

## ゆこゆこ

ゆこゆこホールディングス 株式会社

所在地:

東京都中央区

URL

http://www.yukoyuko.co.jp/

#### 主な事業:

宿泊予約事業(温泉旅館・ホテル予約サイト「ゆこゆこネット」運営・お宿情報誌「ゆこゆこ」発行)、温泉メディア事業(温泉旅行マガジン「ゆこたび」運営)、広告事業(ゆこゆこの会員DB、ノウハウ、インフラを活用した、企業のプロモーション支援)

使用サービス

### **DataSpider Cloud**

### ゆこゆこホールディングス株式会社

# マルチクラウドへシステム刷新し 予約受付業務を効率化した「ゆこゆこ」、 コンタクトセンターの業務効率を20%向上

温泉宿を中心とした宿泊予約サービス「ゆこゆこ」を提供する、ゆこゆこホールディングス株式会社では、2017~18年にかけて基幹業務システムをSalesforceとAWSを中心とするマルチクラウド構成に刷新した。宿泊施設向けのサイトコントローラーやインターネットFAXシステムなども含め、必要なシステム間の連携にはクラウド型データ連携サービス「DataSpider Cloud」を利用することで、ビジネスの変化に強く、柔軟なシステム構成を実現した。Salesforceが得意とするコンタクトセンターシステム、営業支援システムと、システム間連携については、実績のあるテラスカイが構築サポートにあたった。そのシステムの全貌や効果について、ゆこゆこホールディングス株式会社代表取締役社長執行役員池照直樹氏に話を聞いた。



## ビジネスの変化に対応できるよう、 システムをクラウド型に刷新

「ゆこゆこ」は旅館・ホテルが提供する宿泊プランの広告を、会員向けの冊子やDM、Webサイトなどに掲載し、消費者から予約を受け付ける宿泊予約業を事業としている。消費者からの申し込みの7割が電話によるもので、同社のコンタクトセンターでは常時200~300人ほどのオペレーターが対応にあたっている。

「予約の電話は1日に約1万件、年間240万人の申し込みをいただいています。温泉宿に特化しているということもあって、お客様の約8割が50代以上です」と池照氏は話す。

オペレーターが予約内容をシステムに入力すると、同社が宿泊施設から販売を委託された宿泊プランの在庫引き当てが行われるという仕組みだ。2017年中頃までは、VB2.0でスクラッチされた独自システムとインハウスデータベースを利用して、この仕組みを行っていた。

「長らく利用していましたが、VB2.0 はもうサポートもなく、ビジネスの変化に合わせて改修が必要になった時にも即座に対応できません。そこでシステムの刷新を行うことにしました」(池照氏)

新システムの構成は、大手IT企業で開発チームに所属していた経歴を持つ池照氏自身が行った。まず、消費者との窓口になるコンタクトセンター業務、CRMのインターフェイスに Salesforce を採用することが決まった。マスターデータ管理のような機能要件はもちろん、プラットフォームとしての柔軟性が採用の決め手だったと、池照氏は言う。

「当社の独自性に関わる部分や、時代、市場の変化に合わせて変えていく必要がある部分、例えば予約アプリなどは、当社で独自に開発して Salesforce 上にマッ

ゆこゆこホールディングス株式会社 代表取締役 社長執行役員

池照 直樹 氏



シュアップしています。こうした連携ができる柔軟性は、将来を見据えたシステムには重要な条件です!

また、顧客 700 万人分のプロフィールや、2,500 件の宿泊施設とそれぞれの提供プラン、365 日分の価格情報などの膨大な在庫データは、インハウスデータベースから AWS 上のリレーショナルデータベースへと置き換えることになった。同社の場合、在庫がシーズンによって増減するため、簡単に拡縮できるクラウドデータベースが必要だった。

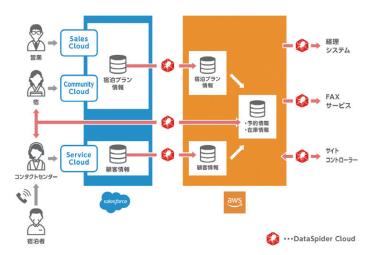
このデータベースは、「ゆこゆこ」の営業担当者が宿泊施設のマスターデータ管理に利用する Salesforce や宿泊施設側のシステムとも連携している。具体的には、施設側が各予約業者に割り当てた在庫状況を一元管理するために利用しているサイトコントローラーや、予約処理の完了を FAX で知らせる電子帳票システムなどだ。

### システムを支える優秀な"裏方"、 DataSpider Cloud

構築にあたってはいくつかのベンダー候補の中から、Salesforce と AWS の連携構築に大きな実績のあるテラスカイが選ばれ、データ連携には DataSpider Cloud が採用されることとなった。

「Salesforce 用のコネクタが用意されていて、テラスカイが豊富な導入実績を持っている DataSpider Cloud を選択しました」

DataSpider Cloud は、クラウドにある様々なデータとの連携を可能にするクラウド型データインテグレーションサービスで、今回のケースのようにアプリケーションやデータが複数の環境にまたがって存在する場合にも、それらをシームレスに扱えるようにすることができる。連携開発はプログラムを書く必要がなく、すべてGUIによるノンプログラミングで行えるため、開発期間は短く、また急な改修が必要になった場合にも迅速に対応できるのが特長だ。実



「ゆこゆこ」のシステム構成。Salesforce、AWSを中心に宿泊施設向けサービスまで連携

際、ゆこゆこのシステムは開発スタートから、POC も含めて、わずか1年間で完了したという。

「私たちの業界はITに強い人材が多いわけではないので、仕事に必要なシステムが簡単に使えて、止まらずに動き、必要なときに拡張できれば良い。あとはブラックボックスでも構わないのです。その点、システムを連携させることで、使う側が裏にある複雑さを意識しなくてすむようにできる DataSpider Cloud は、優秀な"裏方"だと思っています」

### 作業効率は約20%向上、 コストは15~20%削減

きましたし

「以前使用していた VB ベースの予約システムは操作がかなり難しく、オペレーターにも慣れが必要なものでした。しかし新システムでは、一般の方が Web の予約サイトを利用するのと同じような感覚で扱えるようになったので、受付作業の効率が約 120%向上し、全

国に3箇所あったコンタクトセンターは2箇所に縮小することがで

新システム導入の効果について、池照氏は次のように説明する。

また前システムは完全なクライアントサーバ型だったため、コンタクトセンターにある、専用のアプリケーションをインストールしたマシンでしか受付業務ができなかった。しかし、クラウドにシステムを置いたことでその枷を取り払うことができ、繁忙期には自社のコンタクトセンター以外の場所に、業務委託という形でオペレーターを増員することも可能となった。クラウド化で拡張・縮小が自在のシステムを構築できただけでなく、人員体制もエラスティックになり、

現在は、営業担当者が宿泊施設やプランなどのマスターデータ管理に使用している Salesforce を、本格的な SFA(営業支援ツール) として活用できるようにすることを目指している。

全体的なコストを15~20%削減できているという。

「宿泊施設から委託されている在庫が少なくなった時、営業担当者にアラートが飛ぶようにしたり、営業のパフォーマンスマネジメントに利用したりすることを考え、私と当社の営業、そしてテラスカイの担当者で週に1回、定例会を実施して、要望を出したり提案をもらったり、密にコミュニケーションを取っています。私たちが何をやりたいのか、きちんと伝えれば、テラスカイは迅速にシステムを直してくれるので、非常に助かっています」(池照氏)

最後に「ゆこゆこ」を支える基幹システムについて、池照氏に将来へ向けての抱負を語ってもらった。

「高度なITというのは、本来、簡単に使えるものであるはずです。 ユーザーに『使うのが難しい』と思われているうちは、中途半端な ものだと言えます。私たちも『ゆこゆこ』を、お客様にとって簡単 なサービスとして仕上げ、さらに喜んでいただけるようにしていきた いと考えています」

