



ご利用中の主なサービス

- Amazon Connect

ビジネスの課題

- コロナ禍で一棟貸し切り型の貸別荘の利用者が急増
- 増加するリピート顧客向け電話対応の質の向上
- 施設や設備の利用に関する電話による問い合わせが増加し、既存スタッフでは電話対応が限界に

AWS を選択した理由

- Salesforce とシームレスな連携が可能
- 受電時に Salesforce 上で即座に顧客情報が確認可能
- 着信ポップアップ/クリック to ダイヤル等の機能を装備
- 会話の齟齬を防止する通話録音機能を装備

AWS 導入後の効果と今後の展開

- 電話対応の質の改善による顧客満足度の向上
- 電話対応者の物理的、精神的負担の軽減
- 電話 1 件あたり約 30 秒を費やしていたお客様確認の時間がゼロに
- 電話回線の増設による受電率の向上

まん泊リゾート株式会社



貸別荘の宿泊利用に関する電話問い合わせ業務の効率化に向けて Amazon Connect と Salesforce を連携した顧客管理システムを構築 リピーター顧客の満足度を向上し、電話対応者の負担を軽減

和歌山県・南紀白浜において、一棟貸し切りの貸別荘業を営むまん泊リゾート株式会社。利用客からの問い合わせを固定電話で受けていた同社は、顧客満足度の向上に向けて Amazon Connect を採用し、Salesforce と連携した顧客管理基盤を構築しました。新たな顧客管理基盤により、オペレーターは受電時点でリピート顧客の情報が確認可能となり、1 件あたり約 30 秒かかっていた顧客検索の時間がなくなり、過去の対応履歴や宿泊履歴を参照しながら対応をすることで、電話対応の質の向上と従業員の負担軽減を実現しています。

コロナ禍で貸別荘の利用者が急増 1 年間でリピーター率は 5 倍に拡大

紀伊半島南部にある和歌山県の白浜町は、「海と温泉」で知られる日本有数のリゾート地です。日本三古湯の一角を占める「白浜温泉」、ワイキキビーチの姉妹浜である「白良浜海水浴場」、パンダと出会える「アドベンチャーワールド」など観光スポットが充実。羽田空港から飛行機で 65 分程度の距離という事もあり関東圏からも多くの人が訪れ、ワーケーションの聖地としても知られています。南紀白浜の地で 2020 年 3 月に設立したのが、まん泊リゾートです。同地のオーナーの委託を受けて 111 棟の別荘を管理し、観光客などに宿泊施設や日帰り旅行施設、ときには CM 撮影やプロモーションのロケ地として提供する貸別荘業を展開しています。コロナ禍で観光ホテルへの宿泊者数が減少する一方、大家族向け、天然温泉付き、オーシャンビュー、ペット同伴可、バーベキュー設備ありなど、好みに合った別荘を一棟貸し切りで選ぶことができる貸別荘は、利用者が急増しています。

「貸別荘の利用はご家族連れが多く、利用者の口コミで来られる方や、2 度、3 度訪れるリピーターが増え、設立から 1 年間でリピーター率は 5 倍に拡大しています」と語るのは、代表取締役の上野真虎氏です。利用者からの宿泊・利用予約は、自社サイトでの受付が 6 割以上を占め、一部で民泊用サイトからも受付けています。電話での宿泊・利用予約は、口頭での言い間違い、聞き間違いを避けるために受付けておらず、原

則として自社サイトへ誘導しています。一棟貸しの別荘は、ホテルや旅館と運用ルールが異なるため、施設や設備の利用に関して電話による問い合わせが多く寄せられます。電話による問い合わせは、同社の予約センターで 9 時から 18 時まで、平日 2 名、土日や繁忙期になると 4 名体制で対応しているものの、コロナ禍で予約数が想像以上に伸び、比例するように電話による問い合わせが増えました。その結果、現状のオペレーションでは電話対応が回らず、宿泊者管理の限界を感じていました。「電話を受けるとお客様の名前をその都度お聞きして確認し、予約管理システムで検索してから要件を伺っていました。一棟貸しの場合、各施設の設備が異なるため、幹事さんなどから何度も問い合わせを受けることが多く、そのたびに名前を確認するためのお客様にストレスを与えているのではないかという不安がありました。リピート予約のお客様に対しても一元的な対応しかできず、サービスレベルの向上が課題となっていました」(上野氏)

Salesforce とのシームレスな連携を評価し Amazon Connect を採用

そこで同社は、顧客満足度の向上と電話オペレーターの負担軽減を目的に、Amazon Connect と Salesforce を連携した顧客管理システムの構築を決めました。「7 年ほど前に、倒産寸前の老舗旅館が IT 活用で業績を V 字回復したというテレビのドキュメント番組を見たことが記憶に残って



まん泊リゾート株式会社
代表取締役

上野 真虎 氏

カスタマープロフィール

まん泊リゾート株式会社

- 設立：2020年3月9日
- 事業内容：貸別荘業。オーナーから委託された111棟の別荘を管理・運用。貸別荘として、旅行者などに提供。大家族向け、天然温泉付き、オーシャンビュー、ハイクラス、ペット同伴可、パーベキュー設備ありなどスタイルで選べる複数の宿泊プランを用意。



AWS セレクトコンサルティングパートナー ロジカル・アーツ株式会社

大阪に本社を構え、人と人とのつながりを大切にし、「誠実にプライドをもつこと」をモットーにクラウドインテグレーションサービスを通じて、お客様の業務課題に最適なシステム環境を提供。近年ではAmazon Connect と Salesforce の連携ソリューション開発、AWS IoT を活用した多数のプロジェクトを手掛けている。

「Amazon Connect と Salesforce を連携することで、受電時にお客様のお名前や過去の問い合わせ履歴などが瞬時にわかるようになり、お客様の電話対応の質の飛躍的な向上と業務効率化を同時に実現することができました」

まん泊リゾート株式会社 代表取締役 上野 真虎 氏

いました。改めて調べてみると同じ和歌山県の白浜町に Salesforce のサテライトオフィスがあることがわかり、運命的な出会いと感じました。その後、AWS パートナーのロジカル・アーツ株式会社から Amazon Connect との連携を提案いただき、迷うことなく導入を決めました」(上野氏)

Amazon Connect を採用した理由は、Salesforce とシームレスにつながることで、Salesforce 上で着信相手が瞬時にわかること、着信ポップアップ/クリック to ダイアルの機能を装備していること、通話録音が可能であることでした。

「電話対応で私がやりたいと思ったことが、すべて網羅していたことが採用の決め手です。通話録音の機能も、お客様と対応者の間で、“言った、言わない”を避けるためや、“なぜお客様にそのような誤解を生んでしまったのか？弊社のコミュニケーションに問題があったのなら、今後どのように改善していくべきか”など、社内の改善を図るためにも必要な機能と考えていました」(上野氏) 採用決定後、2021年5月から設計を始め、6月から7月にかけて Amazon Connect と Salesforce を導入。新システムは、Amazon Connect の標準機能を活用して実装しました。複数人で別荘を利用する一棟貸し固有の要件に対しては、電話をかけてきた予約代表者だけでなく、同伴者もすべて Salesforce 上で登録・管理し、どの利用者からの電話でも受電時にリピーターとして判別できる機能も実装しました。導入を支援したロジカル・アーツに対して上野氏は次のように評価しています。「言われたことをただこなすのではなく、私たちの要望をくみ取り、知恵と経験を駆使しながら、どうすれば効率的に実現ができるかを寄り添って考えてくれました。私たちの想像していた以上の提案をいただくことができ、非常に満足しています」

受電段階で顧客情報を確認 リピーター顧客への適切な対応が実現

Amazon Connect と Salesforce の導入により、受電段階で顧客情報が確認可能にな

り、顧客対応の質の向上と対応スタッフの負担軽減を同時に実現しました。

「これまで電話1件あたり30秒ほどを費やしていたお客様確認のためのやり取りがなくなり、1年間でおおよそ71時間分の時間が削減できました。名前確認のための時間削減分、スタッフを別の仕事に振り分けることが可能になり、施設運営も効率化されています。ワイヤレスヘッドセットの導入で、フリーハンド対応が実現し、電話対応しながら必要な書類を取りに行ったり、印刷したりすることもできるようになりました」(上野氏)

受電時に「お待ちせしました。〇〇様」と出ると、顧客から驚かれたり、喜ばれたりすることも多く、確実に手応えを感じていると、笑顔で話してくれました。また、Amazon Connect の導入を機に10回線に増やしたことで、話し中でつながらないこともなくなったようです。

顧客とのリレーションを継続的に強化 営業にも展開してさらなる収益向上へ

電話対応の悩みを解消し、上野氏の理想を実現した Amazon Connect と Salesforce による顧客管理システムは、今や同社にとってなくてはならない存在となっています。今後もリピーターの満足度を向上させる取り組みを進めていく予定です。

「例えば、何度も利用するVIP顧客へのきめ細かな対応を通して、より満足していただくための施策を実施することを考えています。Salesforce が標準で装備するマーケティングオートメーションツールとも連携し、顧客の好みや興味に応じてメールを送信したり、Amazon Connect のアウトバウンドコールで架電したりすることも検討中です。Salesforce については、予約管理だけでなく、チェックイン/チェックアウトの管理などにも用途を拡大し、清掃漏れの防止などの業務改善も進めていきます」(上野氏) ようやくスタート地点に立ったまん泊リゾートの Amazon Connect と Salesforce の活用。上野氏の夢の実現に向け、AWS への期待も膨らんでいます。



アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

〒141-0021 東京都品川区上大崎3-1-1 目黒セントラルスクエア <https://aws.amazon.com/jp/>

Copyright © 2021, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.