



Rightmoveは
いかにして快適な
サービスを顧客に
提供しているか

受賞歴を誇るソリューション



イギリス最大の不動産販売・賃貸サイト



ウェブサイトには、100万件以上の
販売・賃貸物件を掲載



ロンドン証券取引所に上場、
FTSE100企業

イギリス最大手の不動産ポータルサイトであるRightmoveには、毎月1億4,100万回ものアクセスがあります。住まい探しをする人は、その優れた検索プラットフォームを使って、不動産業者に連絡を取り、簡単に理想の物件を見つけることができます。

Rightmoveを経由したメールや電話での問い合わせは毎月、数百万件に上ります。膨大なアクセス数と高い人気を誇るため、効率的なレポート作成プロセスと電話番号のプロビジョニングは欠かせません。

ケーススタディ

Rightmove

課題

Rightmoveは、ユーザーと不動産業者にクラス最高のユーザーエクスペリエンスを提供し、不動産業者がすべてのトラフィックを一度にまとめて確認できる最適な方法を提案したいと考えていました。

不動産業者が住まい探しをしている人からの問い合わせに迅速に対応できるようなサービスを提供することが重要でした。



改善前

- ・ Rightmoveは電話番号の検索とプロビジョニングの複雑なプロセスを手作業で行っていました。
- ・ 不動産業者がRightmove経由での電話に出られず、留守番電話を聞くまでかなりの時間が経過してしまうこともありました。フォローアップの遅れにより、リード(見込み客)獲得の機会を失うこともありました。
- ・ レポート作成は一度に一つの番号の分しかできませんでした。
- ・ 既存のプロバイダーが提供できたのはRightmove経由の電話のトラフィックに関する月次レポートのみで、頻度が低すぎて不動産業者の役には立ちませんでした。

改善後



Rightmoveはイギリスのすべての市内局番の地理的番号をシンプルなポイント・アンド・クリック操作だけでプロビジョニングできるようになり、サービスのターンアラウンドタイムを97%削減し、トラフィックを2倍に増加させることができました。



不動産業者は、リアルタイム情報やオンデマンドの通話録音など、サービス品質を監視し販売効率を最適化するうえで必要となるすべてのデータを確認できるようになりました。



不在着信はメールで通知されるため、不動産業者は迅速にフォローアップできるようになりました。また、ウェブサイト経由で見積依頼を受けた場合も、担当する不動産業者に通知されます。



自動作成されるテレフォン・リード・レポートにより、Rightmove経由で不動産業者が得たリード件数が正確にわかるため、ROIを簡単に確認することができます。



Rightmoveはブランド認知度の高まりに伴い事業規模を拡大し、現在ではstorm[®]プラットフォームで40,000件以上の電話番号を運用しています。

storm®のおかげで、購入者や賃借人とのやりとりが非常にスムーズになりました

「Rightmoveはstormを活用して、毎日、イギリス国内の不動産業者とリードをつないでいます。昨今の状況下では、クライアントがすべてのリードを簡単にモニターし、機会を逃さないようにすることが非常に重要です。クライアントは問い合わせに対して迅速に対応する必要があり、それができないと、多額の収益機会を逃すリスクがあります。

stormのおかげで、購入者や賃借人とのやりとりが非常にスムーズになり、クライアントはリードからの電話に関する情報を可視化し、競争の激しい環境下において迅速な対応ができるようになりました。」

Rightmove
エステートエージェンシー・ディレクター
デイビッド・アンダーソン氏

ソリューション

stormのシンプルなセルフプロビジョニングによる電話番号管理や、あらゆる地理的番号の全トラフィックをほぼリアルタイムで確認できる機能により、Rightmoveはより効率的なサービスを提供できるようになりました。地理的番号を使うことで、ユーザーがRightmoveの電話番号を経由して不動産業者に問い合わせをしようという行動が助長され、このウェブサイトに掲載されることの価値を確立することができました。不動産業者の着信音に、Rightmoveがリード元であることを伝える合図の音を追加したことも効果的でした。

Rightmoveではstormを使用してオンデマンドで通話の録音ができるので、不動産業者はこれを販売技術を向上させるための追加のリソースとして利用することができます。Rightmoveは、大手不動産会社のマネージングディレクターから、「このサービスのおかげで交渉担当者に効果的なトレーニングを実施できるようになり、ビジネスに変革をもたらした」という評価を受けました。

また、見積依頼通知によりリードへの迅速なフォローアップが確実にできるようになったことで、Rightmoveはユーザーと不動産業者の両方に優れたカスタマーエクスペリエンスを提供できるようになりました。さらに、テレフォン・リード・レポートにより、すべての不動産業者がRightmoveの電話番号を経由した全通話の概要を確認できます。

サービスの仕組み

- 1 迅速で直感的な、地理的番号のプロビジョニング。
- 2 Rightmoveにかかってきた電話は、stormを通じて不動産業者に転送され、品質改善とトレーニングを目的として全通話の半分以上が録音されます。
- 3 住まい探しをしている人がRightmoveのウェブサイトから見積依頼をすると、担当の不動産業者にメールやSMSですぐに通知されます。
- 4 不動産業者は支給されているリアルタイムツールを使って、ただちに見積依頼に回答します。
- 5 地域レベルと全社レベルの2種類のレポートが生成されることで、不動産業者はパフォーマンスを評価できます。Rightmoveは自社の電話番号を経由したすべてのトラフィックを把握することができます。

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