



株式会社 日本航空インターナショナル

多種多様な問い合わせへの対応を求められる航空会社のオペレータ スキルアップに活躍する音声記録ソリューション Impact 360® FTR エンタープライズ通話録音

事例概要

航空会社のコンタクトセンターには様々な問い合わせが寄せられる。航空券の予約や販売に加えて、天候による欠航などの確認をはじめとした運航情報、国際線ならば渡航先の情報や大使館、領事館の電話番号など問い合わせの件数も多ければジャンルも複雑多岐にわたる。日本航空インターナショナルのコンタクトセンター部門では、2007年10月から全通話記録を導入し応対品質の向上だけでなくマーケティング活動にも活用し始めている。

業務環境

顧客に対するサービス向上の一施策としてIVR(自動音声応答システム)を導入、それとともに通話録音ソリューションとしてベリントシステムズのImpact 360 FTR エンタープライズ通話録音も導入した。コンタクトセンターは東京のほか札幌、大阪、福岡の4拠点があり、国内線の窓口対応の共通業務のほか、国際線や上位顧客向け対応などのコールに応じて拠点ごとに振り分けて対応している。GS(ジェネラル・セールス)と呼ぶオペレータの上位にスーパーバイザーであるLI(ライン・インストラクター)、各拠点のコンタクトセンターごとの業務を統括するDI(デューティー・インチャージ)を配置し、顧客応対の品質を維持・向上させるための体制が構築されている。

導入目的

コンタクトセンターに着信する全てのコールを録音することで、GSのスキル向上など応対品質を高めるだけでなく、顧客の問い合わせに対して正しい回答ができたかという確認、同じ顧客が再度コールしてきた際にはどのような応対をしたか、というような様々な応対記録を適時検索することで、お客様によりご満足を頂けるコンタクトセンターの構築を目指す。また、コールの集中する時間帯など受電内容を分析することで改善活動に反映させるほか、顧客ニーズを把握するマーケティングツールとしても活用する。

ソリューション

- Impact 360® FTR エンタープライズ通話録音
- [全通話録音ソリューション]



Testimonial(ユーザーの声)

「応対品質の向上と危機管理にベリントシステムズのImpact 360 ソリューションが活躍している」

株式会社日本航空インターナショナル
旅客営業本部 業務部 業務グループ
マネジャー
(兼)株式会社 JAL ナビア ナビアセンター
CMC グループ長 高橋 駿一 氏(写真左)



企業プロフィール

日本航空インターナショナルは、持株会社である日本航空 100%出資の事業会社として 2004 年に日本航空から商号を変更。コンタクトセンターでは JAL グループの国内線・国際線の航空券の予約・販売だけでなく、運航情報などの案内も行う。コンタクトセンターは全国に東京、札幌、大阪、福岡の 4 拠点あり、要員は約 1500 人。

■ 通話記録の必要性をコンタクトセンターの現場もアピール

国内線や国際線、グループ会社を通じてローカル線の航空輸送業務を展開する日本航空インターナショナル。コンタクトセンターにかかる電話数は年間約1000万コールを超え、その内容は航空券の予約・販売からJALのサービス全般に関わる問い合わせ、各空港の情報、大使館や領事館などの電話番号など多種多様。それに応対するために、GSと呼ぶオペレータには専門知識だけでなく高度な応対知識が必要とされる。そのため「独り立ちするまでは2か月間の研修とその後も常に状況に対応出来るようフォローアップ教育を行っている」(高橋マネジャー)というほど。「応対品質の向上や危機管理のために全通話録音のソリューションを導入したいという発想は、むしろフロントラインである現場セールスからあがってきた」(源氏)のだという。

従来は、チェック対象となるGSの応対を手作業で一定期間録音し研修や指導に生かしてきた。また、航空会社の場合、あってはならない脅迫のようなコールもかかってくることがあるが、その場合はコールを受けたGSが緊急ボタンを押し、それを受けて録音を開始するという方法だった。そういうマニュアルでの録音では、当該通話の全体像の把握が厳しく緊急を要する対応は難しいと言える。一般的な問い合わせにも通じることだが、証拠保全の機能も必要になる。ケースによってはGSがメモを残している場合もあるが、それを検索するのも時間がかかり電話先の相手を待たせることになってしまう。

■ 2007年からCTIと連動した全通話記録がスタート

利便性と顧客満足度を向上させるため、2007年10月からIVR、CTIと共にペリントシステムズのImpact 360 FTRエンタープライズ通話録音を導入し、全通話記録をスタートしている。システムの導入を担当したのは、コンタクトセンターにおいて長年培われた経験とノウハウをもつJALインフォテック。最適なシステムソリューションの提供で、JALグループを支援している。高橋マネジャーによれば「応対品質向上と危機管理のため以前から通話記録の必要性を感じていた」というが、過去には費用対効果という点で満足のいくソリューションを見つからなかったという。「全通話録音を導入したことと、社内の雰囲気が変わった面もある。録音されているということから応対が丁寧になるとともに、特に指導したわけではないが空いている時間に聞き起こして応対内容をチェックしているGSも増えている」と源氏も語る。研修や指導という目的だけでなく、自主的なスキルアップにも自然と効果が出てきている。

JALのコンタクトセンターの場合、「本来の航空券の予約・販売のコールは40%程度。それ以外は空港施設・運航情報やJALホームページでの操作、その他サービス全般に関するお問い合わせ」(源氏)。国際線の場合、旅行代理店などの扱いが多いが国内線の航空券の予約・販売の主力はWebに移ってきている。しかし、「インターネット販売が中心になってきたことで、お問い合わせ関連のコール数は増える傾向にある」(高橋マネジャー)のだという。Webでは微細な問い合わせには迅速に答えられないし、十分な回答を得られない場合もある。「Webのサポートもコンタクトセンターには求められている」とインターネット時代にあっても声での応対の果たす役割は増えているという。

■ コンタクトセンター機能強化の一環で携帯電話登録サービスも展開

こうしたニーズに合わせて、2007年暮から顧客の携帯電話から発信されたコールについては、IVRのコールスクリプトをショートカットしてGSに着信するサービス「携帯電話番号登録サービス」を開始した。携帯電話番号を事前に所定の方法で登録しておけば、その携帯電話からコンタクトセンターに発信した場合、JMBお得意様番号を入力することなくコンタクトセンターにつながる仕組みだ。「このサービスの反響は予想を遥かに上回り、我々が想定していたよりも何倍ものお客様にご登録ならびにご利用頂いている」(源氏)とか。これらの改善に関しても、Impact360 FTRエンタープライズ通話録音はその威力を発揮している。

従来必要ではないと考えられていたIVR応対中の通話も録音することにより、フローのどこに不備があるか、なぜ顧客が途中で通話を切断したかなどの分析をすることができるようになり、前述のような新たなサービスを提供することで着信率の改善及び接続までの時間短縮につながった。

さらに、今後は全通話録音をベースにマーケティング活動を強化する方針だ。「コンタクトセンターでは応答率90%以上を目指してきた。例えば、通話がある特定の時間帯に集中していれば、その時に何が起きているのか、どの様なニーズがあるのかを把握することができる。現在でも録音された内容を聞き起こして分析している」(高橋マネジャー)というが、さらに分析の精度を高め顧客ニーズの把握とサービスの改善や企画に活かしたいという。「社内ではコンタクトセンターというとコストセンター的なイメージがある。それをプロフィットセンターに変えていきたい」と高橋マネジャーは語る。競争が激しい航空業界。統合や再編も進んでおりJALグループもそれにより規模を拡大し、同時に否応なく競争に晒されてもいる。コンタクトセンターを起点に新たな収益基盤の開拓も期待されている。



株式会社日本航空インターナショナル
旅客営業本部 業務部 業務グループ
マネジャー
(兼)株式会社JALナビア ナビアセンター
CMCグループ長 高橋 駿一 氏



株式会社日本航空インターナショナル
株式会社JALナビア ナビアセンター
CMCグループ 源 堅一郎 氏

ペリント・ウィットネス・
アクションブル・ソリューションズ
(Verint® Witness® Actionable Solutions)

世界をリードするペリント・ウィットネス・アクションブル・ソリューションズの分析系ワークフォース最適化ソリューション。コンタクトセンター、プランチオフィース、バックオフィースなどの業務において、顧客応対の問題点を見極め、顧客ニーズやビジネストレンドを把握し最適なワークフォース環境を実現します。

ペリントシステムズジャパン株式会社

〒102-0083

東京都千代田区麹町5-1 NK真和ビル8F

TEL: 03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp>

WACCS020908J

Verint Systems Inc.は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている®またはTMの記号が付与されているものは、Verint Systems Inc.あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複写・転載を禁じます。

© 2008 Verint Systems Inc. All rights reserved.