



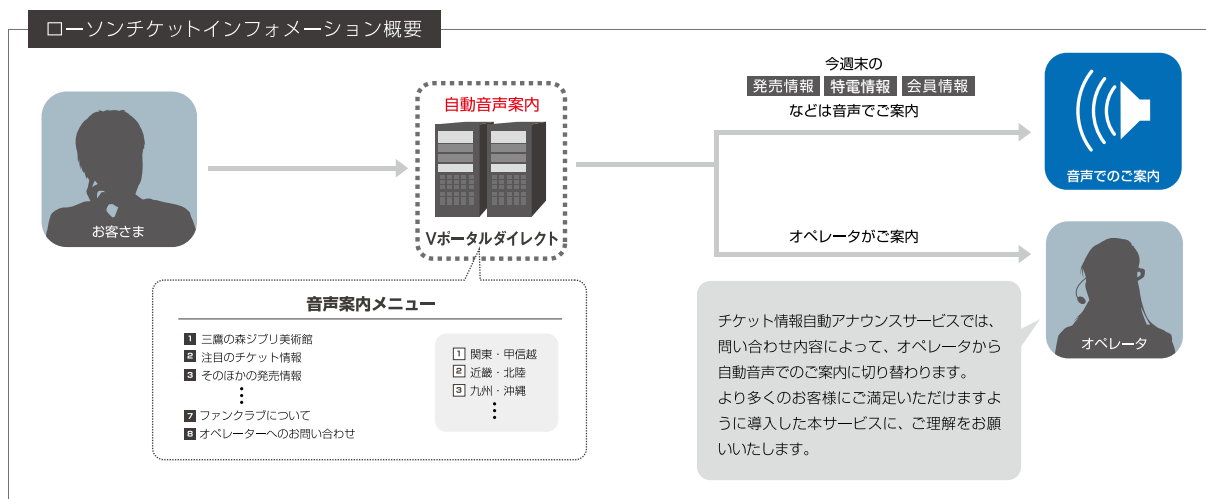
# 「電話がつながりにくい」というユーザーの不満を解消する

株式会社ローソン HMVエンタテインメント様

殺到するチケットへの問い合わせコールを自動音声による 24 時間対応で効率的に変革。

## ● Vポータルダイレクト導入前の課題とソリューション

- コールが集中し、対応しきれないケースが続発していた。
- 新たにシステムを構築している時間がないほど、事態が差し迫っていた。
- オペレータが丁寧に対応することによる「お客さまの満足度」と「オペレータの業務負荷」、「かさむ人件費」の間で頭を悩ませていた。



## 膨大な問合せのオペレータ対応が限界に

ローソン HMV エンタテインメントではオンラインチケット予約システムに加え、電話による自動予約受付も実施している。また、お客さまからかかってくる多種多様な問い合わせにはオペレータが直接対応していたが、チケットに対する問い合わせは1日あたり平日で約1万件。人気イベントのチケット発売日には5万件にもおよび、当然「なかなか電話がつながらない」「長時間待たされる」というお客さまに対してストレスを与えてしまう状況がしばしば生じており、事態は差し迫っていた。

## オペレータの業務軽減プラス顧客サービス向上のダブル効果

Vポータルダイレクト導入にあたり、相談から1ヵ月後には新しい情報提供サービス「ローソンチケット・インフォメーション」の開始を実現。導入後、それまで10時～20時に限定していたチケット問い合わせ受付を自動音声による24時間対応に拡大。やむを得ずオペレータの対応が必要な問い合わせについても、話中や順番待ちの軽減が可能となった。またオペレータの業務負荷も軽減され、より質の高い対応がはかれるようになった。その後、自動応答からオペレータとの通話に切り替えられる外線転送機能（VAD）を追加するなど、同社ではより一層のサービス強化に取り組んでいる。

### ● 導入決定のポイント

- 導入までの迅速さとコンテンツ更新の簡便さ。
- 無償提供のVポータルエディタ（VPE）というコンテンツ作成ツールを使えば簡単に音声フローが作れる。
- 大量コールにも対応できる回線数。
- 従来のようなIVR購入と比較した時のコストの安さ。

### ● 導入の効果

- 自動応答で話中や順番待ちを軽減し24時間対応にすることで顧客満足度（CS）が向上。
- オペレータの業務負荷が軽減し、より質の高い対応が可能に。