



事例
#127

Gogo LLC

機内でつながるインターネットサービス“Gogo”の カスタマーサポートに、チャット、電話、メール、Twitterで対応

導入背景

Gogo様は、機内Wi-Fi接続サービス“Gogo”の日本ユーザー向けカスタマーサポート体制をより強化すべく、パートナー企業を探されていました。日本語対応であることはもちろん、電話、メール、チャット、Twitterでの対応が求められたこと、業務契約書は全てGogo様の英語フォーマットに基づき交わされることが条件となっていました。

導入サービス

トランスコスモスの米国側をフロントとし、ご提案や契約書面の取り交わしを英語で進行了しました。日本側では、チャットスキルの高い専門オペレーターによる運用体制を構築。さらに電話やメール、Twitterを組み合わせ、ユーザーにとって最適なタイミングとチャンネルでコミュニケーションが取れるハイブリッドな運用スキームを実現しました。

導入効果

オペレーターの応対品質を担保したうえで、運用体制の効率化を実現しました。各チャンネルからの問い合わせ内容や履歴をオペレーターのナレッジとして共有しリアルタイムでつなぐことで、ユーザーにとって最適な方法で情報提供できるようになりました。

言語依存しないカスタマーサポートの豊富な運用経験と フレキシブルな対応にとっても助かっています

アジアを中心としたグローバル展開を見据えて、国内外の豊富なサービス知識があるパートナー企業を探していました。契約締結を英語でスムーズにできる日本企業って意外にもあまりなくて…。トランスコスモスさんは、アジアを中心に各国に多数拠点を持たれていますし、多言語対応だけでなく、積極的にbotサービスの展開をやられていたところが選んだ決め手になりました。カスタマーサポートの基本知識をしっかりお持ちのオペレーターの皆さんには、曖昧な内容の問い合わせにもフレキシブルに対応していただけているのでとても助かっています。現在は有人対応のみですが、いずれはbotを導入して、より効率的な運用も検討していきたいと考えています。これからも一層のお力添えをよろしくお願いいたします。

カスタマーケア マネージャー
関口 牧子 様

日米拠点の連携で
フレキシブルな対応

チャット 電話 メール SNSの
ハイブリッド運用

運用開始 **3** ヵ月
運用
効率 **大幅向上**

日本展開における 言語の壁を超えたサービス提供

米国シカゴに本社を置くGogo LLC様(以下、Gogo様)はフライト中に航空機内で利用できるWi-Fi接続サービス“Gogo”を提供しており、世界12社、3,000を超える民間航空機で利用されています。Gogo様は、日本のユーザー向けのカスタマーサポート体制をより強化すべく、パートナー企業を探されていました。カスタマー対応は日本語であることはもちろん、電話、メール、チャット、Twitterのマルチメディアでの対応が求められたこと、また業務における契約書類は全てGogo様の英語フォーマットに基づき交わされることが条件となっており、このようなご要望にフレキシブルに対応すべく、トランスコスモスでは日米拠点を連携させたサービスをご提案しました。

チャット、電話、メール、SNSの ハイブリッド運用を実現

まず、Gogo様本社とのやり取りをスムーズにするため、トランスコスモスの米国側をフロントとし、ご提案や契約書面の取り交わしを英語で進行しました。

日本側では、チャットスキルの高い専門オペレーターが多数在籍するトランスコスモスの横浜デジタルコミュニケーションセンターを活用した

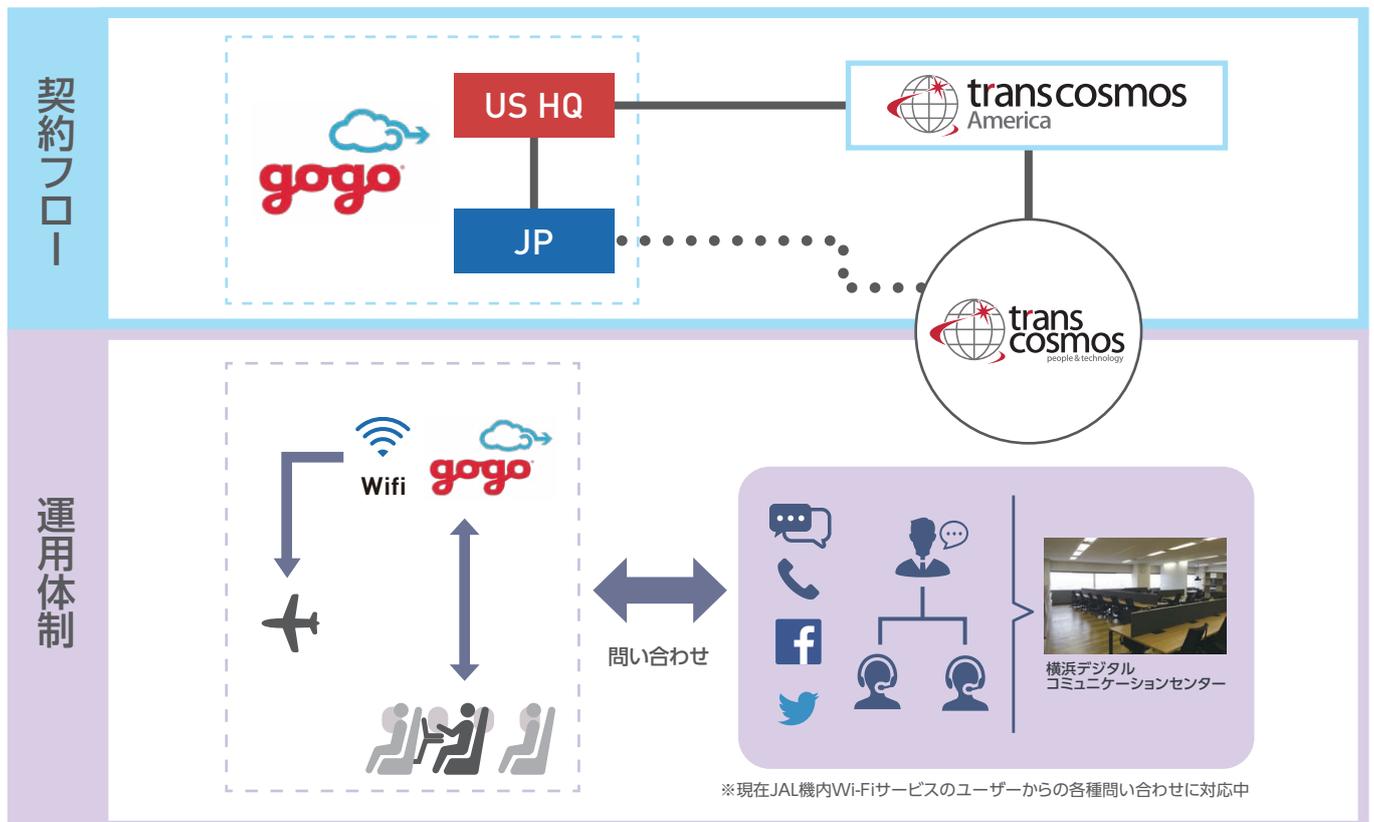
運用体制の構築を進めました。接続トラブルなどユーザーが機内からでもリアルタイムにサポートを受けることができるチャットは顧客コミュニケーションにかかせないチャネルのひとつです。さらに電話やメール、Twitterを組み合わせ、ユーザーにとって最適なタイミングとチャネルでコミュニケーションが取れるハイブリッドな運用スキームを実現。また、Gogo様とのコミュニケーションはチャットで行い、問題解決やサービス活性化にスピード感を持って対応しました。

運用開始から3カ月 シームレスなデータ活用により 運用効率が大幅に向上

オペレーターの対応品質を担保したうえで、運用体制の効率化を実現しました。各チャネルからの問い合わせ内容や履歴をオペレーターのアレクシとして共有しリアルタイムでつなぐことで、ユーザーにとって最適な方法で情報提供できるようになりました。

現在のチャット運用は、有人対応のみですが、今後はbotを取り入れた対応も視野に入れ、さらなる運用効率化を目指されています。Gogo様のアジアを主としたグローバル展開に向けて、トランスコスモスは先進技術と各国拠点を活用した多言語対応をご提案し、これからもGogo様のサービス向上に貢献していきたいと考えます。

Gogo LLC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



※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。

