Oracle
Customer
Snapshot

株式会社一休

クラウドサービスのスピード導入により顧客応対情報を一元管理。電話、メール、WEBフォーム経由のお問い合わせ数を月間平均で約40パーセント削減

「Oracle Service Cloudを採用したことで、これまでに蓄積してきた膨大なナレッジを活用するための環境が5カ月で整いました。問合せの電話やメールが激減し、それらの対応に費やしていた人的リソースをサービスクオリティのさらなる向上に集中できるようになりました」—株式会社一休 カスタマーサービス部 部長　佐貫駿博氏

一休は、国内および海外のホテルや旅館の予約サービスを提供する企業である。1998年の設立以来、次々にサービス・ラインアップを拡大し続け、「上質なサービス」の提供という共通コンセプトのもと、グレードの高い施設に特化したサービスで成長を続けている。近年は、この基本姿勢を堅持しつつ、「ユーザーファースト」というキーワードを事業のシーズに掲げ、顧客のより高次元なサービスに対するニーズに応えるべく、「オンライン・コンシェルジュサービスの実現」に取り組んでいる。その一環として、インバウンド(訪日外国人)の急増やスマートフォンの普及といった市場環境の変化に柔軟に対応しながら、カスタマーサービスのさらなるクオリティ向上に力を入れている。

課題

- 売上増加に伴い問合せが増加したため、電話やメールで問い合わせることなく自ら問題を解決できるような仕組みを構築する
- これまで蓄積してきた膨大なナレッジを集約して一元管理し、今後の事業やカスタマーサービスに活かす仕組みを導入し、大規模災害など万一の場合にも事業を継続することができる体制を整える
- 市場環境の変化にすばやく対応するため、短期導入が可能で、多種多様なユーザーニーズに対応できる豊富な機能を備え、最大の目的であるサービスクオリティの向上を早期に実現できるシステムを導入する
- カスタマイズやバージョンアップなど、運用に要する労力を可能な限り軽減し、スタッフのノウハウ習得やスキルアップを実現する

導入効果

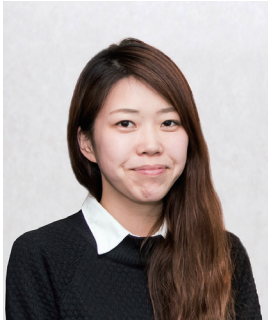
- Oracle Service Cloudの採用でカスタマーサービス・サイトのFAQコンテンツが充実し、サイト全体のコンテンツ参照数が対前年度比で1カ月あたり最大約30,000回まで増加した
- クラウドサービスのスピード導入により顧客応対情報を一元管理することが可能となり、電話、メール、WEBフォーム経由のお問い合わせ数を月間平均約40パーセント削減できた
- 顧客の個別データなどの膨大なナレッジをOracle Service Cloudに集約し一元管理することで、オペレーターがそのナレッジを電話対応で柔軟に活用できるようになり、回答が標準化されたことからサービスクオリティも向上した
- クラウドサービスを選定したことで、採用決定から稼動開始まで5カ月という短期導入が実現し、カスタマイズやバージョンアップなど運用・保守にかかる労力も大幅に軽減され、万一の際にも業務を継続できる体制が整った
- コールセンターのオペレーターが操作する画面数が少なくなり、マニュアルを参照するケースが減ったことで業務の合理化、効率化が進み、将来的にチャットやLINEとの連携などチャネルの拡張に優れた環境を構築できた
- オラクルが提供するセミナーやトレーニングを活用することで、Oracle Service Cloudのもつ機能と拡張性を最大限に引き出すためのノウハウを社内スタッフが習得し、システムに対するリテラシーの向上やスキルアップにつながった

オラクル選定理由

オールインワンという観点では、Oracle Service Cloudほど機能の豊富な製品はほかにありませんでした。他社製品と比べて大幅なカスタマイズが不要で、事業の成長に合わせた拡張性も備えていること、短期導入が可能で災害などに強く、運用の負担も低いク

一休.com ホテル・旅館予約サイトの FAQ 画面の表示

株式会社一休
カスタマーサービス部
部長
佐貫 駿博氏



株式会社一休
カスタマーサービス部
古田 真喜子氏

ラウドサービスであること、また導入・運用時だけでなく、将来的に製品の高度かつ多様な機能を社内で活用する際のオラクルのサポート力などを評価しました。実際、即戦力として確かな成果をもたらしてくれましたから、われわれの選択は成功でした」―株式会社一休 カスタマーサービス部 部長　佐貫駿博氏

導入プロセス

2012年夏、新たなカスタマーサービス・システムの導入プロジェクトがスタート。他社製品と比較・検討のうえ、2012年10月にOracle Service Cloudの採用を決定し、わずか5カ月後の2013年3月にカットオーバーを迎えた。

「Oracle Service Cloudによって、当社が大切にしている『ユーザーファースト』なサービスを実践するために、これまで蓄積してきた情報やデータを有効活用できる道筋がつきました。また2015年10月には、モバイル版のよくあるお問い合わせサイトをリニューアルしました。「Oracle Service Cloud」では、モバイル端末向けのページがあらかじめ用意されているため、利用者にとって使い易い画面をモバイル端末向けに特別な開発をすることなく 構築することが可能になりました」―株式会社一休 カスタマーサービス部 古田真喜子氏

オラクル製品とサービス

•Oracle Service Cloud

（本事例は2016年2月のものです。）

Oracle Customer

株式会社一休

・URL：www.ikyu.co.jp/
・業種：Travel and Transportation
・年間売上：66億1,900万円（2015年3月期）
・従業員数：229名（2015年9月30日現在）

株式会社　一休、カスタマーサービス部の皆様
左より　長浜陽平氏　古田真喜子氏　森川直子氏　佐貫駿博氏

Copyright © 2016, Oracle. All rights reserved. *Oracle と Java は、Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。
文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。
Published March 2016