

Metra

## 全く新しい通勤体験を提供



Northeast Illinois Regional  
Commuter Railroad Corporation,  
Metra

イリノイ州シカゴ  
www.metrail.com



ACQUITY GROUP

パートナー提携

Acquity Group  
www.acquitygroup.com

地域の通勤を担う鉄道企業、Adobe Experience Managerを活用して、最新情報をオンラインおよびモバイルで乗客に提供

Metra (正式名Northeast Illinois Regional Commuter Railroad Corporation) は、シカゴ都市圏の通勤用鉄道会社で、イリノイ州北東部の239の駅と11路線、路線距離合計は約500マイル(800km)を管理しています。平日には700本の列車を運行し、乗客数は1日30万人以上、年間およそ8,500万人に達します。

デジタルチャネルを利用して列車の遅延や時刻表についての最新情報を確認する乗客が増える中、Metraはこの傾向に対応するため、Adobe Marketing Cloudを構成するソリューションのひとつであるAdobe Experience Managerを使ってWebサイトを一新しました。

同社が1995年に立ち上げた最初のWebサイトは機能がごく限られており、従業員はお知らせや更新を自由に公開することができず、掲載される時刻表は静的ファイルでした。顧客にとってより使いやすいサイトの構築を目指し、MetraはAcquity Groupと提携してデジタル戦略を考案しました。

Metraを時々利用する通勤客、常連の通勤客、長年の通勤客という3種類の利用者のニーズに対応するため、Metraはコンテンツの容易な更新やアップロード、リアルタイムでの時刻表の変更、デジタルエクスペリエンスのパーソナライズに加え、複数のチャネルを使った通知の配信や、チケットのオンライン販売の向上を実現する必要がありました。

Webサイトのルックアンドフィールやナビゲーションを向上すると同時に、オンラインでのチケット購入用eコマースの統合など通勤客が望む機能を取り入れるため、AcquityはMetraにAdobe Experience Managerを全社で標準化することを勧めました。新しいWebサイトの公開後、サイトへの1日あたりのヒット数は178%増加しました。

### モバイルの活用

Metraのマルチチャネル戦略で非常に重要な位置を占めるのは、モバイル向けに最適化されたサイトです。モバイルサイトは、モバイル機器で簡単にMetrail.comにアクセスできるようiPhone、Android、iPadをサポートしているため、大半の通勤客は時刻表や駅情報にアクセスしたり、運行状況に関する通知を確認できる他、チケットを購入することもできます。

### 乗客に常に最新情報を提供

Adobe Experience Managerにより、Metraのコンテンツ作成者は容易にコンテンツを作成して公開することができます。例えば、運行状況や遅延のお知らせ、休日の時刻表の変更や悪天候に関する通知などを作成すると、こうした情報は関連するパーソナライズページやウィジェットに自動的に配信されるだけでなく、電子メール、モバイルチャネル、ソーシャルメディアチャネルにも送信されます。

また、緊急の場合には、ソーシャルメディア、Webサイト、モバイルサイトに情報を記載すれば、登録済みの利用者に情報を通知することができます。同社でこのイベント機能が使用された緊急事態はまだありませんが、緊急情報も通常のお知らせと同様のプロセスで配信できるため、運行状況に影響を及ぼす緊急事態にも、コンテンツ作成者は使い慣れたプロセスを使って利用者に通知を配信することができます。

「弊社の戦略は、ソーシャルメディアやWebサイトなどを活用するマルチチャネルアプローチにより、Metraを通勤客にとってさらに利用しやすい鉄道にすることを目指しています。約束通り、利用者にとってより便利な通勤体験を実現できています」と、MetraコーポレートWebサイト管理チームのJim Peffer氏は言います。

「弊社の戦略は、ソーシャルメディアやWebサイトなどを活用するマルチチャンネルアプローチにより、Metraを通勤客にとってさらに利用しやすい鉄道にすることを目指しています。約束通り、利用者にとってより便利な通勤体験を実現できています」

Jim Peffer氏  
(Metra、コーポレートWebサイト管理チーム)

#### 課題

- ・デジタルエクスペリエンスを標準化して業務を合理化したい
- ・情報を素早く見つけられるようにしたい
- ・単一のデジタル基盤からデータにアクセスできるようにしたい

#### ソリューション

MetraはAdobe Experience Managerを使い、Webサイト、モバイルサイト、ソーシャルメディア基盤上で時刻表やチケットに関する情報を通勤客にリアルタイムで提供しています。

#### メリット

- ・大量のリッチメディアの管理を向上できる
- ・あらゆる従業員が会社のリソースにアクセスするための単一のエン트리ポイントを作成できる
- ・柔軟なグローバルWebコンテンツソリューションを開発、導入できる

#### ツールキット

Adobe Experience Managerの主な利用機能

- ・Webコンテンツ管理
- ・デジタルアセット管理

#### 時刻表の更新を簡単に

Acquityは、自転車の持ち込みの可/不可や停車駅や停車時刻などの詳細も含め、Metraが提供する各列車についてのコンテンツ要素を、Adobe Experience Managerを使って簡単に設定することができました。コンテンツ作成者は、様々なバージョンの時刻表や、パーソナライズされたウィジェット、モバイル時刻表、Google Mapsなどの地図サービスを1度にまとめて更新できます。

Metraはこうした機能を利用して、休日の時刻表の変更を事前に定義することもできます。悪天候などの不測の事態により時刻表を変更する必要がある場合は、パーソナライズ機能を無効にし、臨時の詳細情報を掲載したページへのリンクを利用者に表示することも可能です。

#### チケットのオンライン販売の拡大

よりシンプルなeコマース取引を望む利用者に対応できるよう、AcquityはBlue MartiniにAdobe Experience Managerを統合しました。Experience Managerは情報の作成、提示、配信をサポートし、Blue Martiniは取引を扱います。

利用者が選択できるSKUは29しかないものの、基幹システムは毎日何百本も運行されている列車の時刻表と価格を計算する必要があります。このように非常に複雑なデータも、Adobe Experience Managerで対象をスケジュールすれば、容易に管理することができます。

#### Webエクスペリエンスのパーソナライズ

通勤者は毎日同じ列車に乗る傾向がありますが、常に同じ時刻に利用するとは限りません。MetraはAdobe Experience Managerを使用してWebサイトやモバイルサイトのエクスペリエンスをパーソナライズし、それぞれの利用者が必要な時刻表を常に把握できるようにしています。

利用者がMetraのサイトで「My Metra」アカウントを作成すると、従来のショッピングカートや支払い情報、発送先情報に加え、電子メール、お知らせ、よく利用する列車などを管理することができます。また、自分の通勤ルートで利用できる列車の情報をモバイルデバイスやパーソナライズしたMetraホームページで受け取れる「My Next Train」機能も用意されています。

#### Metraの成果と今後の展望

サイトのリニューアル後、Metraは劇的な成果を達成しています。サイトの1日のユニーク訪問者数は4万人に増え、多い日には8万人もの訪問者を記録しました。この結果、1日のヒット数は250万件に達しています。これは、以前のサイトの1日約90万件と比較すると178%の増加になります。

チケットのオンライン販売も200%増加し、毎日平均350ものチケット販売を処理するようになっていきました。また、リニューアルから3週間で、常連の通勤客の25%にあたる何千ものMy Metraパーソナライズプロフィールが作成されました。こうした成果にもとづいて、Metraは事業者コミュニティ向けに機能を拡張しました。

事業者がアカウントを作成すると、鉄道事業に関する提案依頼 (RFP) や入札募集 (IFB) へのアクセスや、ダウンロード、モニタリングが可能です。新しいビジネスチャンスが投稿された場合、現在のビジネスチャンスに変更があった場合、または落札された場合には、登録済みの利用者に通知が送信されます。

RFPやIFBを印刷して宅配便で関係者に送付する必要がなくなったため、Metraは購入プロセスの管理にかかるコストを大幅に削減することができました。同社は今後の目標として、パーソナライズしターゲティングした広告や位置情報にもとづく広告、モバイルクーポンやプロモーションを利用する可能性を探っています。

## 詳細情報

[www.adobe.com/jp/marketing-cloud.html](http://www.adobe.com/jp/marketing-cloud.html)



**Adobe**

Adobe Systems Incorporated  
345 Park Avenue  
San Jose, CA 95110-2704  
USA  
[www.adobe.com/jp](http://www.adobe.com/jp)

© 2016 Adobe Systems Incorporated. All rights reserved. Printed in Japan.

Adobe and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. Android is a trademark of Google Inc. All other trademarks are the property of their respective owners.

10/16 1.1