

全日本空輸株式会社

フィードバック・サイクルの仕組みを実現し、FAQ拡充を図る。実際に送信するメール数が減少し、メールへのレスポンスを迅速化

“選定に際してはさまざまなベンダーの製品を調査しましたが、端的に言えば、カスタマー・エクスペリエンスの向上にもっとも貢献し得ると考えたのがオラクルのクラウドサービスでした。とくに当社が目指す『ノンボイス化の推進』に必要な機能が同一の基盤上でトータルに提供されていることは重要なポイントで、たとえばFAQ機能やコールセンター機能といったポイント・ソリューションを組み合わせる使用際の連携にかかわる開発の手間や時間も必要なく、全機能のサポートをシングルウィンドウ化^(※2)できることも高く評価しました”

—全日本空輸株式会社 業務プロセス改革室 イノベーション推進部 サービスイノベーションチーム リーダー 吉村 裕子氏

「安心」と「信頼」をコンセプトに、グローバルな航空輸送ネットワークでアジアと世界の国々を繋いでいる全日本空輸株式会社（以下、ANA）。世界的なオープンスカイ^(※1)の進展や格安航空会社（Low Cost Carrier）の台頭、さらには日本の首都圏空港の発着枠拡大など、国内外の航空業界が大転換期を迎えるなか、同社では数ある航空会社のなかから顧客に選ばれ、世界の航空業界をリードし続ける確固たる地位の獲得を目指した取組みを日夜続けている。

そうしたなか、同社が競争力の源泉と位置づけ、常にこだわりをもち続けているのがカスタマー・エクスペリエンス（顧客体験価値）の向上を通じた顧客満足度の追求である。それに向けて同社ではさまざまな取組みをおこなっているが、顧客に提供するサービスの現状を適正に評価し、具体的な改善策につなげていくための「サービスクオリティ・マネジメント」の強化もその一つだ。具体的な施策としては、毎年実施される、予約から空港、機内、到着に至る一連のサービスに関する「顧客満足度調査」、あるいはマニュアルなどに定められた各サービスの評価基準の達成状況を、社内の品質管理部門や外部機関による第三者評価を通じてモニタリングする「クオリティ

チェック」、さらには直接寄せられる意見・要望、および空港や機内客室、コールセンターなどで業務に従事する社員からのレポートに基づいて実施される「クローズドループ」と称する改善活動などを展開している。

課題

- 昨今では、国内線の予約などにおいても主要なチャンネルが電話からWebサイトに移るなど、いわゆる『ノンボイス』と呼ばれる形態へのシフトが進んでいたが、そうしたなかお客様からの問合せへの対応に関しても、各チャンネルの果たすべき役割や重みづけが変化し、現在のニーズに最適なかたちで応えられる体制の整備が急務となっていた
- 従来の同社の体制では、WebサイトのFAQ、メール、コールセンターにかかわるシステムやコンテンツが個別に運用されていた
- 各チャンネルが個別運用であったため、コンテンツ間の同期が取れておらず、コールセンター向けにはとても手厚い情報が用意されている一方で、FAQのほうはあまり頻繁に更新されていなかった
- お客様がFAQのページを訪れても問題が解決できず、コールセンターへと誘導されてしまうことにより、オペレーターによる人的対応が前提となるコールセンター業務の負荷

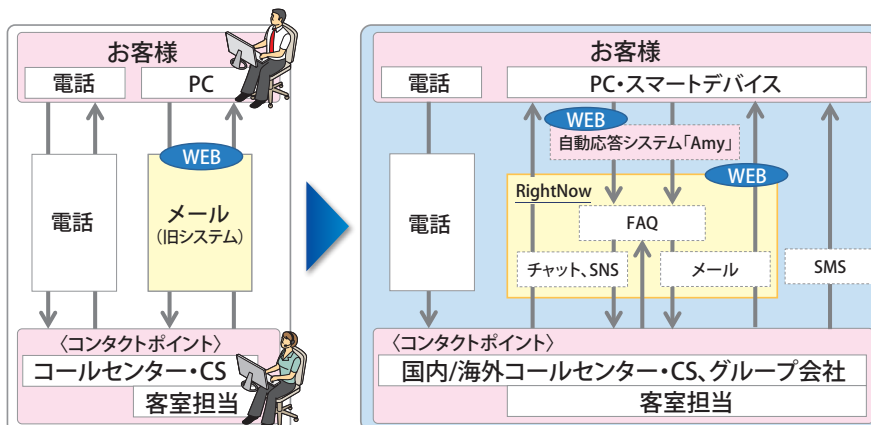
にもつながり、『ノンボイス』へとシフトしている世の中の動向と逆行していた

- こうした事態を打開し、『問合せ対応にかかわるノンボイス化』へスムーズにシフトするために、各チャンネルが連携できる統合された顧客サービス基盤の構築が不可欠だった

導入効果

- 顧客サービス基盤をオラクルのクラウドサービスであるOracle RightNow Custom Domain SSL Application HostingとOracle RightNow Dynamic Agent Desktop Cloud Serviceをベースに構築することで、問合せ対応にかかわるナレッジが単一のデータベースに集約され、チャンネル間での共有が可能となった
- FAQとして構築したコンテンツを、コールセンターのオペレーターが問合せ内容に応じて必要な情報を参照し、活用できるような仕組みが実現された
- FAQ用に精査された内容に基づいてお客様への対応がおこなえるので、誤案内を防止したり、お客様の理解をさらに確実にしたりするなど、コールセンターにおけるサービス品質の底上げが可能になった
- FAQでも解決できないケースのみがメールで送信されることになるので、実際に送信

■ 導入前と導入後の問い合わせフロー





全日本空輸株式会社
業務プロセス改革室
イノベーション推進部
サービスイノベーションチーム リーダー
吉村 裕子氏

されるメール数が減少し、メールによる問合せを受け付ける担当者の作業負荷も軽減され、メールへのレスポンスを迅速化することに繋がった

オラクル選定理由

さまざまなベンダーの製品を調査した結果、オラクルのクラウドサービスが、ANAのカスタマー・エクスペリエンスの向上にもっとも貢献すると考えた。とくにANAが目指す“ノンボイス化の推進”に必要な機能が同一の基盤上でトータルに提供されていることは重要なポイントだった。またFAQ機能やメール機能といったポイント・ソリューションを組み合わせる際の連携にかかわる開発の手間や時間も必要なく、複数のシステムを相互に接続、連携することにより、単一画面で同時に管理できることも高く評価した。

導入プロセス

オラクルのクラウドサービスの採用決定後、早速要件定義、新システムに盛り込む仕様の抽出がおこなわれた。多くの時間と労力が費やされたのが、利用部署の多いメールの仕様策定だった。問合せ時に同社が受け取るメールはフリーフォーマットではなく、その内容に沿うかたちであらかじめフォーマットが定義されており、問合せ内容によって対応すべき部署も異なる。

「各部署にしてみれば、自分たちの必要な項目を可能な限り埋め込んだフォーマットが望ましいわけですが、管理する側からは、共通化できるところは可能な限り共通化してシンプルにしたいという要請があり、それについては地道な調整が必要でした。とても煩雑な作業でしたが、オラクルコンサルティングの手厚い支援もあり、無事に乗り切ることができました」(吉村氏)。

その後、実際のシステム構築が進められ、ANAが目指す『ノンボイス化』を推進する

ツールが順次リリースされていった。2013年12月にはOracle RightNow Email Cloud Serviceを使用したメール機能、翌2014年4月にFAQ機能、そして同年6月にはサーベイ機能、7月にはANAのWebサイトでは初の試みとなるOracle RightNow Chat Cloud Serviceを使用したチャット機能をそれぞれ段階的にリリースした。

オラクル製品とサービス

- Oracle RightNow Custom Domain SSL Application Hosting
- Oracle RightNow Dynamic Agent Desktop Cloud Service
- Oracle RightNow Chat Cloud Service
- Oracle RightNow Email Cloud Service
- Oracle RightNow Single Sign-On Cloud Service
- Oracle Consulting

*1 航空自由化のこと。2国間の航空路線、便数、運賃などを、政府ではなく民間が原則自由に設定できる仕組み

*2 複数のシステムを相互に接続、連携することによって、複数の機能を単一画面で同時に管理できるようにすること

(本事例は2014年10月のものです。)

Oracle Customer



全日本空輸株式会社

- URL : www.ana.co.jp
- 業種 : Travel and Transportation
- 年間売上 : 1兆6,010億1,300万円
(2014年3月期・連結)
- 従業員数 : 12,416人(2014年3月31日現在)