

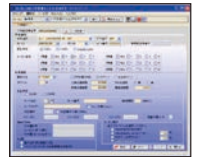
株式会社インフィニ トラベル インフォメーション 様 (ANAグループ)

INFINI



<株式会社インフィニ トラベル インフォメーションについて>

平成2年に全日空及び ABACUS (アジアの航空会社 11社) で運営されている CRS 会社) の共同出資により、日本で最初に設立された CRS (Computerized Reservation System : 世界中の航空会社と旅行会社をオンラインでつなぎ、国際線の航空座席を予約するシステム) サービスを提供する会社。主な収益源は、航空会社からの予約手数料および CRS サービスを利用する旅行会社からのシステム使用料。航空座席の予約・発券機能のみならず、ホテルやパッケージツアー等の予約・各種情報の提供も行う。現在、約 140 社の航空会社が参加、予約システムは全国で約 20,000 台、ET (Electronic Ticketing) は約 500 店舗で利用されている。



旅行会社のカウンターで航空券を購入する時、裏側ではインフィニのシステムが活躍している。

ANAグループのCRSサービス会社である、株式会社インフィニ トラベル インフォメーション カスタマーサポート部の皆さまに、ISL Online の導入効果や、ISL Online を 5 年間使い続けている理由などについて伺いました。

写真左より：弊社取締役の菅沼 / 株式会社インフィニ トラベル インフォメーション カスタマーサポート部 第3グループ 黒白千鶴氏 / 同グループ 主査 清水美紀子氏 / 同グループ 主査 盛井麻希氏 / 同グループリーダー 清野達也氏 / 同グループ 上野民記氏 / 弊社営業部の井上

「ISL Online の導入によって、トラブル解決時間を約 50% 短縮することができました。解決に必要なログファイルを転送する際、転送容量の制限が無いので非常に助かっています」

株式会社インフィニ トラベル インフォメーション カスタマーサポート部 第3グループの皆さま

もくじ

1. ISL Online をどのように使っているか
2. ISL Online が無かった頃の苦労
3. 解決時間が 50% 短縮、出張回数は 4 分の 1 に
4. ISL Online を使い続けている理由
5. オーシャンブリッジへのメッセージ

ISL Online をどのように使っているか

— インフィニ トラベル インフォメーション (以下インフィニ) では、ISL Online をどのように使っていますか？

(盛井氏) カスタマーサポートを行う際の、遠隔操作による「オンラインサポートツール」として利用しています。

インフィニのシステムは、お客様のサーバーにインストールしてご利用いただけます。国内の旅行会社や旅行代理店で約 20,000 台のシステムが稼働しています。カスタマーサポート部には、全国のお客様から以下のようなお問い合わせが毎日寄せられています。

<お客様からのお問い合わせの例>

- ・操作方法を教えてください
- ・エラーが起きて座席が予約できない
- ・OS をバージョンアップしたら動かなくなった
- ・セキュリティソフトの設定を変えたら操作できなくなった
- ・その他

インフィニ全体で毎日 500 件くらいのお問い合わせがありますが、そのうち約 100 件ほどがシステムの使い方やトラブルなどについてのお問い合わせとなり、カスタマーサポート部で対応しています。それらの中には、電話だけでは解決が難しく、お客様のシステムを直接確認したほうが良いものがあります。そこで ISL Online が登場し、

お客様に許可をいただいた上で遠隔操作を行います。

ISL Online を使うケースは、毎日複数件発生しています。現在は ISL のライセンスを 2 つ購入し、2 回線と同時に使えるようにしています。二次受けで使うことがほとんどですが、空いている時は一次受けで使うこともあります。

現在インフィニのような CRS サービスを提供している会社は、外資系も含めると国内に複数社ありますが、インフィニはその中でも「導入後のサポートが手厚い会社だ」という評価をいただいています。この評価を維持し、さらに高めていくために、ユーザートレーニングやユーザー向けポータルサイトなど様々な取り組みに力を入れています。その中でも ISL Online が果たしている役割は大きく、欠かすことのできないツールになっています。

— いつ頃から ISL Online を使い始めたのですか？

5 年ほど前からです。それ以前の「ISL Online が無かった時代」には、もう戻りたくありません (笑)

ISL Online が無かった頃の苦労

— その「ISL Online が無かった時代」について、教えていただけますか。



"何より減らしたかったのが「お客様を待たせてしまう」ことでした"

(清野氏) ISL Online のような遠隔操作ツールが無かった頃は、電話だけでは解決できないようなお問い合わせの場合はお客様のオフィスに伺って対応していました。必然的に「解決までお客様を待たせる」ことになっていました。

またインフィニでは、カスタマーサポートを担う技術スタッフは東京オフィスに集約されています。東京以外のお客様の対応をする際は、国内の各支店(東京の他、名古屋、大阪、福岡)に所属している営業担当者に代わりに訪問してもらい、こちらから電話で指示を出しながらなんとか解決を試みることもありました。

それでも、スムーズな解決のためには直接お客様の端末に触れるのが一番です。インフィニの営業担当者は全員がシステムの専門的な部分まで熟知しているわけではありません。お客様も、自前でシステムを構築する手間を省くためにインフィニをご利用いただいていますから、システムに詳しい方はそう多くはいらっしゃいません。

加えて、障害の原因を分析するために、お客様のサーバー内のログデータを取り出して分析しなければいけないこともあります。航空座席予約に関わるログデータは内容的にも、容量的にも、メールに添付して送ってもらうような類のことはできず、直接出向いて入手しなくてはなりません。

結果、カスタマーサポートのための出張が絶えませんでした。あるお客様では「大阪と名古屋の支店でシステムトラブルが発生。システム管理者は

シンガポールにいたので対応できない」という事があり、私たちは大阪と名古屋を何度も行き来しました。

そのような状況を大きく変えてくれたのが、ISL Online です。便利な遠隔操作ツールがあると紹介してもらい、早速試用版を使ってみました。いきなり使うのではお客様にご迷惑をかけてしまう恐れがあったため、インフィニの営業担当者があるお客様を訪問し、お客様の側についている状態で使ってみました。お客様も喜んで協力してくれました。

手応えは抜群でした。おお、こんなに便利なものがあるのか！と嬉しくなりました。正式に導入し、カスタマーサポートの標準ツールとなるのに時間はかかりませんでした。

解決時間が 50% 短縮、出張回数は 4分の1に

— ISL Online の導入前と導入後で、どのような変化がありましたか。

(清水氏)やはり、お客様を待たせなくなったということが一番です。

問題解決までの時間を短縮させることができました。各ケースでばらつきはありますが、平均すると解決時間は 50% くらい短縮できたと言っています。

また、ログデータの入手や修正ファイルのインストールなど、これまで訪問が欠かせなかった作業についても、ISL Online のファイル転送機能を使うことで、遠隔のままデータのやりとりができるようになりました。お客様先への直接訪問回数は以前の 4分の1程度まで減っています。

(上野氏) 加えて挙げられる変化は「お互いのストレスが軽減した」ことです。

電話で問い合わせをされたお客様は、トラブルの状況を何とか口頭で伝えようとされます。しかし、適切な言葉が見つからないとイライラしてしまいます。一方でそれを聴いている私たちサポートスタッフ側も、早く原因を突き止めたがために「知りたいことはその情報ではないのに」とストレスが溜まってしまいうこともありました。

ISL Online を使うことで「言葉」が要らなくなります。お客様の PC に直接触れることで「ああ、こういうことか」とすぐに状況を把握することができます。

中国の旅行会社の日本支店のお客様から問い合わせをいただいた時は、とても喜ばれました。お客様は中国の方で、システムの状況を正しく伝えられるほどの日本語が話せませんでした。



「うまく説明できないけれど、わかってほしい」というお客様は大勢いらっしゃいます”

もし電話だけでやりとりをしていたら、状況を把握するまでもっと時間がかかり、イライラさせてしまっていたと思います。

— 遠隔操作をされることを嫌がるお客様はいらっしゃいませんか？

(黒白氏)ほとんどいらっしゃいません。もちろん、遠隔操作を行う場合には事前に「PC 内のどのデータに触れ、どこには触れないか」などの説明をし、許可をいただいた上で接続します。お客様にとっては、自分が説明する手間が省け、早く解決することができますから、喜んで協力していただけることのほうが多いです。

一度遠隔サポートを経験したお客様の中には、二度目のお問い合わせ時に予め接続準備を整えておき、電話をかけてすぐに「では早速、直接やってもらえますか？」とお願いされる方もいらっしゃいます。

ISL Online を使い続けている理由

— ISL Online の導入から 5 年ほど経ちましたが、他のツールに乗り換えようとしたことはありますか？

(盛井氏) 使っていて不満を感じたことが無いので、一度もありません。

— ISL Online について「気に入っている所」があれば、教えてください。

それでは、いくつか挙げてみます。

[1] 接続時にお客様に手間を取らせない

ISL Online は「接続される側」にソフトをインストールする必要がありません。お客様に余計な手間をかけずに済みます。もしそこで一手間必要になってしまうと、遠隔操作に協力していただけるお客様の割合はずいぶん減ってしまうと思います。

[2] ファイル転送の容量制限が無い

先述のように、設定ファイルやログデータなど、サポートを行う上でファイルのやりとりが求められるケースは少なくありません。他社

製品の中にはファイル転送に数メガ程度の容量制限が設けられているものもあると聞きましたが、ISL Online は無制限です。

過去、ISL Online を使って 2G 近くもあるファイルを転送したことがあります。転送に相応の時間はかかりましたが、途中でエラーが発生することも無く、思っていたほど待たされませんでした。それだけの大容量ファイルを転送することはまれですが、大きめのファイル転送が必要な機会は頻繁にあります。「容量制限無し」は、ISL Online を選んで良かったと思う点の 1 つです。

[3] 費用がお手頃

ISL Online のライセンス費用はお手頃だと思います。出張にかけていた費用の事を考えると、すぐに元は取れてしまいます。



”ファイル転送が数メガで制限されてしまうのは、ちょっと困ります”

オーシャンブリッジへのメッセージ

— 今後、ISL Online をどのように活用していくとお考えですか？

(清野氏) 今年、ISL Online に追加された「Web 会議機能」も活用できそうだと思っています。インフィニでは定期的にユーザー向けトレーニングをクラスルーム形式で実施しています。トレーニング会場までなかなか足を運ぶことができないお客様向けに、オンライントレーニングを提供できたら喜んでいただけるかもしれません。

— 最後に、オーシャンブリッジへメッセージをお願いします。

ISL Online を使ったオンラインサポートは、多くのお客様からも認知され、頼りにされる欠かせないサポート手段になりました。これからもずっと使い続けていくつもりです。

また、ISL Online の他にもカスタマーサポートの品質向上や効率化に役立つツールがあれば、どんどん紹介してください。今後ともよろしく願いいたします。

リモートコントロールツール

ISL Online 15 日間無料体験の申込は

<https://www.islonline.jp>



ISL Online国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒107-0051 東京都港区元赤坂1-5-12 住友不動産元赤坂ビル7F

Web: <https://www.oceanbridge.jp/>

Email: sales@oceanbridge.jp

TEL: 03-6809-0967(営業部)

● ISL OnlineはXLAB d.o.o.の商標です。

● その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。

ご購入に関するお問い合わせは