

2018年7月4日
株式会社テラスカイ

【報道関係者各位】

宿泊予約サービスのゆこゆこ、基幹システムをマルチクラウドに移行 新コンタクトセンターの応答効率が 20%アップ

株式会社テラスカイ（本社：東京都中央区 代表取締役社長：佐藤 秀哉、以下：テラスカイ）は、温泉宿を中心とした宿泊予約サービスを提供する株式会社ゆこゆこ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：池照 直樹 以下ゆこゆこ）の基幹システムリプレイスに伴い、コンタクトセンターシステムと営業支援システムを Salesforce で構築し、各クラウドシステム間のデータ連携基盤として DataSpider Cloud を実装しました。新システムは 2018 年 1 月から運用を開始し、旅行予約を受け付けるコンタクトセンターの応答数は約 20%増加しました。

■基幹システムリプレイスの背景

ゆこゆこは 50 代以上のシニア層を中心とした 700 万人を超える会員を有し、年間約 260 万人のお客様が、ゆこゆこを通じて旅行予約を行っています。シニア層という特性から、宿泊予約の 7 割以上が電話受付によるものです。以前の基幹システムに搭載されていたコンタクトセンターシステムは、電話応対を想定してスクラッチ開発したシステムだったため、今後想定されるチャットなど多様なコンタクトチャネルや、事業の拡大に柔軟に対応できるシステムへの移行が必要でした。そこで、構築から 10 年以上たった旧基幹システムのサポート切れのタイミングで、システム移行に着手しました。

■マルチクラウド構成の新基幹システムへ

ビジネスの変化に柔軟に対応でき、顧客の利用チャネルの変化にも対応可能なシステム構成を検討し、以下のポイントを考慮したマルチクラウド構成への刷新を決定しました。

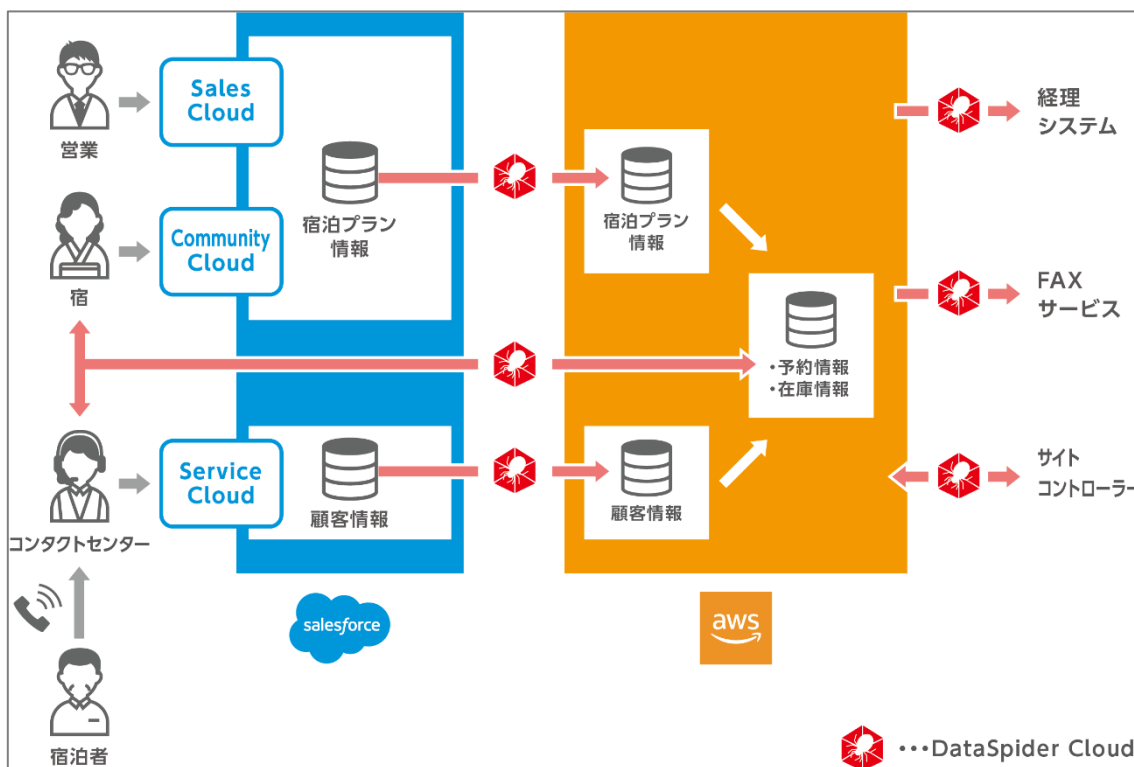
- ・顧客管理情報など独自要素が少ないものは、サービスの完成度が高い **Salesforce** を利用
- ・宿泊施設とプランを掛け合わせた膨大な在庫データは、スケールラブルな **AWS** を利用
- ・上記を含むサービス間のシステム連携は、開発生産性の高い **DataSpider Cloud** で実装

テラスカイは Salesforce のこれまでの構築実績を評価され、Salesforce でのコンタクトセンターシステムと営業支援システムの構築及び、DataSpider Cloud によるシステム間連携を担当しました。当基幹システム移行プロジェクトは 2017 年 6 月より開発を着手、2018 年 1 月に完了し、運用を開始しました。

■導入効果

新システムへの移行により、操作感に優れたUIによって問い合わせの受付効率が120%に向上しました。またクラウドにシステムを移行したことにより、マシンやコンタクトセンターの所在に受付業務が制限されることがなくなったため、繁忙期などのタイミングで柔軟に人員体制を変えることが可能になり、15~20%のコスト削減を実現しました。

図1 ゆこゆこ新コンタクトセンターシステム構成図



株式会社ゆこゆこ 代表取締役社長 池照 直樹様

ゆこゆこは、約10年前から独自のコンタクトセンターを運営してきており、お客様に向けたきめ細かいサービスやシステムを運用するために、オペレーターは技術の習得に時間を要していました。新システム移行後は、業務が整理され、運用効率が大きく改善し、1人あたり1時間の応答数は7本から8本になりました。さらに、自社運用・管理に拘る必要がなくなり、1拠点を閉鎖し、外注にシフトしました。繁閑の差が大きいコールセンター業務を外注できたことは、IT投資による大きな成果といえます。今後は、宿泊施設営業の効率化を進め、より一層の契約宿泊施設及び提案プランの増加を目指します。

<株式会社ゆこゆこについて>

温泉旅館・ホテル予約サイト「ゆこゆこネット」や、会員制の無料お宿情報誌「ゆこゆこ」を主軸とした宿泊予約事業を中心に、温泉メディア事業・広告事業を展開。50代以上のシニア層を中心とした700万人を超える会員を有しています。全国2,400以上の契約宿泊施設に対し、2016年度の送客実績は約260万人。また、シニアという会員の特性から、送客

の約 8 割が平日であり、宿泊施設の課題である平日稼働率向上への取り組みに貢献しております。

<DataSpider Cloud について>

「DataSpider Cloud」は、豊富な導入実績を持つ国産データ連携ソフトウェアパッケージを開発・販売するアプレッソと、クラウド型データ連携サービス SkyOnDemand の運用実績のあるテラスカイとが共同開発、セゾン情報システムズが総販売代理店としています。柔軟、安全、拡張性に優れた AWS 上で稼働する、クラウド型のデータインテグレーションサービスとして、評価されています。

<株式会社テラスカイについて>

テラスカイは、クラウド創世記からクラウドに取り組んできたリーディングカンパニーです。2006 年の設立以来、クラウド時代の到来を一早く捉え、セールスフォース・ドットコムコンサルティングパートナーとして、導入・普及に取り組んできました。導入実績は金融、保険業界をはじめ医療、サービスなど業界を問わず 3,000 件を超え、日本のコンサルティングパートナーではトップクラスの導入実績数を誇っています。また、多くの実績から得られた知見を基に、開発効率を飛躍的に改善するクラウドサービスの開発・提供を行っています。

所在地：東京都中央区日本橋 2-11-2 太陽生命日本橋ビル

設 立：2006 年 3 月

資本金：4 億 6,472.7 万円（2018 年 2 月末時点）

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉

U R L：<https://www.terrasky.co.jp/>

東証マザーズ 証券コード：3915

※ 本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

--- 本件に関するお問い合わせ先 ---

株式会社テラスカイ 経営企画本部 マーケティング・コミュニケーション部

担当：堤 / 田中 TEL：03-5255-3410 / mail：pr@terrasky.co.jp