

## ニューヨークの400以上の駅にあるデジタルサイネージに、Webと同じCMSを使ってコンテンツを配信

ニューヨーク地下鉄 (MTA) は、米国最大の公共交通機関であり、毎日1,100万人以上の乗客に、大都市ニューヨーク全域の移動手段を提供しています。MTAは、すべての通勤者に適切なデバイスで、適切なタイミングで、顧客体験を提供し、MTAにアクセスされる駅や運行情報に関する情報をマルチデバイスへ配信を拡張することを目指しました。

### ニューヨーク地下鉄

using Acquia  
since

2012

#### SITUATION

ニューヨーク地下鉄 (MTA) は、Webでアクセスされる情報を駅のサイネージやマルチデバイスにまで拡大し、すべての通勤者に適切な体験を、適切なデバイスで、適切な時間に提供する必要がありました。

#### CHALLENGE

世界最大の公共交通システムであるMTAの膨大なリアルタイムの列車データを迅速に処理し、コンテンツを乗客に関連するようにスピーディーに表示すること。

#### SOLUTION

Acquia Platform, Decoupled Drupal CMS, Acquia Professional Services

#### RESULTS

MTAは現在、同社のウェブサイトで使用されているのと同じコンテンツ管理システム (CMS) を使って、ニューヨーク市の400以上の駅にある1,800のデジタルサイネージにコンテンツとデータをプッシュできるようになりました。



## THE SITUATION

通勤者はMTAのWebサイトを利用して、日々の交通状況から緊急事態、ニューヨークの厳しい気象状況まで常に最新の情報を得ています。MTAは、カスタマーエクスペリエンスの効率性を向上させ、すべてのタッチポイントとチャンネルを横断する一貫したカスタマージャーニーを創造することを目指しました。

すべての通勤者に適切な経験を、適切なデバイスで、適切な時間に提供するために、MTAはmta.infoでアクセスされる情報を駅のデジタルサイネージや個人のスマートウォッチなどのマルチデバイスに拡張する必要がありました。そのためには、画面ベースの情報やニュース、アラートをリアルタイムで、無数のデジタルサイネージにプッシュする機能が必要でした。

## THE CHALLENGE

中心的な課題は、世界最大の公共交通機関からの膨大なリアルタイムの列車データを処理し、乗客に関連するコンテンツを迅速に表示することでした。

デジタルサイネージのアーキテクチャは、セキュリティから障害復旧、コンテンツモデリング、スケーラビリティ、高価な独自のソリューションに至るまで、その他の課題も抱えていました。

## THE SOLUTION

アクイアプラットフォームでDrupalを活用することで、MTAはデジタルサイネージを使用し、多くの場所でネットワーク化および、一元管理されたコンテンツを活用して、包括的な顧客体験を提供できるようになりました。

これには、外部フィードからデータを取得し、Amazon IoT Servicesにデータをプッシュし、デジタルサイネージにリアルタイムでデータを表示する機能が必要でした。

Drupalでは、技術者以外のユーザーが管理サイトにログインして、コンテンツ・モデルをその場で変更することができます。メッセージはDrupal内で作成されるため、さまざまな粒度(例:ルート全体に表示されるか、1つのプラットフォームにのみ表示される)をターゲットにすることができます。

Acquia Professional ServicesおよびデジタルエージェンシーであるCivicActionsとのパートナーシップにより、MTAは1100万社すべての顧客に対して統一されたエンドツーエンドのエクスペリエンスを構築しました。

## THE RESULTS

MTAはDrupalを利用して、主要サイト、デジタルサイネージ、その他多くのデバイスにコンテンツを配信できるようになりました。

これにより、コンテンツ・チームは一貫性のある編集を行えるだけでなく、デバイス間でデータを転用できるようになったため、コンテンツ管理が合理化されました。

現在までに、MTAはニューヨーク市の400以上の駅で1,800のデジタルサイネージにコンテンツとデータをプッシュできるようになっています。

MTAのデジタルシステムを支える頭脳としてDrupalを使用することで、コンテンツの更新がすべてのプラットフォームで均一になることが保証されます。

最も重要なのは、駅のデジタルサイネージに最新情報を表示することでした。MTAは顧客を最優先にしています。交通機関の情報、ニュース、警報に、今では容易にアクセスできるようになり、乗客は通勤中ずっと、よりよく情報を得られるようになっています。

MTAは、コミュニケーションを合理化し、情報の流れを改善し、輸送産業を近代化するために、どのように組織がデジタルプラットフォームを実装できるかについての先例を作っています。