

本資料は 2019 年 11 月 19 日 (現地時間)、英国・ロンドンならびにインド・ムンバイで発表されたプレスリリースの抄訳です。
発表内容の詳細は原文をご覧ください。

URL: www.tcs.com/virgin-atlantic-expands-technology-partnership-with-tcs-to-further-enhance-customer-experience

ヴァージン アトランティック航空、CX 向上へ向けて TCS とのテクノロジーパートナーシップを強化

「世界で最も愛されるトラベルカンパニー」のビジョンの実現をデジタルソリューションで支援

ロンドン|ムンバイ、2019 年 11 月 19 日: タタコンサルタンシーサービシズ(TCS)は、英国ヴァージン アトランティック航空 (Virgin Atlantic Airways、以下、Virgin Atlantic) との間で、革新的なカスタマーエクスペリエンス(CX)を創出するため、テクノロジーパートナーシップを強化することを発表しました。

2004 年に開始し、TCS がバックエンドの IT 機能を支援してきた Virgin Atlantic との戦略的テクノロジーパートナーシップは、現在では、デジタルメディアのさまざまな先進テクノロジープログラムに対応し、「世界で最も愛されるトラベルカンパニー」を目指す Virgin Atlantic のビジョンの実現に直接的に寄与しています。現在、TCS は、オンラインのフライト予約から飛行機を降りるまで、乗客が体験するあらゆるプロセスに携わっています。

Virgin Atlantic の CX 向上の取り組みのひとつに、TCS のテクノロジーソリューションを用いて、ヒースロー空港、ガトウィック空港 (英国・ロンドン) にセルフサービスの手荷物チェックインカウンターを導入し、乗客により円滑なフライト体験を提供したことが挙げられます。現在、このサービスは、Virgin Atlantic の全てのフライトに導入されており、これまでに 200 万個の手荷物を取り扱ってきました。

もうひとつの例として、TCS が開発したコグニティブチャットボットの導入も挙げられます。これは、乗客の質問に対し、チャットボットがウェブサイトで迅速に回答し、サポートデスクに問い合わせる負担を解消したものです。

Virgin Atlantic は、より俊敏性に優れたテクノロジーの全体像を TCS とともに描くことで、リアルタイムのデータアナリティクス、航空機材の燃料補給の自動化、音声対応予約システムの PoC (概念実証) など、次に目指すべきデジタルイノベーションの特定をも可能にしました。

TCS UK & Europe トラベル・トランスポーターション&ホスピタリティ(TTH) 部門 ヘッドのアルン・プラディーブ (Arun Pradeep) は、次のように述べています。

「CX はデジタルトランスフォーメーションの成功において鍵となるものです。TCS は、その成功に不可欠となるデジタル分野の専門知識と文脈的知識*を有しています。当社と Virgin Atlantic のパートナーシップは今年で 15 年目を迎え、これまでに格段の進歩を遂げてきました。航空業界を牽引する Virgin Atlantic のデジタルトランスフォーメーションの一助となり、より快適な旅を乗客に提供できることを光栄に思います」

*Contextual Knowledge (コンテクスチュアルナレッジ): 顧客が置かれた様々な状況において最適な知見

Virgin Atlantic 最高情報責任者 (CIO) のアシュ・ジョクー (Ash Jokhoo) 氏は、次のように述べています。

「当社は、TCS との戦略的テクノロジーパートナーシップを通じて乗客のフライト体験を変革し、旅をより気軽なものにしてきました。これまでも常にイノベーションの創出に注力してきましたが、今後、『世界で最も愛されるトラベルカンパニー』を目指す道のりを、TCS と共に、より力強く歩み出せることに期待を寄せています」

以上

Virgin Atlantic について

Virgin Atlantic は、英国の起業家リチャード・ブランソン卿 (Sir. Richard Branson) によって、1984 年に創業された航空会社です。顧客サービスとイノベーションを重視し、現在では、年間 540 万人の乗客に対応しています。最近では、英国で唯一 APEX (Airline Passenger Experience Association) のオフィシャルエアラインレイティング (Official Airline Ratings) の「5 つ星グローバル航空会社 (Global Five Star Airline)」部門に 3 年連

続で認定されています。本社は英国・ロンドンにあり、世界に 10,000 人の従業員を擁し、世界 4 大陸で 27 の就航地、46 路線を構築しています。

米国 **デルタ航空 (Delta Air Lines)** との合弁により、英国と米国を結ぶ大西洋路線の主要企業となり、1 日 38 便、経由便を含めると 200 の米国内および国際都市間を繋いでいます。

2019 年 9 月には、フランス **エアバス (Airbus)** 製 **A350-1000** を初めて採用しました。A350-1000 は、現在、世界で就航中の機材の中で最も静粛性と燃費に優れた機材のひとつとして評価されています。近年では、2018 年に **カーボンディスクロージャープロジェクト (Carbon Disclosure Project)** のリーダーシップ評価において「A ランク」を獲得し、世界で最もサステナブルな企業として評価されています。

2018 年 5 月 15 日、Virgin Atlantic は、**エールフランス-KLM (Air France-KLM)**、**デルタ航空 (Delta Air Lines)** との間で、現在、各社がそれぞれに就航中の大西洋路線を共同で運営する合弁会社を設立する契約を締結しました。これは、現在、手続きが進行中で、完了の暁には、Virgin Atlantic は今回の合弁拡大により、大西洋路線を利用する乗客に向けて、最も合理的な路線、便利なフライトスケジュール、リーズナブルな運賃体系、各社間の共同運航による増便などのメリットがもたらされる、としています。

こうしたメリットには、提携航空会社間でのマイルージの貯蓄や使用も含まれます。また、各地のハブ空港に施設が集約されることによるメリットも提供されます。これは、接続便が効率化され、Virgin Atlantic のプレミアムメンバーは、いずれの航空会社の空港ラウンジも利用できるようになるためです。

2019 年 2 月、Virgin Atlantic は、アイルランドのコムューター航空会社 **ストバートグループ (Stobart Group)** との合弁事業に伴い、**フライビー (Flybe)** と **ストバートエア (Stobart Air)** を獲得しました。2019 年 10 月、フライビーは **ヴァージンコネクト (Virgin Connect)** としてリブランディングされ、英国内の各都市と、Virgin Atlantic のハブ空港である **マンチェスター空港** や **ヒースロー空港** を繋ぎ、年間 850 万人の乗客を 170 の空港へ運ぶ、ヨーロッパ最大のリージョナル航空会社となりました。Stobart Air は好業績を上げているフランチャイズ企業で、本社はアイルランド・ダブリンにあり、航空機リース事業 (プロピウス: Propius) を運営する企業です。

Tata Consultancy Services Limited (TCS) について

タタコンサルタンシーサービシズは、革新的かつ業界最高水準の IT サービス、コンサルティング、およびビジネスソリューションを世界中の大手企業に向けて提供し、その変革への道のを支援している、IT サービス、コンサルティング、およびビジネスソリューション企業です。TCS はコンサルティングを基盤とし、コグニティブ技術を活用した BPS、エンジニアリング・サービスやソリューションを総合的に展開しています。

これらを卓越したソフトウェア開発の基準として認識されている、TCS 独自の「**ロケーションインディペンデント・アジャイル・デリバリーモデル (Location Independent Agile Delivery Model)**」を通じ、地理的な制約にとらわれることなく提供しています。

TCS は世界最大規模の多国籍複合企業体である **タタ・グループ** に属し、最高水準のトレーニングを受けた 45 万人を超える人材を擁し、世界 46 カ国で事業を展開しています。2019 年 3 月 31 日を末日とする会計年度の売上高は 209 億米ドルで、インドナショナル証券取引所とボンベイ証券取引所にも上場しています。また、気候変動に対する積極的な取り組みや表彰を受けた地域活動を世界中で展開しており、**ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス** や **MSCI グローバル・サステナビリティ・インデックス**、**FTS4E グッド・エマージング・インデックス**をはじめ、主要なサステナビリティ指数の構成銘柄に名を連ねています。

TCS の詳細については、www.tcs.com をご覧ください。