

株式会社インフィニ トラベル インフォメーション 様 (ANAグループ)

INFINI



<株式会社インフィニ トラベル インフォメーションについて>

平成2年に全日空及びABACUS (アジアの航空会社11社で運営されているCRS会社)の共同出資により、日本で最初に設立されたCRS (Computerized Reservation System: 世界中の航空会社と旅行会社をオンラインでつなぎ、国際線の航空座席を予約するシステム)サービスを提供する会社。主な収益源は、航空会社からの予約手数料およびCRSサービスを利用する旅行会社からのシステム使用料。航空座席の予約・発券機能のみならず、ホテルやパッケージツアー等の予約・各種情報の提供も行。



旅行会社のカウンターで航空券を購入する時、裏側ではインフィニのシステムが活躍している。

現在、約140社の航空会社が参加、予約システムは全国で約20,000台、ET (Electronic Ticketing)は約500店舗で利用されている。

ANAグループのCRSサービス会社である、株式会社インフィニ トラベル インフォメーション カスタマーサポート部の皆さまに、ISL Onlineの導入効果や、ISL Onlineを5年間使い続けている理由などについて伺いました。

写真左より：弊社取締役の菅沼 / 株式会社インフィニ トラベル インフォメーション カスタマーサポート部 第3グループ 黒白千鶴氏 / 同グループ 主査 清水美紀子氏 / 同グループ 主査 盛井麻希氏 / 同グループリーダー 清野達也氏 / 同グループ 上野民記氏 / 弊社営業部の井上

「ISL Online の導入によって、トラブル解決時間を約50%短縮することができました。解決に必要なログファイルを転送する際、転送容量の制限が無いので非常に助かっています」

株式会社インフィニ トラベル インフォメーション カスタマーサポート部 第3グループの皆さま

もくじ

1. ISL Online をどのように使っているか
2. ISL Online が無かった頃の苦労
3. 解決時間が50%短縮、出張回数は4分の1に
4. ISL Online を使い続けている理由
5. オーシャンブリッジへのメッセージ

ISL Online をどのように使っているか

— インフィニ トラベル インフォメーション (以下インフィニ)では、ISL Online をどのように使っていますか？

(盛井氏) カスタマーサポートを行う際の、遠隔操作による「オンラインサポートツール」として利用しています。

インフィニのシステムは、お客様のサーバーにインストールしてご利用いただきます。国内の旅行会社や旅行代理店で約20,000台のシステムが稼働しています。カスタマーサポート部には、全国のお客様から以下のようなお問い合わせが毎日寄せられています。

<お客様からのお問い合わせの例>

- ・操作方法を教えてください
- ・エラーが起きて座席が予約できない
- ・OSをバージョンアップしたら動かなくなった
- ・セキュリティソフトの設定を変えたら操作できなくなった
- ・その他

インフィニ全体で毎日500件くらいのお問い合わせがありますが、そのうち約100件ほどがシステムの使い方やトラブルなどについてのお問い合わせとなり、カスタマーサポート部で対応しています。それらの中には、電話だけでは解決が難しく、お客様のシステムを直接確認したほうが良いものがあります。そこで ISL Online が登場し、

お客様に許可をいただいた上で遠隔操作を行います。

ISL Online を使うケースは、毎日複数発生しています。現在は ISL のライセンスを2つ購入し、2回線で同時に使えるようにしています。二次受けで使用することがほとんどですが、空いている時は一次受けで使うこともあります。

現在インフィニのような CRS サービスを提供している会社は、外資系も含めると国内に複数社ありますが、インフィニはその中でも「導入後のサポートが手厚い会社だ」という評価をいただいています。この評価を維持し、さらに高めていくために、ユーザートレーニングやユーザー向けポータルサイトなど様々な取り組みに力を入れています。その中でも ISL Online が果たしている役割は大きく、欠かすことのできないツールになっています。

— いつ頃から ISL Online を使い始めたのですか？

5年ほど前からです。それ以前の「ISL Online が無かった時代」には、もう戻りたくありません(笑)

ISL Online が無かった頃の苦労

— その「ISL Online が無かった時代」について、教えていただけますか。



"何より減らしたかったのが「お客様を待たせてしまう」ことでした"

(清野氏) ISL Online のような遠隔操作ツールが無かった頃は、電話だけでは解決できないようなお問い合わせの場合はお客様のオフィスに伺って対応していました。必然的に「解決までお客様を待たせる」ことになっていました。

またインフィニでは、カスタマーサポートを担う技術スタッフは東京オフィスに集約されています。東京以外のお客様の対応をする際は、国内の各支店(東京の他、名古屋、大阪、福岡)に所属している営業担当者に代わりに訪問してもらい、こちらから電話で指示を出しながらなんとか解決を試みることもありました。

それでも、スムーズな解決のためには直接お客様の端末に触れるのが一番です。インフィニの営業担当者は全員がシステムの専門的な部分まで熟知しているわけではありません。お客様も、自前でシステムを構築する手間を省くためにインフィニをご利用いただいていますから、システムに詳しい方はそう多くはいらっしゃいません。

加えて、障害の原因を分析するために、お客様のサーバー内のログデータを取り出して分析しなければいけないこともあります。航空座席予約に関わるログデータは内容的にも、容量的にも、メールに添付して送ってもらうような類のことはできず、直接出向いて入手しなくてはなりません。

結果、カスタマーサポートのための出張が絶えませんでした。あるお客様では「大阪と名古屋の支店でシステムトラブルが発生。システム管理者は