

*本リリースは1月11日に米国アトランタで発表されたリリースの抄訳です。

2013年1月16日

デルタ航空、iPad 向けアプリケーションを発表

総額 1 億 4,000 万ドルを投じてデジタル環境の整備を推進

初の「グラスボトムジェット」機能を追加

【米国アトランタ、2013年1月11日】 – デルタ航空(NYSE: DAL)は本日、スマートフォン向けアプリケーション Fly Delta (フライ デルタ)の iPad 版を発表しました。新アプリケーションの開発は、総額 1 億 4,000 万ドルのテクノロジー投資計画の一環であり、昨年9月のセルフチェックイン機の刷新、11月のウェブサイト刷新に続く、オンラインおよびデジタル環境におけるカスタマー・エクスペリエンスの改善を目指す最新プロジェクトです。

iPad 向けの Fly Delta アプリケーションには、「グラスボトムジェット」機能を搭載しました。800機以上に搭載された機内 Wi-Fi を利用してインターネットに接続すると(現在は米国内線のみ)、地図やソーシャルネットワーク、インターネットコンテンツなどの独自の方法で、現在飛行中のフライトの下にある地上の情報を閲覧することができます。また、フライトを予約できるトラベルプラン機能や、旅先の情報、チェックイン、インタラクティブマップ機能のほか、旅行中の次のステップを案内する「ワッツ・ネクスト(What's Next)機能」が搭載されています。

デルタ航空のネットワーク、レベニューマネジメント、およびマーケティング担当執行副社長、グレン・ホーエンスタイン(Glen W. Hauenstein)は次のように述べています。「私たちのゴールは、お客様がデルタ航空とのコミュニケーションに使用しているデジタル機器における利便性を高め、より直感的に使いやすくすることです。新しい iPad 向けアプリの高い機能性と革新性は、お客様のデジタルエクスペリエンスをさらに改善するための努力が具現化したものです。デルタ航空では delta.com やデジタルテクノロジーに対し、この10年で最大規模の投資を行っており、今回のアプリにはその成果が集結されています。」

ウェブサイト delta.com のリニューアルでは、新たに「マイ デルタ」セクションを設け、お客様の旅程、口座の詳細、お座席位置などのお好みの登録、お支払い情報などを一箇所に集約しました。これにより、自分用にカスタマイズされた情報にすぐにアクセスすることができ、ご希望に応じた旅のプランを立てやすくなります。新しくなった「旅程」セクションでは、デルタ航空便のみならず、レンタカー、ホテル、機内や空港での付帯サービスを追加できる「トラベルエクストラ」、渡航先の天候情報、および旅行に関するお知らせ等を一箇所でご覧いただけます。新たに追加された「マイ ウォレット」機能では、ウェブサイト delta.com 上でご購入いただいた航空券やサービスのお支払い情報、デジタルレシートを一括管理いただけます。ウェブサイト delta.com の機能強化は引き続き今年の上半期にわたり継続されます。

今後予定しているウェブサイトのアップグレードには、フライトの通知サービスやフライト検索結果表示の改善、表示情報の拡張、過去の旅行記録に基づくパーソナライゼーション機能の拡大があります。長期的には、ウェブサイトおよびモバイルを含むデジタルチャネルは、個々のお客様の利用実績や好みに応じて、より適したな情報を届けられるよう進化していきます。それにより、高度にパーソナライズされたオンラインエクスペリエンスを実現することが可能になり、オンラインチェックイン機能など、すでに9割以上のお客様にご愛用いただいている既存機能もさらに使いやすくなります。

iPad 版アプリの導入にあわせて、iPhone 用の Fly Delta アプリケーションもリニューアルされ、航空券を予約する機能や、Passbook と iPhone5 機能の統合などが加わりました。アンドロイド版の Fly Delta のアップグレードは2013年上半期に実施予定です。Fly Delta アプリケーションはこれまでに5500万回以上ダウンロードされている人気アプリです。アプリをダウンロードすることで、お客様は携帯端末からオンラインチェックイン手続きやペーパーレスの e 搭乗券へのアクセス、座席指定や変更、座席アップグレードの優先順位リストの閲覧、

預け入れ手荷物の位置情報の確認や追加料金の支払い、フライトに関する最新情報の受信、空港や機材情報の閲覧、駐車場での駐車位置の記録などをすることができます。

昨年 9 月に実施したセルフチェックイン機のリニューアルでは、合計 2,500 機以上のチェックイン機に新しいデザインのインターフェイスを導入し、チェックインにかかる時間を 15%以上短縮しました。画面デザインの改善により、手続きを簡略化し、チェックインの時間を短縮したほか、対応言語を 12 言語に増やし、お客様ご自身でオプションを選択できる機能を追加しました。

「お客様からのフィードバックやご利用状況から、リニューアルしたウェブサイトやチェックイン機の評判が高いことがうかがえます。より直感的に操作できるようになった画面や、新機能、エコノミーコンフォートや機内インターネットなど、フライトをより快適に過ごすためのサービスを追加できる機能が評価されています。デルタ航空は、お客様が必要な時に必要な情報を提供し、旅行を管理しやすくする革新的なツールを提供することをお約束します。今後もデルタ航空でのご旅行をより良いものにするため、お客様がご旅行を計画し、共有するための新しい方法を提案していきます。」とホーエンスタインは続けています。

デルタ航空は年間 1 億 6,000 万人以上の搭乗者数と広範なネットワークを持つ航空会社です。昨年 1 年間で、デルタ航空は 33 もの航空業界の賞を受賞しました。この中には、ビジネストラベルニュース、トラベルウィークリー、トラベルエイジ ウェスト、レコメンドマガジン、ザ・ビートなど、出張渡航に関する主要な調査で高評価をいただきました。また、国家警備および予備隊への支援を評価され米国防長官からフリーダムアワードを受賞しています。デルタ航空およびデルタ・コネクションの運航便とあわせて、世界 59 カ国、318 都市に向けてフライトを運航しています。世界で 8 万人以上の従業員を擁し、700 機以上の主要機材を運航しています。デルタ航空は、航空連合(アライアンス)「スカイチーム」の創立メンバーとして、大西洋路線においてエールフランス-KLM、アリタリア-イタリア航空とともに、共同事業を展開しています。アトランタ、シンシナティ、デトロイト、メンフィス、ミネアポリス/セントポール、ニューヨーク(ラ・ガーディアおよび JFK)、ソルトレイクシティ、パリ(シャルルドゴール)、アムステルダム、東京(成田)をハブ空港とし、提携航空会社と合わせて一日に 1 万 3,000 便以上のフライトを運航しています。デルタ航空のサービスには、世界最大のマイレージプログラム「スカイマイル」、各賞を受賞しているビジネスクラス「ビジネスエリート」、世界中の空港に 50 箇所以上設置しているラウンジ「デルタ スカイクラブ」等があります。デルタ航空は 2013 年にかけて総額 30 億ドルを投じて空港施設やプロダクト、空港および機内での顧客サービス向上とテクノロジー導入を進めています。詳しくはホームページ delta.com をご覧ください。

＜報道関係者お問い合わせ先＞
デルタ航空太平洋地区広報部
e-mail: corpcommjapan@delta.com
日本語ニュースルーム <http://delta.jp.mediaroom.com/>