

エンゲージメントが簡単に



「プラットフォームが
モジュール式であるため、
私たちは必要に応じて
必要なときに新しい機能を
導入できます。
そのおかげで、
すぐに情報が得られる
オムニチャネルを実現し、
お客様の要望に
応えることができます」

Rail Delivery Group
サービスデリバリーマ
ネージャー、アリスター・ページ氏

Rail Delivery Group



- ・ 従業員数16万人以上
- ・ 2009年よりContent Guruを利用

89%

の顧客が満足し、
このサービスを薦めたいと回答

導入実績:

- ・ storm* CONTACTT™
- ・ storm DTA*
- ・ storm INTEGRATE™
- ・ storm PADLOCK™
- ・ storm SHIELD™
- ・ storm VIEW™
- ・ storm Web iPath*



年間1,700万人以上が
Rail Delivery Groupの
サービスを利用



2002年以降、電車通勤者は
73%増加
これに対して自動車通勤者の増加は
8%ほど



ナショナル・レールは
一日250万件(平日)の
運行状況に関する問い合わせに対応

イギリス全土の鉄道サービスを担うRail Delivery Group (RDG)が管理する列車は、年間延べ18億人(通勤客・旅行客を含む)という膨大な数の乗客を輸送しています。そんな中、顧客の間ではリアルタイムでの運行情報の確認に対する需要が急速に高まっていました。

RDGは、極端な気象現象が発生した場合などに問い合わせ件数が急増するといった、不測の事態が生じた場合でも、重要な情報サービスへのアクセスを提供し続けなくてはなりません。

以前は、このような状況になるとRDGの通信システムはパンクしてしまっていました。しかし、キャパシティの限界まで利用することは減多にないであろうオンプレミスの設備やホスティングサービスを導入するとなると、コストがかかりすぎます。

課題

乗客の要望は常に変化しており、現在ほどのデバイスからでもアクセスできて素早く情報を得られることが望まれています。しかし、RDGの設備は利用しているテクノロジーがばらばらで、管理が難しくなっていました。オムニチャンネルへの需要に応えるために新しいシステムを導入すると、手作業でのプロセス、効率の低下、カスタマーエクスペリエンスに一貫性がなくなる、などの問題につながる恐れがありました。

さらに、イギリスでは人口が増加し続けていることもあり、鉄道利用者数や問い合わせ件数が急増していました。平日は毎

日、運行状況に関する問い合わせを何百万件も受け付けるため、ハードウェアの定期的な交換や高額なライセンスの更新が必要となっていました。

多くの権限を与えられているRDGは、イギリスの人口の15%にあたる身体障害者の方々など、さまざまな乗客を考慮して支出の均衡を図らなければいけません。全体的に見て、RDGは情報・通信・管理機能をサイロ化せず、新しいサービスを手頃な価格で展開する必要がありました。

アプローチとソリューション

Content Guruの**storm**プラットフォームでは、問い合わせ窓口のどのチャンネルからの問い合わせでも、その量に合わせて規模を調整して対応することができます。RDGは、その素晴らしい機能にひかれて、**storm**を使い始めました。**storm**のオンデマンド拡張機能により、この25年間で最も厳しい冬の気候の中でも、RDGはシステムをフル稼働させることなく通常の13倍以上の量の問い合わせに対応し、乗客はIVRを通じてリアルタイムで重要な情報にアクセスすることができました。

ソリューションの次の段階では、乗客が最新の運行情報をSMSで受信できるようにすることに注力しました。**storm**はTrain Tracker Text™向けに「Online Journey Planner」(OJP)と「Live Departure Boards」(LDB)という2つの異なる情報源をカスタム統合しています。これにより**storm**は、インテリジェントなキーワード認識によりSMSを解析して意味を推測してから、一連のアルゴリズムを使って最速乗換経路(OJP)やリアルタイムの運行状況(LDB)などの情報を抽出します。そして、乗客にとって最適なルートを割り出し、その情報を160文字のSMSにコンパクトにまとめ、数秒以内に返信します。RDGのコンタクトセンターは**storm**を活用し、さまざまなコミュニケーションチャンネルからの問い合わせを単一のプラットフォームで受付・対応することで、ユーザーエクスペリエンスの向上を図ることができました。

包括的なサービスに注目して追加で導入したPassenger Assistにより、聴覚障害のある乗客がRDGのコンタクトセンターにSMSで問い合わせを行えるようになりました。すべてのコンタクトチャンネルを1つの直感的なインターフェースに集約したウェブベースの**storm DTA**®を用いて、エージェントは容易に回答できます。他の方法としては、乗客がフリーダイヤルでコンタクトセンターのエージェントに電話をし、エージェントがそれを鉄道会社に転送する、ということも可能です。Content Guruとの提携開始以来、RDGはさまざまな**storm**ソリューションを追加導入し、新たな課題に取り組んでいます。その結果、RDGのカスタマーサービスは生まれ変わり、顧客満足度89%を達成するまでになりました。

利用者の声



「Rail Delivery Groupは列車の運行と旅客サービスにおいて、最高のカスタマーエクスペリエンスを提供することを目指しています。イギリスの鉄道網は世界でも一二を争う速さで成長しているため、それに伴いさまざまな課題も発生していますが、かつてないほど需要が高まる中で、情報の受け取り方法に対するお客様の要望は高まりを見せています。

stormを稼働させて、まずはプラットフォームの拡張性をバッファとして利用し、それまでのシステムでは処理し切れなかった、天候不良などによって急増する問い合わせへの対応に取り組みました。**storm**の膨大なキャパシティを利用できるようになったことで、極端に問い合わせが増えた場合でも確実に対応できるという安心感があります。

プラットフォームがモジュール式であるため、私たちは必要に応じて必要なときに新しい機能を導入できます。そのおかげで、どのような方法で問い合わせても、どこにいても、何時でもすぐに情報が得られるオムニチャンネルを実現し、お客様の要望に応えることができています。」

Rail Delivery Group
サービスデリバリーマネージャー
アリスター・ページ氏

達成した成果



顧客満足度89%



顧客からのテキストメッセージを95%以上の精度で正確に解析し、最適な運行情報を提供



stormのセルフサービスツールを使用しているナショナル・レールの問い合わせ対応チームは毎日50回以上更新



顧客データを秒単位で正確に把握することで、より正確なビジネスレポートを作成。さらには、安全なポータルや電話を使ってどこからでも最新データにリアルタイムでリモートアクセスでき、データの変更も可能。