

英国の配送会社での導入事例

プロアクティブなアラートと通知 によって顧客体験を改善

お客様情報

お客様名
英国の某大手配送会社

業界
物流

所在地
英国



顧客課題と目的

素晴らしい顧客体験を提供するには、
ただモノを配送するだけでは足りません。

何か荷物を送ろうとしたとき、消費者は数ある配送業者から選択できる時代になりました。そのため、配送業者が競争で生き残るにはスピードと顧客体験についての期待を満たすことが不可欠です。そうしなければ、顧客はすぐに他社へ乗り換えてしまいます。

英国内に 50 を超える配送拠点を持つ、ある国際的な配送会社は、シームレスな集配サービスを提供するために Webex を採用しました。アラートと通知を活用することで、配送状況を顧客に提供できる仕組みを構築することを考えたのです。

「顧客は、荷物が相手に届いて、あるいは自分が受け取って初めて満足するのです。それまでは荷物の紛失や受け取り方法などを気にかけねばなりません。今日のデジタル社会では、不在時に不在票を残すだけでは不十分です。配送プロセス全体を可視化し、それを利用して顧客の期待を超えるモバイルおよびデジタル体験を提供する必要があります。」

ソリューション

通知とアラートを使って優れた顧客体験を実現

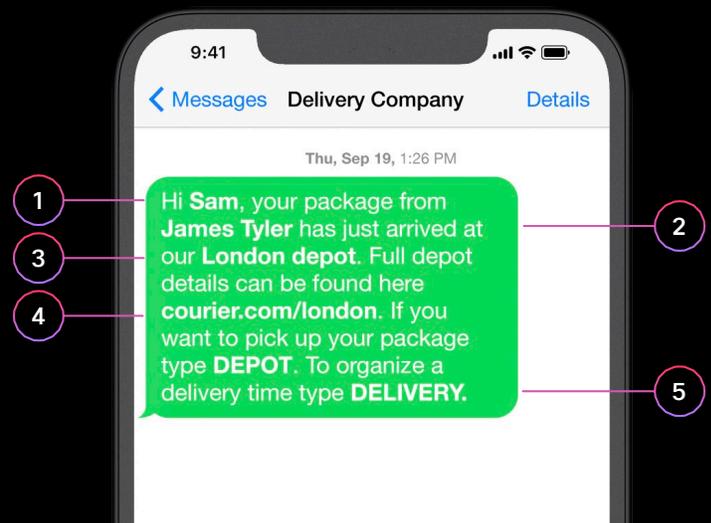
数百万ポンドを投じた投資のなかには、担当ドライバーや倉庫のスタッフに提供した 75,000 台を超えるモバイル端末も含まれています。これらの端末を利用することで顧客にリアルタイムの配送情報を提供でき、荷物をより正確に追跡できるようになります。これは、担当ドライバーや倉庫のスタッフが端末を使って荷物のバーコードを各地点でスキャンし、その情報がシステムに送られ、記録され、さらに情報が送られてくるという仕組みです。

Webex のソリューションは、荷物のバーコードがスキャンされたタイミングで、関連するアラートや通知を顧客に配信するために使用されています。荷物が配達されたときや、不在で営業所に戻ったときなどにスキャンされると、差出人や受取人に自動的にメッセージが送信されます。このソリューションには、Webex のデジタル カスタマー エンゲージメント プラットフォームである Webex Connect が採用されています。

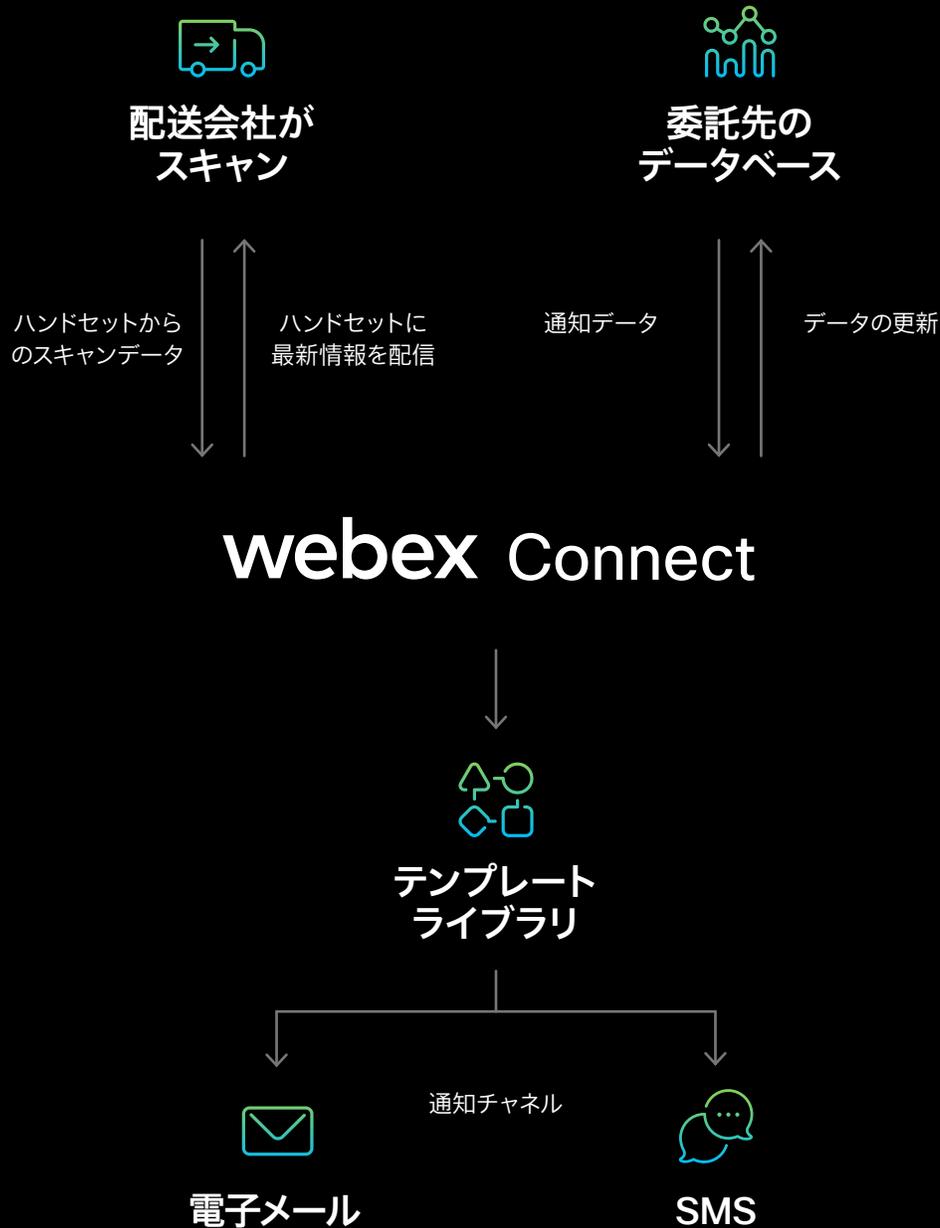
Webex Connect は、担当ドライバーによる毎日約 120 万回のスキャン（配達完了時など）と、倉庫のスタッフによる 240 万回のスキャン（営業所への荷物到着など）を処理します。スキャンのタイプごとにビジネスプロセスとルールが事前に定義されており、関連するアラートや通知が自動的に配信されます。これらのメッセージは、委託先のデータベースで配達状況、差出人や受取人、営業所情報を検索した結果を使ってパーソナライズされます。端末とデータベースの情報に基づき、40 を超えるメールおよび SMS メッセージテンプレートから最適なものが選択され、すぐに送信できる状態の通知メッセージが作成されます。この一連のプロセスは自動化されており、アラートと通知が午前 8 時 30 分から午後 6 時の間にのみ送信されるように設定されています。

送信メッセージの自動生成

1. 受信者の名前
2. 送信者の名前
3. 荷物の現在地
4. 営業所の詳細
5. 顧客がセルフサービスで使用できるショートコード



ソリューションの流れ



ビジネスへの影響

プロアクティブなアラートと通知は、サービス体験に不可欠な要素です。迅速な集配サービスだけでなく、配送状況のプロアクティブな把握も可能になるからです。Webex Connect から毎月 80 万件を超えるアラートと通知が SMS とメールで送信されるため、顧客は荷物の場所やステータスをわざわざ確認する必要がありません。

こちらの配送会社にとっては、コストとリソースの軽減につながりました。荷物の現在地やお届け予定日などの質問にアラートや通知で回答できるようになったため、コンタクトセンターへの基本的な問い合わせの件数が減少しました。そのためコンタクトセンターのエージェントは、本当にサポートを必要としている顧客の対応に集中できるようになりました。

さらに、配送員の生産性も向上しました。荷物のある営業所を顧客自身で確認できるようになったことで、再配達を待たずに帰宅途中で荷物を受け取る顧客が増えています。これにより、配達における全体的な負担を削減できました。

「このソリューションを導入して分かったのは、適切なメッセージを適切なタイミングで提供することには、顧客体験にとってプラスの効果があるということです。プロアクティブなアラートと通知により、日々の管理作業のほとんどが自動化できています。このことは、顧客と会社の両方にメリットがあります。サービスの透明性が向上するとともに、当社の配達サービスに対する顧客の信頼度もアップしました」

2023 年 10 月



詳細

については、シスコの専門家にお問い合わせください。