



海外旅行の際に、大きなスーツケースなどの手荷物を抱えて自宅や会社と空港の間を行き来するのはうっとうしいもの。そうした悩みを解消してくれるのが空港宅配サービス。その「草分け」であるエイビーシー スカイ パートナースは、受注業務の効率化とサービス品質のさらなる向上を目指して「ABCコールセンター」を新たに構築した。既存データベースを活用したCRM、マルチチャネル対応のCTI、しかも開発コストを極力抑えること、そうした条件をクリアしたのが沖電気のCTstageを軸としたシステムだった。

空港宅配の顧客チャネルを多様化し予約業務を効率化 ミス徹底回避でサービス品質向上も実現

株式会社エイビーシー スカイ パートナース(ABCスカイ パートナース)は、海外旅行が今に比べれば、まだまだ「非日常的」だった1977年、成田空港(新東京国際空港)の開港と同時に、空港宅配サービス業務を開始した。現在、同社は成田空港のほか羽田空港、関西国際空港、名古屋空港など全国主要6空港と、都内の空港サービスセンター、東京シティ・エアターミナルの合計7カ所に窓口を設置している。

ABCスカイ パートナースの執行役員で営業部長の佐藤治夫氏は、「予約当日に集荷して、最短で翌日にお届けするなど、スピードとサービスの品質について、当社のアドバンテージは極めて高いと自負しております。しかし、参入業者も増えており、より一層の付加価値が求められる厳しい経営環境になっています」と語る。

シビアで複雑な予約受付業務 ミス撲滅と業務効率を図りたい

空港宅配サービスのシビアさは一般の宅配業務とは比べものにならない。

出発されるお客様の手荷物を空港に運ぶ場合は、搭乗前に絶対に届いていなければならない。また、予約受付後の変更(特に希望集荷日、集荷時間帯)を出発日直前まで弾力的に対応することが求められる。しかし、実際の予約受付業務は実に複雑だ。

佐藤氏は「旧システムでは提携運送業者とのやり取りがFAXベースであったため非常に煩雑でした。また、法人負担(旅行代理店等)によるご利用の場合の事前&確認作業(請求先、ツアー内容、参加者登録等)機能の不足により労力を要していたり、お客様をお待たせすることもありました」とこれまでの苦労を話す。

しかも、この種のサービスは口コミで認知されていくのが特徴。注文時の顧客対応や実際のサービス品質が良ければ、リピート利用につながり、高い確率で新顧客の開拓にもつながる。つまり、ABCスカイ パートナースにとって顧客対応は、そのまま業績に直結すると言っても過言でない。

こうした特性を持つ予約受付業務を効率化でき、かつ、顧客の履歴データ(受注、品質等)を有効活用できれば、対応がより迅速でスムーズになるほか、ミスも撲滅



株式会社エイビーシー スカイ パートナース
執行役員 営業部長

佐藤 治夫 氏

できる。さらに、コールセンターの顧客とのチャネルの多様化(IT化)を図り、オペレーターの1件あたりの対応時間を短縮して対応件数を増やせば、売上の拡大にもつながる。そうしたことを背景に着手することになったのが、予約受付窓口「ABCコールセンター」の構築だ。

システムの仕様書を社内で作成 後は要件に合う製品の選定だけ

「ABCコールセンター」の構築に先立って、佐藤氏は社内の人材育成から取り組んだ。佐藤氏は「システム会社に構築を依頼するにしても、我々がどのようなシステムを求めているのかが説明できないと、必要なシステムは実現できません。そこで、プロジェクトの参加メンバーのITスキルを強化して、システムの仕様書を作成することから始めました」と語る。

2001年4月1日に完成したABCコールセンターの仕様書には、予約受付業務の効率化、既存のデータベースを活用したCRMシステムの実現、インターネットや携帯

COMPANY PROFILE



株式会社エイビーシー スカイ パートナース

本社：東京

代表取締役社長：金子 篤正

設立：1977年12月

資本金：1億円

株主：日本航空、京成電鉄、東京空港交通、日本通運

従業員数：約500名(協力会社を含む)

事業内容：航空手荷物の取扱、自動車運送取扱事業、手荷物運搬用具および旅行用品類の販売・レンタルなど

URL <http://www.abc-sky.co.jp>





ABCコールセンター

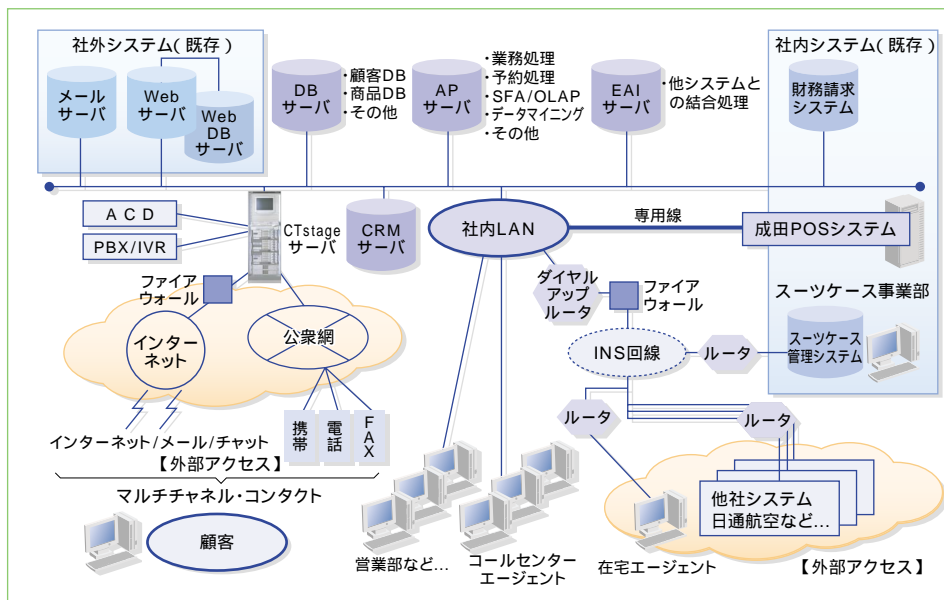
電話などのあらゆるチャネルへのマルチ対応などが列挙されている。しかも、汎用ソフトウェアパッケージの利用と、カスタマイズの最小化も指定。これは、開発コストを抑えること以外に、稼働までの時間短縮、そして開発失敗のリスク回避の面もある。

この詳細な仕様書に沿えば、ベンダーや製品の選択は容易そうだが佐藤氏は、「意外と手間取りました」という。というのも、佐藤氏が希望するシステムを実現するには、CRMソフトのほかに、マルチチャネルに対応したCTIシステムを組み合わせる必要があったからだ。これらを組み合わせた汎用システムが少ないことや顧客とのコンタクト・チャネルが確実にIT(Web/Mail)化しているため、CRMソフトとCTIシステムの連携に不安があるなど、なかなか希望通りの提案が見当たらなかったというのだ。

そうした経緯を経てABCコールセンターの構築を受注したのが三井情報開発株式会社だった。同社が提案したのは、沖電気のCTIシステム「CTstage」とCRMソフト「Vantive」の組み合わせだ。提案を受け取った佐藤氏は、「CRMソフトとCTIシステムがそれぞれ優れた製品で、しかも特別な開発なしで連携できるのですから開発コストも抑えられ、これ以外に選択肢はないという印象でした」と振り返る。

**回線のビジーはほぼゼロ！
オペレーターの対応と配置の効率化も**

VantiveとCTstageの組み合わせによ



り、ABCコールセンターが稼働したのは、2001年10月1日。分散していた電話回線やFAXなどのチャネルもCTstageにより、1カ所に統合された。

佐藤氏は「予約センターにかかってくる電話の実に70～80%が、受注成立につながっています。一般的に予約センターは“コストセンター”と見られますが、当社では“プロフィットセンター”なのです。ですから、できるだけ多くの電話を取って、効率よく事務処理することは、売上の拡大につながるのです」と語る。ABCコールセンターでは、47回線が用意され、40台のオペレーター端末が配置されている。かかってくる電話は、平均1500～1700コール、ピーク時2500コールだという。

「従来は、ある問合せ回線は全てふさがっているのに、別の問合せ回線は空いているという状況もありました。CTstageでは、空いている回線をBusy状態の問合せに自動的に割り振る機能があるので、回線とオペレーターというリソースを最大限有効に活用できます。その結果、回線のビジーはほぼゼロになり、むしろ適正オペレーター数の確保に苦慮するようになりました。また、着信履歴の分析機能があり、これを元にオペレーターを効率よく配置できるなど、売上とコストの両面で効果が得

られています」と佐藤氏は満足している。

さらに、FAXやWebなど電話以外のチャネルからの予約も、まとめて処理できる点も評価している。佐藤氏は、「電話よりもFAXで予約を受けた方が、作業を効率化できます。さらに、Webからの予約は、受付業務の自動化も可能です。現在、Webからの予約は全体の7%程度ですが、利用数は急速に伸び続けています。マルチチャネル対応のCTstageならば、チャネルの稼働の割合が変わっても、システムに変更を加えることなく、柔軟に対応できます」と続ける。

今後、ABCスカイパートナーズでは、オペレーターの在宅勤務を可能とする、リモートアクセス・システムも構築する予定。CTstageなら、VoIPにも対応できるため、家庭のブロードバンド・インターネットを経由した「リモート・オペレーター・システム」の構築にもそのまま応えられるので、その日は遠くないだろう。

お問い合わせ

OKI

沖電気工業株式会社
パソコン/ワークステーション インフォメーションセンター

☎0120-490-988
受付時間 9:00～17:00 / 月曜～金曜(祝日除く)
URL <http://www.ctstage.com>