

ヤフー株式会社

ユーザーの立場に立ったサービス改善により、ヘルプと回答の解決率を向上。チャットの活用で満足度を1.5倍に向上し、対応コストは1/3に低減

“Oracle RightNow Service Cloudは各種機能がコンシューマーにフォーカスしている数少ない製品であり、マーケットや調査会社のレポートなどでも高く評価されているシングルパッケージの製品だと感じます。アンサー機能でお客様の自己解決率が向上し、チャットを利用したユーザーとのリアルタイムコミュニケーションでは満足度1.5倍を実現しました。チャットはメールと比較して、インシデント1件あたりの対応コストは3分の1へと効率化できたほか、ユーザーのアンケート回収率は2倍になりました” — ヤフー株式会社 システム統括本部 CS本部 本部長 市川久浩氏

1996年創業のヤフー株式会社（以下、ヤフー）は、月間594億ページビューを誇るポータルサイトYahoo! JAPAN、「ヤフオク!」や「Yahoo!ショッピング」などのEC事業、コンテンツ配信サービスなど多種多様なサービスを提供している。

同社は、ユーザーの生活やビジネスの「課題」をITの力で解決する「課題解決エンジン」をミッションとして、2012年には経営層を一新し「第2の創業」ともいえる新たなスタートを切った。同社はインターネットのさらなる可能性を切り開き、eコマース市場の拡大を牽引している企業として、ITの力で未来の人々を幸せにすることを目指している。スマートデバイス（スマデバ）向けのサービスに特に注力し「スマデバファースト」を戦略に掲げているほか、「爆速」や「ユーザーファースト」といったコンセプトでサービス展開を推し進めている。

課題

- 新経営体制の下、ユーザーの問い合わせに対するメールによる回答やサイトの健全性を保つパトロール、そして広告主・EC出店者を支援するオペレーションを担当するCS本部は、ユーザーの課題解決に一層の強化策を模索していた
- バイヤーとセラーの流通を活性化させ、市場拡大を目指すための対応策として、ユーザー

の買い逃し（購買機会損失）を減らすために支援する新しい手段が必要だった

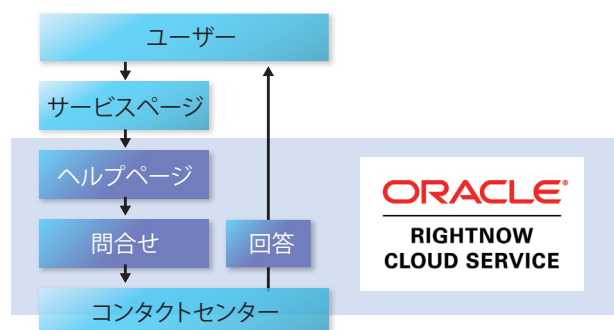
- 従来のメール対応特有の課題として、ユーザーは「定型文のようだ」「回答が遅い」などの不満を感じやすく、サポート側にとっても「（メール対応後に）そもそもユーザーは解決したのか？」がわかりにくいなどの構造的な問題があった
- 旧環境では必要に応じて内製でシステムを開発したり、複数の異なるパッケージ製品を使用するなど混在した状態にあり、それぞれが効率的に連携されていなかった
- ユーザーからの質問への対応スピードや蓄積した情報やナレッジのデータ分析の迅速化、運用コストやシステム改善コストの低減化のために、ユーザーサポートにかかわるプラットフォームを統合する必要がある
- 新しいプラットフォームは、自社開発にこだわらずグローバル規模でのベストプラクティスを有している製品を選定したかった
- チャット機能の導入については年末商戦に間に合うよう、短期間での導入、稼働させることが求められていた

導入効果

- Oracle RightNow Service Cloudを導入し、同製品が搭載しているチャット機能をメールでの問い合わせが最も多いオークションサービスで活用することになった

- 電話対応ではURLを口頭で伝えたり、順を追った画面遷移をする手間が生じるが、チャットならばWebページのURLを送信して、ユーザーにクリックしてもらっただけで目的のページへ誘導できるなどWebとの親和性が高い。1人のオペレーターが2件以上を同時に対応可能で、管理者のモニタリングも容易なチャットは理想的なサポート手段として採用され、ユーザーの問い合わせ対応の満足度は1.5倍、アンケート回収率も2倍になった
- チャットの満足度は85%で、メール対応の満足度67%よりも高いポイントを獲得しており、1インシデントあたりの対応コストも3分の1へと削減された
- チャットの導入により、短時間でユーザーの課題を的確に把握し、適切な対応ができるようになった
- Oracle RightNow Service Cloudは対応した件数や顧客満足度などが担当者自身にも閲覧できるので、サポート担当者のモチベーションも向上している
- Oracle RightNow Service Cloudは各種機能がコンシューマービジネス向けにデザインされているので、ヘルプページなどの「入り口」から顧客対応の管理、アンケートなどの「出口」の管理までをシングルパッケージで対応できるようになった
- Oracle RightNow Service Cloudは必要な機

■ ヘルプと回答の解決力向上を RightNow に期待





ヤフー株式会社
システム統括本部
CS本部 本部長
市川 久浩氏



ヤフー株式会社
システム統括本部
CS本部 エンジニアリング部 部長
田中 直樹氏



ヤフー株式会社
システム統括本部
CS本部 高知サポート部 オークション1
スーパーバイザー
戸島 実氏

能を標準搭載しているのので、追加開発を最小限に抑制することができた

- チャット機能の追加導入にあたっては年末商戦に導入タイミングを合わせるべく、標準機能を重視したスピード導入となった。このため実質1か月という短期間でのサービス開始を実現した

オラクル選定理由

Oracle RightNow Service Cloudは非常にインテリジェントな製品であり、ベストプラクティスを利用できる点でスマートである。またデータベースやほかのミドルウェアとの連携などに期待でき、製品の機能やスペック、サポート体制はもちろん、取引先として信頼できる。さらにセキュリティ監査機能が充実しており、万が一の際の追跡調査が容易だという点も評価できる。

“チャットは気軽に問い合わせできるため、問い合わせ自体の件数は増えましたが、長時間に及ぶやりとりはまれです。結果として、従来と比べるとより多くのユーザーの課題を解決できるようになったと実感しています。またOracle RightNow Service Cloudは対応した件数や顧客満足度などが担当者自身も閲覧できますので、サポート担当者にとっては励みになります” – ヤフー株式会社 システム統括本部 CS本部 高知サポート部 オークション1 スーパーバイザー 戸島実氏

“格納している情報やナレッジのプロトコルやフォーマットがバラバラになっているシステムでは、運用・開発の面でリソースを過剰に消費してしまいます。Oracle RightNow Service Cloudの導入で情報やナレッジが統一されたことで、サービス利用履歴と問い合わせ履歴を総合的に判断して適

切なサポートができるなど、顧客対応力をさらに高めることができます” – ヤフー株式会社 システム統括本部 CS本部 エンジニアリング部 部長 田中直樹氏

“クラウドやシングルプラットフォームの製品はワールドワイドにありますが、その多くはBtoBのビジネスに最適化されている製品であり、Oracle RightNow Service Cloudは各種機能がコンシューマー向けのビジネスにもフォーカスしている数少ない製品でした。マーケットや調査会社のレポートなどでも高く評価されています” – ヤフー株式会社 システム統括本部 CS本部 本部長 市川久浩氏

導入プロセス

2012年3月、Oracle RightNow Service Cloudに導入についての社内提案。2012年9月、社内承認を得て導入を開始。2013年3月、アンサー用のOracle RightNow Service Cloudを追加導入。2013年9月、オークションサービス「ヤフオク!」でのチャットの導入を決定。2013年11月、チャットサービスを開始。

オラクル製品とサービス

- Oracle RightNow Chat Cloud Service
- Oracle RightNow Enterprise Dynamic Agent Desktop Cloud Service
- Oracle RightNow Agent Scripting Cloud Service
- Oracle RightNow Custom Domain SSL Application Hosting
- Oracle RightNow Application Test Site Cloud Service

(本事例は2014年9月のものです。)

Oracle Customer

YAHOO!
JAPAN

ヤフー株式会社

- URL : www.yahoo.co.jp/
- 業種 : Communications
- 年間売上 : 3,862億8,400万円 (2014年3月期)
- 従業員数 : 5,407人 (2014年9月30日 現在)