

トピック: ● ソーシャルカスタマーサービス ソリューション: ● タグ ● 承認フロー ● モニタリング/リスニング

starwood
Hotels and
Resorts

Starwood Hotels & Resorts Worldwide



「スターウッドホテル&リゾート」は、30万通を越えるメッセージにいかに対応しているか

課題

膨大なメッセージを効果的に管理するため、ソリューションが必要に



ソーシャルなビジネスとは、組織の内部と外部の協業

世界有数の最高級ホテルを経営し、ロイヤリティプログラムによる受賞歴を持つ Starwood Hotels & Resorts Worldwide。各国に展開する現地チームを軸に、複数の地域にわたってソーシャルメディア上でその存在感を示しています。Starwood が受け取るメッセージの数は、傘下の 10 のブランド全体で月に約 30 万通に達します。膨大なメッセージを効果的に管理するには、ブランド、地域、チーム構造全体でソーシャルメディアに関する取り組みの足並みをそろえる必要があります。なおかつ業務の重複を最小限に抑えなければなりません。上質なカスタマーケアという最優先目標の達成には、受け取ったメッセージへの正しい対応が不可欠です。Starwood に必要なソリューションとは、複数の部門にわたって拡張でき、コンテンツのパフォーマンス分析を行うために十分な機能が揃っていて、なおかつ、複数のグローバルブランドチャンネルと 1200 を超えるホテルチャンネルを含むソーシャルチャンネルのモニタリングを毎日行えるだけのシンプルさを兼ね備えたものです。

ソーシャルなビジネスとは、組織の内部と外部の協業を意味します。組織のプロセスを改善すれば、その組織が顧客との対話に集中できる時間が増えます。対話履歴から必要な情報を探し出す時間を短縮し、対話のなかで収集した情報を社内全体で共有できれば、最も重要な人、つまり顧客とのコミュニケーションを、チャンネル全体にわたって深めることができるでしょう。

本ケーススタディ及びサービスに関するお問い合わせはこちらまで：

Sprinklr Japan 株式会社
web : <http://www.sprinklr.co.jp>
email : info@sprinklr.co.jp
Phone : 03 6278 8883

 <https://www.facebook.com/sprinklrjapan>
 <https://twitter.com/SprinklrJapan>
 <https://www.linkedin.com/company/sprinklr-japan>

PDF版のDLは
こちらから→





組織のプロセスを改善すれば、その組織が顧客との対話に集中できる時間が増えます。

Facebook でファンになったユーザーが使う金額は、ファンではないユーザーの平均 10 倍を超えていること、そして、ユーザーは「お得なサービスを目当てにファンになる」ということがわかりました。それを踏まえて、Starwood では、ブランドの成長継続とマーケットでのリーダーシップの維持には、カスタマーサービスに力を入れることが最重要であるとの判断に至りました。そして、Facebook に重点を置いてソーシャルアクティビティを開始しました。傘下の各ブランド、地域、部門全体にわたってソーシャルメディア上の会話をモデレートすることは、顧客により響く予約体験や宿泊体験の提供に繋がるためです。

ソリュー
ション

15か国語におよぶグローバルなソーシャルチャンネルを24時間／週7日モニタリング

15か国語におよぶグローバルなソーシャルチャンネルを 1 日 24 時間、週 7 日、Sprinklr を使ってモニターします。常時稼働という状況下で複数の課題を解決するために、ソリューションの主な要素となる計測、モニター、およびワークフローの各プロセスを決定します。ソーシャルなカスタマーサービスの効果を漏れなく把握するには、従来のカスタマーサービスチャンネル(電話、メール、チャットなど)との結果を比較できる計測プロセスが必要です。次に、ソーシャルチャンネル全体のモニタリングをワークフロープロセスに統合することで、コンテンツの分類とメッセージの割り当てを自動化します。さらに、受信量、返信量、内容カテゴリ別量、言語、プロファイルタグなど、Sprinklr のプラットフォームに用意されているアナリティクスを利用すれば、貢献度の高い従業員を特定することもできます。

プロセス

解決のアクションを起こす前にプロセスを整えておくことは、基礎を固めるためには非常に重要です。同時に、効率の向上とより優れたカスタマーエクスペリエンスのためには、柔軟性が必要です。たとえば、以前は代理店、社内のパートナーシップ、法務などに関する承認をメールで個別にやり取りし、複数の Excel シートにそれぞれまとめていました。しかし、Sprinklr を使えば、それらのプロセスはひとつに集約でき、未処理の承認はそれぞれの担当者に自動的に振り分けられます。Sprinklr はホテルの各種プロセス(承認プロセスなど)をワークフローに変換し、一貫性を確保します。



Starwoodチームは、15か国語におよぶグローバルなソーシャルチャンネルを、週7日、1日24時間、Sprinklrを使ってモニターしています。

本ケーススタディ及びサービスに関するお問い合わせはこちらまで：

Sprinklr Japan 株式会社
web : <http://www.sprinklr.co.jp>
email : info@sprinklr.co.jp
Phone : 03 6278 8883

<https://www.facebook.com/sprinklrjapan>
 <https://twitter.com/SprinklrJapan>
 <https://www.linkedin.com/company/sprinklr-japan>

PDF版のDLは
こちらから→





モニタリング

ソーシャルの担当エージェントは、チャネルのモニタリング、ソーシャルメディアのリスニングのほかに、正しいメッセージを顧客に届けるため、法務、PR、各ブランド、系列ホテル全体にわたるエンゲージメントを毎日行います。受信メッセージをカラーコードで色分けすれば、モデレーションダッシュボード上でアイテムをそれぞれの担当者に割り当てるのが簡単に可能となり、視覚的にもカテゴリ分けできます。

ホテルは宿泊客からの苦情に対応するだけではありません。宿泊客にとって特別な日は、ホテルにとって重要なエンゲージメントの機会です。うれしいサプライズを提供することで、特別な日をさらにすばらしいものにします。ネガティブなカスタマーエクスペリエンスを示すメッセージを受信した場合は、たとえば、赤のカラーコードで識別し、自動的にホテルチームに転送できます。脅威と見なされる特定キーワードを含むメッセージは、適切なキューに振り分けられ、処理されます。一方、うれしいサプライズを提供する機会については、たとえばオレンジ色のカラーコードで識別し、自動的にグローバルケアチームに転送することができます。

系列ホテルの連携もより簡単になります。たとえば Twitter で特定の系列ホテルをメンションまたはツイートした顧客に直接対応する場合は、ソーシャルケアチームがその顧客の予約情報を参照し、その顧客の Sprinklr ユーザープロファイルに適切なタグをつけ、該当するホテルに連絡(またはメッセージを割り当て)します。そして、受け取ったデータに基づいて、その顧客に返信します。

計測

Starwood では、運営と戦略のディレクションにアナリティクスを多用します。各チャネルで個別のソーシャルメトリクスに沿って情報を収集するのではなく、Sprinklr のレポートを使用して、すべてのチャネルで計測する情報の重複を防ぎます。平均返信時間、初期返信時間、内容カテゴリ別量、センチメント、サプライズの実施などの主要なメトリクスは、データに基づいて改善と調整の方法を示します。また、Starwood では、カスタマイズしたレポートダッシュボードが使われているので、業務に最も関連性の高いメトリクスによって従業員と役員の方向性が整合します。

トップ5機能：

マクロ

承認フロー

レポート

タグ

優先度に基づく
カラーコーディング

本ケーススタディ及びサービスに関するお問い合わせはこちらまで：

Sprinklr Japan 株式会社
web : <http://www.sprinklr.co.jp>
email : info@sprinklr.co.jp
Phone : 03 6278 8883

<https://www.facebook.com/sprinklrjapan>
 <https://twitter.com/SprinklrJapan>
 <https://www.linkedin.com/company/sprinklr-japan>

PDF版のDLは
こちらから→





結果

受け取った顧客メッセージすべてに的確に対応でき、レポート時間も大幅短縮

短縮した時間を高度な分析や社内フィードバックに Starwood Hotels & Resorts の Sandra Henriques (サンドラ・ヘンリケ)氏と Marcella Nicotera (マルセラ・ニコトラ)氏から、「とても満足しています。お客様に喜んでいただくことが、私たちの喜びですから。ソーシャルメディア経由で受け取った顧客のメッセージのすべてに的確に対応できるようになり、モデレーションによって時間の無駄もなくなりました」というコメントがありました。

レポートの作成は月一回、1日がかりの大変な作業でしたが、現在ではわずか 20 分で完了します。

Starwood Hotels & Resorts は、短縮した時間を高度な分析や社内フィードバックに有効利用し、ワールドクラスのカスタマーエクスペリエンスにさらなる磨きをかけています。

本ケーススタディ及びサービスに関するお問い合わせはこちらまで：

Sprinklr Japan 株式会社

web : <http://www.sprinklr.co.jp>

email : info@sprinklr.co.jp

Phone : 03 6278 8883

 <https://www.facebook.com/sprinklrjapan>

 <https://twitter.com/SprinklrJapan>

 <https://www.linkedin.com/company/sprinklr-japan>

PDF版のDLは
こちらから→

