締役／CIO)

現在では、20名のターミナルマネージャーがiPadを手にターミナルを歩き回り、Adobe Experience Manager Formsで作成された専用フォームを使用して、日々の現場点検を実施しています。洗面所の清掃状況や、動作不能なエスカレーター、工事エリアの状況にいたるまで、1,900件の設備の様々な最新情報を、一連のシンプルなドロップダウンメニューを使って報告できます。

リアルタイムデータからアクションにつながるインサイトを得る

収集された情報は、Adobe Experience Manager Formsに組み込まれているSQLデータベースに流し込まれます。最新データは読み取りやすいダッシュボードに整理して表示され、ターミナルマネージャーに加えて、他の約50名の担当役員やマネージャーが、このダッシュボードから必要な情報を入手できます。

各マネージャーはこの詳細なダッシュボードを見て、各ターミナルの状況をただちに把握できます。ダッシュボード上の情報は色分けされ、「非常に良い」から「非常に悪い」まで、各ターミナルのステータスが青、緑、黄、オレンジ、赤で表されます。

「Adobe Experience Manager Formsの最大の利点のひとつは、現場のモバイルデバイスから情報を入手し、それを関係者が動的に表示できることです。これにより、各ターミナルの状況をすばやく把握できます。Adobe Experience Manager Formsを使用すると、情報をリアルタイムに追跡でき、例えば、あるターミナルは概ねいつも他のターミナルより良い状態にあるといった傾向をつかむことができます。この情報をもとに、より快適なエクスペリエンスをお客様にお届けするための長期的な改善計画を立案できます」とNessi氏は述べています。

緊急時の状況把握

このAdobe Experience Manager Formsをベースとするソリューションは、主に利用者エクスペリエンスの向上と、快適性や利便性の強化を目的として設計されたものですが、このシステムを同空港の非常に重要な側面にも活かすことが可能です。例えば、アクセス制御ドアやカメラで撮影された動きをモニタリングし、利用者の安全に影響を与えうる情報を提供できます。

また、緊急時のリアルタイムな状況把握にも役立ちます。「当空港も他の空港と同じように、過去に危険な事故やアクシデントを何度か経験しています。Adobe Experience Manager Formsをベースとした新しいソリューションによって、状況ごとの様々な問題をただちにオペレーションセンターに報告し、迅速な対応がとれるようになりました」とNessi氏は語ります。

ソリューション概要

- ・ Adobe Experience Managerの主な利用機能：
- ・ Forms

様々なニーズに適した柔軟なソリューション

Adobe Experience Manager Formsは非常に柔軟なので、空港全体の様々なニーズを満たすために活用できます。アドビのソリューションを利用して、空港の他のエリアをサポートするオーダーメイドのアプリケーションを容易に構築できます。それは、エンタープライズレベルの、モバイルに対応した、自動化されたアプリケーションです。例えば現在、施設の各所にある防犯カメラを点検する電子フォームベースのアプリケーションの構築が進んでいます。

この新しいソリューションに対する反応は上々で、現場マネージャーと担当役員は、あらゆるターミナルの設備の情報をひとつのダッシュボード上で見られることを非常に喜んでいます。Nessi氏はこのシステムを中国や北米の空港に紹介し、その有効性と潜在的可能性について語っています。

「Adobe Experience Manager Formsの導入は大成功でした。たくさんの場所から様々な情報が同時に集まってくるようになりました。Adobe Experience Manager Formsのおかげで、全体的な利用者エクスペリエンスの向上に効果的に取り組めるようになりました」とNessi氏は述べています。

詳細情報

www.adobe.com/jp/marketing-cloud/enterprise-content-management.html

www.adobe.com/jp/marketing-cloud.html



Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com/jp