



Jurys Innが コンタクトセンターと ホテルの顧客体験を 向上させた方法

受賞歴を誇るシステム



将来を見据えたソリューション



FAXをメールに転送する機能



予約・決済SMSで
予約確認を自動送信
システムとの連携

Jurys Innの予約担当スタッフは各ホテルに個別に配置されていたため、一貫して高品質なサービスを提供すること、迅速かつ効率的な電話対応を常に実施することが困難でした。

同ホテルは効率的に予約受付ができるコンタクトセンターを設置する必要がありましたが、カスタマーサービスによる心のこもったおもてなしも損ないたくありませんでした。

予約サービスを一元化するためにすべての予約電話を非地理的番号で受け付けると、顧客は自分が選んだホテルではなく、コンタクトセンターとやりとりをしていることを強く感じてしまう恐れがありました。

ケーススタディ

Jurys Inn

改善前

- ・ Jurys Innは市の中心地にある32のホテルにそれぞれ予約窓口を設けていました。予約の電話にはフロントスタッフが対応していたため、ゲストの接客に影響が出ていました。
- ・ Jurys Innは事業拡大の重要な局面を迎えており、コンタクトセンター機能を新しい集中管理施設に統合する計画でしたが、既存の市内番号も維持したいと考えていました。
- ・ FAXも各ホテルで受け付けていたため、ペーパーワークがホテルスタッフの大きな負担になっていました。また、FAXへの対応に一貫性を持たせるのは困難でした。
- ・ Jurys Innはホテルが開業するたびに新しい通信設備を購入する必要がありましたが、その調達は難しく、貴重な資金も吸い取られてしまうため、事業拡大のスピードを鈍化させる要因となっていました。



改善後



各ホテルの番号にかかってきた電話のほとんどを中央自動音声応答 (IVR) サービスでフィルタリングし、営業時間や駐車場に関する問い合わせには自動音声案内で対応しています。



Jurys Innは既存の市内番号と地域的なブランドアイデンティティを維持しながら、コンタクトセンターと各ホテル間でシームレスに電話を転送し、最適なカスタマーサービスを提供することができます。



FAXは電子メールの添付ファイルとして、中央管理の受信箱に送信されます。それを監督者が担当のエージェントやホテルスタッフに転送し、それぞれが処理することで、一貫性と高い効率性を実現しています。



stormはネットワークに組み込まれているので、Jurys Innの成長に合わせて新たなユーザーとマルチメディア機能をシームレスに追加できます。これにより資金に余裕が生まれ、コアビジネスへの投資に回すことができます。

レセプションチームはより時間をかけて質の高いサービスを提供できるようになり、ピーク時の負担も減りました。

私たちがstorm®のクラウドベースのIPコンタクトセンターを選んだ理由は、インテリジェントなIVRを柔軟に利用できる点と、通話のルーティングの総所有コストを抑えられる点にあります。システムを一元化したことで、コンタクトセンターに電話をかけてきたお客様に嫌な思いをさせることなく、経費削減と一貫した対応を実現することができました。

stormのおかげで、私たちのホテルはカスタマーエクスペリエンスにおいて大きな差別化を図ることもできています。レセプションチームはより時間をかけて質の高いサービスを提供できるようになり、ピーク時の負担も減りました。

ITマネージャー
シェーン・ドイル氏

課題

オンプレミス型のコンタクトセンターではJurys Innが対応できる問い合わせ件数やオペレーターの数が固定されてしまい、ホテルの成長の足かせとなっていました。SMSを使った予約確認などの新しいチャネルを追加する場合も、追加で営業費用が発生しました。

Jurys Innは自身のブランド価値と、心のこもったおもてなしを維持しながら、複数の拠点で共有できるシステムを必要としていました。また、コンタクトセンターとホテルの両方をカバーする、事業拡大のためのシームレスなロードマップをホテルチェーンに提供する必要がありました。

ソリューション

stormのクラウドベースの着信呼自動分配装置(ACD)がJurys Innの新しいコンタクトセンターの中核となり、数分でカスタマイズできるIVRも利用可能になりました。予約の電話は、顧客が希望するホテルがわかるコンタクトセンターのエージェントにつながります。営業時間や駐車場などに関するよくある質問には、ほとんどの顧客に対して自動音声案内で応答が可能です。

地域特有の知識が必要な問い合わせは各ホテルにルーティングされますが、日々の予約受付の負担がなくなったことで、フロントのスタッフはより良いサービスの提供に専念できるようになりました。これにより全体の顧客満足

度が向上し、Jurys Innのブランドも強化されました。

stormは、Jurys Innに将来を見据えたソリューションを提供しています。FAXをメールに転送する機能を搭載するなど、すでにサービスの拡充が図られています。組織の拡大に合わせたエージェントの増員や、予約・決済システムとの統合、SMSを使った予約確認の自動送信といったマルチチャネル機能の追加にも柔軟に対応できます。stormのクラウド上のリアルタイムウォールボードにより、Jurys Innはすべての施設の状況を把握することができるようになり、あらゆる接客業務の最適化につながっています。

Content Guruについて



世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供

オフィス所在地

イギリス 本社

Content Guru Ltd
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350
Eメール: info@contentguru.com

ベネルクス 本社

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 5769 289
Eメール: cgnl@contentguru.com

北米 本社

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981
Eメール: info@contentguru.com

DACH 本社

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611
Eメール: beratung@redwoodtech.de

東南アジア 本社

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

電話: +[65] 3158 8907
Eメール: rom@contentguru.com

日本 本社

Content Guru KK
〒107-0061
東京都港区
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326
Eメール: mit@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com