

# 全日本空輸株式会社

## 顧客視点でサービスを強化 24時間対応のグローバルコンタクトセンターを構築

ANA Inspiration of JAPAN

A STAR ALLIANCE MEMBER

### 導入サービス名：コンタクトセンターソリューション



全日本空輸株式会社  
マーケティング室 マーケティング計画部  
営業サポート企画チーム  
マネジャー

深川 英明氏

「従来からNTTコミュニケーションズに全幅の信頼を置いていました。今回も当社業務に対する深い知見とノウハウを存分に活かしていただいたと思います」



全日本空輸株式会社  
業務プロセス改革室 ITサービス推進部  
国内旅客チーム

中尾 一博氏

「今回のプロジェクトでは、システム連携のほか国際フリーダイヤル接続や英語対応のCTIツールなど、さまざまな面でNTTコミュニケーションズに助けられました」



#### 企業情報

社名 全日本空輸株式会社

事業概要 日本最大のネットワークを誇る国内線事業に加え、国際線におけるネットワークとグローバルビジネスの拡大にも注力。世界のリーディングエアライングループを目指す事業展開を進めている。

URL [www.ana.co.jp](http://www.ana.co.jp)

#### 課題

- ・国際線コンタクトセンターの対応時間を24時間に延長したかった
- ・拠点ごとにバラツキのあったサービスレベルを均一化したかった

#### 対策

- ・既存のコンタクトセンターを有効活用したサービス強化策を検討
- ・日米の拠点をつなぐ高品質・高信頼のネットワーク基盤を採用

#### 効果

- ・世界各地からの入電に24時間365日対応できる体制で顧客満足を向上
- ・新規拠点での人員配備やPBX導入の負担がなくなりコスト低減にも寄与

#### 課題

### 顧客のライフスタイルの変化に対応した 国際線予約・案内センターの24時間化が課題に

「攻めとスピード経営の実践」を柱に据え、新規事業の創造と既存事業の成長加速を実践する全日本空輸株式会社(以下、ANA)。中でも同社が“成長ドライブ”と位置づける国際線事業では、多様化する顧客ニーズに世界レベルで応えられるサービス設計と品質を目指している。そうしたサービス品質のさらなる向上に向けて取り組まれたのが「グローバルコンタクトセンター」(以下、GCC)構想だ。

「これまで国際線のコンタクトセンターは日本地区なら8時から20時まで、世界の各拠点でもそれぞれのビジネスアワーに合わせた時間内で電話を受け付けていました。もちろんWebなら24時間、予約・変更などが可能ですが、『直接オペレータに相談したい』『緊急に問い合わせたいが夜間は電話が通じない』といったお客さまにご不便をかけていたと思います」とANAの深川英明氏は振り返る。

また各拠点で電話対応を行っているため、それぞれに英語・日本語・現地語が話せるスタッフを用意し、一定水準のサービススキルを学ばせる教育体制も必要となっている。

「日本語を話せるスタッフの現地採用が難しい国も少なくなく、サービスレベルが均一に保てない課題もあったのです」と深川氏は付け加える。

そこで同社は、国際線ネットワークの拡大に伴うサービス品質の向上には、コンタクトセンターの受付時間延長と、コミュニケーター品質を高いレベルで保つ施策が不可欠と判断。24時間365日、世界各地からの電話を受け付けるGCCプロジェクトに着手した。



Global ICT Partner  
Innovative. Reliable. Seamless.

## 対策

### 日米のコンタクトセンターを接続し シームレスなサービス基盤を構築

「GCCの構築を進める上で大きな前提となったのが、既存資産を有効活用することでした」と振り返るのは、グループ全体のコスト削減と生産性向上に向けた構造改革に取り組んでいる同社の中尾一博氏だ。

国内では既に国際線だけで多くの人員を擁するコンタクトセンターが、また、ロサンゼルスでも北米就航路線に対応したコンタクトセンターが存在していた。この2つの主要拠点の時差を利用して相互に業務を引き継ぎながら世界各地からの深夜・早朝帯の電話を集約すれば、24時間体制のコンタクトセンターが実現できる(日中帯は、各地区コンタクトセンターで対応)。

「この構想を実現するカギは、日米それぞれに転送した際の音声品質を担保すること。さらに日本に設置されているグローバルコールフロー\*のデータを遅延なく連携できることも必要でした」と中尾氏は言う。そこで複数の事業者の提案を検討した結果、選ばれたのが、唯一、既存の日米コンタクトセンター間をネットワークで接続・連携させ、フォロー・ザ・サン(日米時差を利用した受付の仕組み)で世界からのコールを24時間体制で受付ける仕組みをもつ、NTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)のコンタクトセンターソリューションだった。

「ソリューションの一部として提供されるグローバルネットワーク『Arcstar Universal One』が、事前検証の結果、海を越えた通信でも安心して使える品質だと判断できたことが決め手となりました。また航空業界におけるコンタクトセンターの重要性や業務を理解した提案内容だったことも評価につながりました」と深川氏は述べる。

もう1つのポイントとなったのが、サービス切り替えを短期化する

図 グローバルコンタクトセンター概要図



世界各地からの早朝・深夜帯の入電に対し、会員認証、営業時間判定、最適なコミュニケーターへの振り分け等を自動的に行い、日米拠点と各海外拠点で24時間シームレスなサービスを提供している

ためのグローバルレベルでのサービス導入のノウハウ、運用メソッドを持った対応力だったという。

「利用されるお客さまには絶対に迷惑をかけてはなりません。システムの切り替えには日程の厳守という大きな命題があったのです」と中尾氏は話す。

この期待に応え、NTT Comは日本と米国の各営業時間外に主要なリリース作業を実施するとともに、実質3日という短期間でシステムの切り替えを実施。予定通りスムーズなサービスインを実現した。

## 効果

### 利用言語やステータスに応じた 呼分配で顧客満足の向上を実現

新たにGCCが稼働を開始したANAは、国際線予約・案内の電話受付(日本語・英語)を24時間365日まで一気に拡大。日本と米国のデータセンター『Nexcenter』に格納されるシステムを連携し、各地区営業時間外(28の国と地域)から受け付けた電話を双方の営業時間や利用言語、顧客のプレミアムステータス(ダイヤモンド、プラチナ、ブロンズ等)に応じて、最適なコミュニケーターに呼分配する。これによりANAの就航地なら世界のどこでも、常にコミュニケーターと対話しながら高品質なサービスを受けられる環境が整備された。

特徴的なのが、きめ細かな顧客管理が実現している点だ。従来、米国をはじめ海外のコンタクトセンター(もしくは各拠点)では、顧客と会話する中でしか相手のステータスを確認することができなかった。しかし新システムではコールの過程で入力される会員番号によって日本側で自動的にステータスを認証。日本・米国どちらのセンターが対応する場合でも瞬時に最適なスキルを持つコミュニケーターへルーティングする。これにより、該当会員にのみ提供される各種サービスの案内などが迅速に行えるようになった。

「24時間対応となったことで、お客さまからは『深夜・早朝でもつながるので助かりました』といった声を頂いています。通話品質も良く、海をまたいでいるとは思えないほど安定しています」(深川氏)

また機動性という点でも大きなメリットがある。「これまでには就航先が増えるたびに現地拠点ではPBXを設置していましたが、NTT Comのグローバルサービスのおかげで、今はそのような必要がありません。GCCフローに沿って国際フリーダイヤルさえ引けば即時に対応できるからです。今後もNTT Comには引き続きGCCの安定稼働と、お客さまサービスのさらなる向上につながる先進的な提案を期待しています」と中尾氏は語った。

\*営業時間判定、ログイン判定、言語判定、会員認証などのデータを管理するシステム

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト [www.ntt.com/business/solutions/communication-and-collaboration/contactsol](http://www.ntt.com/business/solutions/communication-and-collaboration/contactsol)

●記載内容は2016年3月現在のものです。  
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。  
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。