

24 時間対応のキャンペーン事務局を設置する

キリンビバレッジ株式会社様

24 時間対応の問い合わせダイヤルを設置することで
キャンペーン参加者の満足度を高める。

V ポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- これまで行ってきた Web やモバイルサイトのキャンペーンにおいて、応募は圧倒的に夜間が多かったため、今回のキャンペーンでも夜間の問い合わせが多いと想定された。
- 平日昼間（9 時～17 時）のみの問い合わせ対応では、消費者は電話のかけなおしを迫られ、その不満やストレスがクレームにつながる事が懸念された。

キリンレモンキャンペーン事務局ダイヤル概要

はい、お電話ありがとうございます。
こちらは「パイレーツ・オブ・カリビアン／ワールド・エンド」を観に行こう！
キャンペーン事務局です

1 シールに記載の電話番号にかける

2 ガイダンスにしたがって
プッシュボタンを押す

Vポータルダイレクト

キャンペーン告知ボード

キャンペーン対象商品

販売促進キャンペーン事務局ダイヤルに V ポータルダイレクトを採用

キリンビバレッジ株式会社では、「キリンレモンブラック<レモン・ジンジャー> 500ml PET」「キリンレモンセレクト 500ml PET / 1.5l PET」において映画「パイレーツ・オブ・カリビアン／ワールド・エンド」とタイアップし販売促進キャンペーンを展開。商品にシールを貼付し、シールをめくるとその場で映画鑑賞券の当落がわかるインスタントウィンと、シールについている応募券を送ると抽選でプレミアム試写会が当たるクローズド懸賞の 2 つの方法でキャンペーンを実施した。500 組 1,000 名分のプレミアム試写会招待券に 7 万通以上の応募が殺到し、倍率は 150 倍近くに跳ね上がる人気キャンペーンとなった。その際、キャンペーン事務局ダイヤルに V ポータルダイレクトを採用。平日 9 時から 17 時まではオペレータ対応とし、それ以外の時間帯は V ポータルダイレクトによる IVR (音声自動応答装置) で対応することで 24 時間対応を実現した。

24 時間対応とすることでクレームのない事務局運営を実現

V ポータルダイレクトでは、問い合わせの件数や時間帯の記録が可能のため、夜間、休日の問い合わせが予想以上に多いことがわかった。24 時間対応とすることで、消費者のストレスを低減しクレームを未然に防ぐことができたのではないかとキャンペーン担当者は語る。何よりも消費者の立場に立ち、24 時間対応の問い合わせダイヤルを設置した心配りがクレームのないキャンペーンを実現させたポイントだと言えるだろう。

導入決定のポイント

- 24 時間対応ができること。
- SaaS 型サービスのため設備を購入せずキャンペーン期間中のみ IVR を利用できること。

導入の効果

- 予想以上に多かった夜間・休日の問い合わせに対応することができた。
- 24 時間対応により消費者の疑問がすぐに解決されるため、クレームを未然に防ぐことができた。