



LINEとの親和性が高いコンタクトセンターソリューションが利便性向上に寄与 海外旅行保険のアシスタンスサービスに LINE to Callを導入



「LINEであれば既存環境であるアバヤとの連携が可能で、オペレータへの負担にならないばかりか、コミュニケーション基盤として広く普及しているため、利便性の面でもお客さまにご満足いただけると考えました」

1996年に東京海上日動火災保険株式会社のグループ会社として、海外旅行保険契約者に対するアシスタンスサービスを中核事業に据えて設立された東京海上インターナショナルアシスタンス株式会社（代表取締役社長 太田征宏）。海外に渡航・滞在する海外旅行保険のお客さまに対して、病院紹介・キャッシュレス受診手配や携行品の破損・盗難事故、賠償責任事故などに関する相談を受け付ける海外アシスタンスサービスをはじめ、海外留学生のトラブルに対応する「留学生トータルサポートサービス」、海外出張者や駐在員に対する支援を行う「海外危機管理トータルサポートサービス」などを手掛けている。最近では訪日外国人の日本滞在を支援するインバウンド向けの国内アシスタンスの案件も増えており、幅広い顧客に対する手厚いサービスを提供している。

国際フリーダイヤルに加え新たな連絡手段を模索

同社では、設立当時から企業で利用する一般的なPBXおよび電話機を利用してコール受付をはじめとした顧客対応を行ってきたが、2014年のオフィス移転を契機に、コンタクトセンターに適したソリューションへの刷新を計画。複数のソリューションを検討するなかで、着信率や応答率といったデータ分析の容易さや、座席の受付状況の可視のしやすさなど、コンタクトセンターに求められる多くの機能が実装されている点を高く評価し、アバヤのコンタクトセンターソリューションへの刷新を決断した。以降、アシスタンス業務を強力に支援する業務基盤の1つとしてアバヤが利用されてきた。

アシスタンス業務において課題となりつつあるのが、お客さまとのやり取りに利用される国際フリーダイヤルの通話品質だ。「通話が途切れ途切れになってしまうなど、国際フリーダイヤルの通話品質に関して、お客さまからのご不満の声をいただくことがありました」と業務企画部 兼 医療サービス部 部長 鈴木康敬氏は指摘する。また、本来料金が発生しないはずのフリーダイヤルでも、使い方によって国際ローミングに関連した費用がお客さまに発生してしまうこともあった。「現地の固定電話や現地の携帯電話

業種▶サービス業
展開範囲▶コンタクトセンター
ソリューション

東京海上インターナショナルアシスタンス株式会社
所在地 東京都中央区銀座5丁目3番16号
日動火災・熊本県共同ビル7階
設立 1996年12月
資本金 1億2,000万円（授權資本）／3,000万円（払込資本）
事業内容 海外旅行保険に関する
アシスタンス業務
URL <http://www.intac-net.co.jp>

課題

- 通話が途切れ途切れになるなど
音声品質に関して懸念があった
- 連絡手段によっては国際ローミングによる費用が顧客側に発生してしまっていた
- 国際フリーダイヤルへのかけ方が分かりにくく、顧客の混乱を招く場面も
- お客さまから「LINEを使って連絡が取れるようにしてほしい」との要望が増えてきた

効果

- 安定した通話品質で通常の電話と比べてそん色なく利用できる
- お客さまに複数の連絡手段が提示でき、安心感につながっている
- LINEから直接電話できるため、使い勝手の面で満足度向上に寄与
- お客さま本人と直接連絡がとれることで、課題に迅速に対処できるようになった

話を経由してお電話いただくと料金は発生しませんが、お客さま自身が日本からお持ちになられた携帯電話を経由した場合、国際ローミングに関連した費用がお客さまの負担となってしまうことがあり、ご不満の声をいただくことがありました」と医療サービス部 アシスタンス室 ビジネスプロセスイノベーション担当 デビュティマネージャー 橋本尚美氏は当時の状況を説明する。

同時に、国際フリーダイヤルはアクセス方法が複雑で、国によって国際電話をかける方法が異なるなど、利便性の面でも課題があった。「海外に慣れていない方だと、そもそも国際フリーダイヤルのかけ方自体をご存知ない方も。電話のかけ方が分からないという問い合わせが、日本にいるご両親経由でサポートデスクに寄せられることもあった」と橋本氏。最近では、大学生などを中心に「LINEで連絡できるようにしてほしい」といった、普段利用しているコミュニケーションツールで直接問い合わせできるような環境づくりへの要望も高まっていた。「国際フリーダイヤルは必要。これに加え、新たなコミュニケーション手段に関するニーズが増えてきている」と鈴木氏は指摘する。

LINEから直接電話がかけられる「LINE to Call」を新たに採用

そこで、国際フリーダイヤルに加えて簡単にサポートデスクに連絡できる通話手段を新たに用意するべく、調査を開始した鈴木氏。「当初は特定のIP電話アプリに我々独自の機能を付加した自社アプリを作成することも検討しましたが、開発自体に膨大なコストがかかるうえ、メンテナンスも我々内部で行うことを考えると、運用していくのは容易ではないと判断しました」。せっかく開発したとしても、アプリ自体を手間をかけてインストールしてくれるのかも未知数で、使い方のレクチャーも含め懸念点が山積していた。

そこで注目したのが、LINEのアプリから直接電話をかけることができる「LINE to Call」だった。「LINEであれば既存環境であるアパイアとの連携が可能で、オペレータへの負担にならないばかりか、コミュニケーション基盤として広く普及しているため、利便性の面でもお客さまにご満足いただけたと考えました」と橋本氏。実は他のコミュニケーションアプリも同時に検討したが、新規のダウンロードや面倒な設定などが必要になり、お客さまの負担が増えること、そしてアパイアと連動できないため、オペレーションが煩雑になり、業務負担も増えてしまうと判断したのだ。

ただし、LINE to Callは、法人利用の場合は入電したコールに対してのコールバック、つまり折り返しができないため、最後まで熟慮することになったという。「我々がやっているサポートの特性上、一度だけやり取りすれば終わるような種類のものではありません。中には月単位でサポートし続ける案件もあり、どうしても折り返し電話をするケースも少なくありません。それでも、アプリの利用率や知名度、利便性、アパイアとの連動性を考慮し、LINE to Callを選択しました」と鈴木氏は力説する。実際にアパイアに訪問してデモを見た時点で「これだ!」と直感したという。

LINEでのサポートで満足度向上に寄与、オペレータの負担なく課題解決も迅速に

現在は、お客さまに対してLINEによるサポートが新たに開始されたことをアナウンスしている段階にあるが、実際の反響は大きく、LINE入電は増えつつあるという。以前から課題だった通話品質も安定しており、「卒業旅行で世界一周されているお客さまの方から中央アジアのカザフスタンよりお電話をいただいたのですが、一般の電話のような感覚で、クオリティも十分でした。品質も安定しています」と同室 デビュティマネージャー 畠山絵美氏は評価する。サポートデスクのオペレーションは従来の国際フリーダイヤルと変わらないため、「国際フリーダイヤルなのかLINEからなのかはアパイアの画面上できちんと把握できるのですが、LINEからの入電だからといって特別な処理もなく、運用上負担も全くありません」と畠山氏。



— 東京海上インターナショナルアシスタンス
株式会社医療サービス部 アシスタンス
室 Deputy マネージャー 島山絵美氏

「アプリの利用率や知名度、利便性、アバイアとの連動性などを考慮し、LINE to Callを選択しました。」

新たにLINE to Callを導入したことで、お客さまに対して複数の連絡手段が提示できるようになり、顧客満足度の向上にも少なからず寄与していると橋本氏は語る。「以前は学生さんが親御さんにLINEで連絡し、その親御さんからサポートデスクに電話がくるといったケースもありました。その場合親御さんの心配は2倍に、伝言ゲームの状態で情報は半分、なんてことも。今はアバイアと連携するLINE to Callにより学生本人と直接やり取りしやすくなったため、お客さまのお悩みを解決する時間も短くなっており、親御さんにもご安心いただいています」と評価する。なお、コールバックできないことが当初懸念されていたが、現状は一度でも電話にて会話できれば、その後はメールや現地の電話など違う手段を持つお客さまが多く、特に問題になることはないという。

今回新たに利用し始めたLINE to Call以前からアバイアのコンタクトセンターソリューションを利用しているが、シームレスな連携で負担なく利用できている。「普段から利用していますが、特に不便に感じたことはありません」と同室 今井彩香氏は語る。また、同室 Deputy マネージャー 内海延枝氏は「弊社では複数のサービスを扱っていることから、入電する番号によって名乗り方を変えています。以前は番号を見てその都度判断しなければなりませんでした。今はアバイアのソフトフォンStationLink上にきちんと名乗るべきサービス名が表示されるため、それを読み上げることで対応できます」と評価する。他にも、Avaya Agent MAPによって電話の対応状況が可視化可能となっており、電話中なのか空いているのか、事後対応中なのか、席ごとに色分けされてフロアに用意されたモニター上に表示されているため、電話の転送も容易になっているという。

なお、これまでアバイアの導入から運用、そして新たにLINE to Callに関するインテグレーションを行った都築電気株式会社については、「2014年の移転時にもセンター運用を考慮しながら提案していただき、問題点の提示から解決策の提案まで、幅広くサポートいただけています。LINE to Callについても一緒に悩んでいただき、導入時にもうまくリードしていただけた」と橋本氏は評価する。

チャットも含めたLINEによる総合的なサポート体制を強化

現在はLINE to Callの利用が始まった段階のため、まだLINEからの入電数は少ないものの、より多くのお客さまにご案内していくことで、利用率を高めていきたい考えだ。「LINEのほうが使い勝手もよく、お客さまの満足度もさらに高めてくれると考えています。同時に、LINE to Callの利用率が上がってくれば、コスト効果もいずれ出てくるはずです」と橋本氏は期待を寄せている。

また、現状は音声でのサポートを行うLINE to Callのみとなっているが、いずれはチャットで対応できる環境の整備も進めていきたい考えで、すでにフェーズを分けて起案済みとなっている。「LINE to Callでの電話対応がフェーズ1となっており、定型文によるチャット対応がフェーズ2、自由文でのチャット対応がフェーズ3です。情報セキュリティの観点でクリアすべき課題はありますが、将来的にはAIを活用したチャットボットも視野に、よりお客さまの利便性を向上させる新たな環境づくりを進めていきたい」と今後について鈴木氏は語る。

「今はアバイアと連携するLINE to Callにより学生本人と直接やり取りしやすくなったため、お客さまのお悩みを解決する時間も短くなっており、親御さんにもご安心いただいています。」



— 東京海上インターナショナルアシスタンス株式会社医療サービス部 アシスタンス室 デピュティマネージャー 内海延枝氏

アバイア (Avaya Inc.) について

ビジネスはそれを提供する側のエクスペリエンスに基づいて構築されており、毎日何百万ものエクスペリエンスがアバイアによって構築されています。

100年以上にわたり私たちは世界中の組織が顧客や従業員のためのインテリジェントなコミュニケーションエクスペリエンスを生み出すことを可能にしました。

アバイアはクラウド、オンプレミスまたはハイブリッドでコミュニケーションとコラボレーションを強化しシンプルにするオープンで咬合された革新的なソリューションを構築します。

あなたのビジネスを成長させるために私たちはイノベーション、パートナーシップそして焦点を絶え間なく「次のこと」にあてています。

私たちはあなたに信頼していただける、エクスペリエンスを提供するテクノロジーカンパニーです。

詳しくはwww.avaya.com/jpをご覧ください。