



Best Customer Support
of The Year 2025

奨励賞

株式会社 Trip.com Air Ticketing Japan 「One Stop Service (OSS)」実現に向けた取り組み

株式会社 Trip.com Air Ticketing Japan は、グローバルオンラインサービスプロバイダー Trip.com Group が展開する、世界有数のオンライン旅行プラットフォームである。24 時間 365 日のサポート体制を確立し、世界各国にローカルオフィスも設けており、日本語を含む多言語でサポートをし、常に迅速で適切な対応を行っている。

Trip.com のカスタマーサポートセンターは、5 つのプロダクトそれぞれの窓口を設け、お客様からのお問い合わせに対して迅速かつ専門的に対応しているが、複数の問い合わせをする際に、顧客が各窓口を何度も往復しなければならず、不便が生じていた。これにより、顧客満足度が低下することが懸念された。また、社内においても縦割りの組織構造により、情報の共有や問題解決のスピードが遅くなり、全体的なサポート効率が低下していた。

そこで、VIP のお客様向けに、航空券とホテルの窓口を集約し、ワンストップでお客様の問題を解決する新しいカスタマーサポート体制の構築に取り組んだ。ワンストップサービスでは、リソースの最適化と業務フローの簡素化や、プロダクトの統括によるパーソナライズされたサービス提供、他の顧客とは異なる特別な体験の提供によるロイヤリティの創出を目指した。

- ① 異なる商品カテゴリーの問い合わせを一元管理するため、フライト・ホテルなどのシステムを統合。
- ② 各チームから優秀なオペレーターを選出し、マルチスキル習得のための研修を実施。
- ③ 専用プロシージャを整備し、VIP 顧客向けの対応フローを標準化し、迅速な解決を実現。

これらの取り組みにより、顧客満足度は 7.0 ポイント向上という明確な成果が表れた。お客様からは「対応がスムーズになった」「安心して任せられる」といった声も多く寄せられている。さらに、副次的に、社内リソースの最適化、つながりやすさの改善といった効果が見られる。ワンストップチームの取り組みは日本を起点として他国へも展開され、現地での成功に大きく貢献している。

顧客満足度や解決時間の短縮など明確な成果が出ているものの、VIP のお客様向けの限定的なサービスであることから、今後のサービス対象者の拡大や、さらなるグローバル展開に期待して、奨励賞と評価した。