



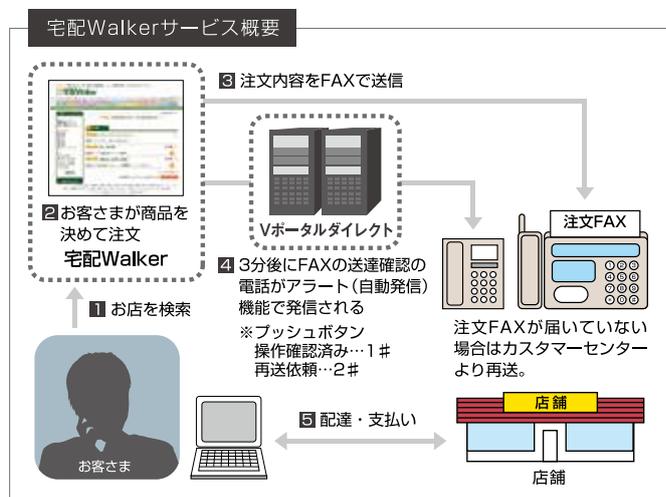
ポータルサイトの注文とりこぼしを防ぐ

株式会社 KADOKAWA 様

電話を通じて、リアルタイムにインターネットと情報連携。

● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- 加盟店にインターネット環境があるとは限らないため、注文の待ち時間表示を電話を使って簡単に変更できるようにする必要があった。
- サイトでの注文受付時に店舗に送られる FAX・メールの送達確認の電話をかけられる仕組みが必要だった。



電話をかけて待ち時間をプッシュボタンで入力するだけで、Web上の待ち時間表示が変更できる。

インターネットサイトとの連携をはかるツールは電話のみ

ポータルサイト「ウォーカープラス」内の「宅配ウォーカー」では、自宅近くの宅配業者を一括で調べ、注文に至るまでをサイト上でスムーズに行えるのを売りにしている。サービス開始前に開発陣を悩ませたのが、注文受付からの正確な待ち時間情報をリアルタイム表示するという機能。小店舗にとって、情報入力用に新たな端末を導入するのは費用がかかりすぎるため、どんな店でも必ず存在する端末で情報を送信する必要があった。そこでVポータルダイレクトを利用し、容易に店舗側からWeb上の待ち時間表示を電話で入力し更新させることが可能となった。

ユーザと開発者、両方にやさしいメリット

一方で、注文の確実性を高めるため、サイトでの注文受付時に店舗に確認電話をかけてほしいという要望があった。当初、注文が入るとサイトから注文FAXを送信、店舗側で受信確認後サイトへVポータルダイレクト経由でコールバックする流れを考えていたが、これでは店舗がFAX確認を忘れてだけで注文のとりこぼしが発生する。そこでVポータルダイレクトのアラート(自動発信)機能を使うことで、店舗に自動で電話が発信され、FAX内容を確認したか否か、確認を促すことが可能となった。また、電話で音声を簡単に録音できる仕組みがあったことも開発をスムーズに進める助けになった。本事例はVポータルダイレクトとWebシステムとの連動を示した最先端のソリューションと言えるだろう。

● 導入決定のポイント

- 電話とインターネットとの情報の連携が容易であること。
- 簡単にフローを作成でき、既存のシステムとの連動もスムーズであること。
- アラート(自動発信)機能を使って、注文受付時に店舗に自動で電話が入る仕組みを構築できる。

● 導入の効果

- 店舗で情報入力用に新たな端末を導入するコストを抑えることができた。
- 注文のとりこぼしを防ぐ仕組みが簡単にできた。
- 開発者にとっても短期間で簡単にシステムを構築することができた。