



1.5か月でコールセンターを構築 応答率が飛躍的に向上し、顧客満足度を高めることに成功

導入背景

FDA様は、2009年7月の就航開始に向けて新規予約・問い合わせ受付まで行うコールセンターを立ち上げ、すべて自社で対応されていました。しかし、便数や路線網の拡大による**利用者数の大幅な増加**に伴い、搭乗や予約に関する**問い合わせ件数が急増**。当時のオペレーター人員だけでは対応しきれず、**応答率が低下**してきていました。課題解決のため、**コールセンターのアウトソース**を決断されました。

導入サービス

トランスコスモスの名古屋センターを活用し、**オペレーターの人員拡充**を第一に進めました。FDA様の静岡センターと連携した2拠点での運用体制を短期間で構築しました。また、人員拡充によって応答品質が低下しないよう、各問い合わせ内容の**難易度にあわせて業務を切り出し3つのフェーズ**に分類。研修期間が短く基本的な問い合わせからスタートし、段階的にレベルの高い業務を習得していく体制で運用していきました。

導入効果

2011年9月の運用開始後から、**応答率が飛躍的に上がり**ました。これにより、お客様からの「電話がつながりにくい」といった**不満の声がなくなり、顧客満足度が大きく向上**しました。また**業務の最適化や要員確保の効率化**を図ったことにより、自社ですべて対応されていた時よりも、**低コストでの運用を実現**しています。

リクエストした分だけ響いてくれる頼もしいパートナーです

応答率の改善と人員確保が直面している課題でした。その課題に対し、迅速にご提案いただけたことがとても良かったと思います。名古屋センターは、人員確保が比較的容易であること、弊社センターと2拠点化することで停電などのリスクヘッジにも対応できることなどお任せする決め手のひとつとなりました。また自社で運営するよりも低コストだったことも大きなポイントでした。航空業界は覚えることが多く、特に弊社は新しい運用や特別対応があるため、オペレーターの皆さんは苦勞されたと思いますが、とても勉強熱心で航空業界のことを好きになってくれていると感じます。個人的には、トランスコスモスさんは、パートナー会社の垣根を越えて、弊社とフラットな組織であると考えます。だからこそ時には厳しく接することもあります。任せっきりではなく、今後一緒に考え、一緒に改善し、レベルアップしていける関係でありたいと思っています。



チャーター事業部
 部長

山田 潤 様

コールセンター構築
1.5か月

業務レベルに沿った
スキルアップ研修

応答率の大幅アップで
顧客満足度向上

最適な人員配置と業務分類で 応答率の改善を図る

株式会社フジドリームエアラインズ様(以下、略称:FDA様)は、富士山静岡空港や名古屋小牧空港などを拠点に国内10都市を小型ジェット機で結ぶフライトサービスをご提供されているリージョナル航空会社です。

FDA様は、2009年7月の就航開始に向けて新規予約・問い合わせ受付まで行うコールセンターを立ち上げ、オペレーターの採用から教育・研修・運用まで、すべて自社で対応されていました。しかし、便数や路線網の拡大による利用者数の大幅な増加に伴い、搭乗や予約に関する問い合わせ件数が急増。当時のオペレーター人員だけでは対応しきれず、応答率が低下してきていました。FDA様のオペレータースキルは非常に高いものでしたが、この電話がつながりにくい状況がお客様へのサービス品質に影響を与えかねません。一刻も早い改善を必要とされていたFDA様は、課題解決のため、コールセンターのアウトソースを決断されました。

トランスコスモスは、こうした状況を改善するため、入電数や入電時刻などを細かく分析、数値化してCPC*を割り出しました。その結果に基づき、繁忙期にあわせた最適な人員配置と問い合わせの難易度にあわせた業務の切り分けをご提案し、FDA様の課題解決をサポートさせていただくこととなりました。

*Cost Per Call:1コールにかかる費用

業務レベルに沿った スキルアップ研修

まず、トランスコスモスの名古屋センターを活用し、オペレーターの人員拡充を第一に進めました。FDA様の静岡センターと連携した2拠点での運用体制を短期間で構築しました。また、人員拡充によって応答品質が低下しないよう、各問い合わせ内容の難易度にあわせて業務を切り出し3つのフェーズに分類。研修期間が短く基本的な問い合わせから

スタートし、段階的にレベルの高い業務を習得していく体制で運用していきました。

さらに、フェーズごとにオペレーターのスキルアップ研修を実施。マニュアルに沿った受け応えだけでなく、FDA様のサービス基準に則した対応を実現するため、言葉遣いやイントネーションの標準化や教育を強化することでスキルアップを図り、対応品質の向上に努めました。

FDA様の日々刻々と変化するサービスに柔軟に対応していくためには、拠点間のコミュニケーションはかせません。密な連携と共有フォルダでの情報共有など、円滑な業務推進を促進するための取り組みも行っていきます。

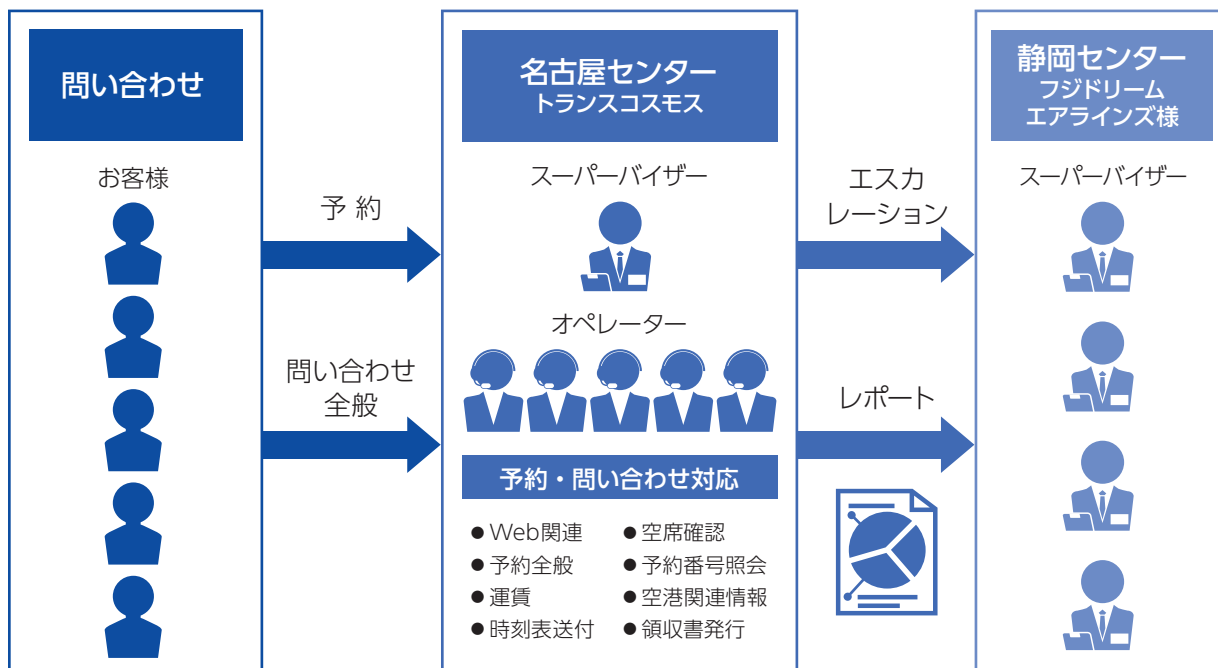
応答率の大幅アップで 顧客満足度が向上

2011年9月の運用開始後から、応答率が飛躍的に上がりました。これにより、お客様からの「電話がつながりにくい」といった不満の声がなくなり、顧客満足度が大きく向上しました。また業務の最適化や要員確保の効率化を図ったことにより、自社ですべて対応されていた時よりも、低コストでの運用を実現しています。

しかし、FDA様は、現状に満足しGOALとするのではなく、これからのフェーズに向かって、トランスコスモスとのパートナーシップを強化しチーム一丸となって、さらなるレベルアップを目指しておられます。また、拠点間のコミュニケーション強化として、オペレーター同士がface to face で交流を深められるような場の提供などもお考えです。

今後の取り組みとしてFDA様は、Webサイトのユーザビリティやユーザーの誘引などのWebマーケティング強化を目標とされています。トランスコスモスは、より一層のFDA様の売上拡大に貢献するためコールセンターと連携したWebマーケティングのご提供など、よりトータルなサポートをご提供していきたいと考えております。

フジドリームエアラインズ様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。