

株式会社キズキレンタルサービス様

インバウンド対応を劇的改善！ 「クリックダイレクト」導入で実現した 現場の負荷が少なくスムーズなトラブル対応



株式会社キズキレンタルサービス様は、「借りる自由を、もっと身近に。」そんなオートバイ好きの想いを形にした、オートバイレンタル事業「レンタル819」を運営されており、北海道から沖縄まで、日本全国でフランチャイズ展開されています。インバウンドのお客様のトラブル対応のため、Webフォンサービス「クリックダイレクト」を導入した経緯について、株式会社キズキレンタルサービス 取締役 社長 大塚洋二様（以下、大塚様）、同社 取締役 常務執行役員 オペレーション部長 岡本涼子様（以下、岡本様）にお話を伺いました。

課題

- インバウンドの利用者が急増し、従来の電話回線ではトラブル時の連絡手段がない方も多くおられた
- トラブル時、契約者情報や位置情報などの特定に多大な時間と労力がかかっていた

効果

- クリックダイレクト導入により、電話がかけられない利用者也Web経由で簡単に連絡が可能になり、トラブル時のサポート体制が充実した
- 発信時に利用者情報が連携できるため、確認作業が不要になり、トラブル対応の時間を大幅に削減できた

背景

クリックダイレクト導入のきっかけにもなった、インバウンド需要の増加についてお聞かせください。

大塚様

インバウンドのお客様は、コロナ禍を除けば右肩上がりが増え続けています。近年エリアによっては、国内のお客様よりもインバウンドのお客様の方が多くなってきました。特に台湾や韓国などアジア圏のお客様に多くご利用いただいております。リピーターも多いです。日本は安全で自然豊かであり、海外のライダーから注目度も高まっています。我々としても、小回りの利くバイクだからこそ行けるエリアで、その地域の歴史や文化を知っていただき、日本を体験していただくことを提案していきたいと考えています。



取締役 社長 大塚洋二様

このように海外からの注目度が上がる中、コロナ禍が明けてからインバウンドの需要が急激に増加しました。お客様が増えると同時に、利用中のトラブルも増えてきたため、インバウンドのお客様へのサポート体制として、取り組むべき課題も目に見えてきました。

インバウンドのお客様のトラブルはどのような体制で対応されていましたか？

岡本様

全国で起きたレンタルバイク利用中のトラブルは、10時から17時の間、5名のスタッフが交代で対応しています。主に、事故や車両故障などの緊急連絡先となっています。多言語対応のオペレーターを常に1名配置していますが、難しい場合などには翻訳機を使って電話対応をしています。

事故が起きた際は「誰なのか」「どの店舗でレンタルしたのか」「どこにいるのか」の3点の確認が必須になりますが、言葉の壁により、確認に通常の2倍もの時間がかかってしまうケースもありました。また、インバウンドのお客様が現在地を正確に伝えることもハードルが高く、確認作業が負担になっていました。

さらに困ったのは、インバウンドのお客様が持つスマートフォンの多くがインターネット接続しかできず、電話回線を使った通話ができないことです。基本的にトラブル対応は電話回線で受け付けていたため、トラブル時の直接的な連絡手段がありませんでした。そのため、これまでとはたまたま居合わせた方など、地域の方の優しさに助けられたケースが多くありました。

Webフォンサービス【クリックダイレクト】導入事例

そこで、とにかく電話がかけられない方への対応が必要であると考え、インターネット環境で通話できるものを探る中でクリックダイレクトを知りました。お話を伺うと、発信元の情報を紐づけることもできるといった、思ってもみなかった機能もあったほか、我々の悩みに寄り添い位置情報の連携機能を開発いただけるとのことで、期待感が高まりました。



取締役 常務執行役員 オペレーション部長 岡本涼子様

導入

クリックダイレクトを採用いただきましたが、どのような点を評価いただいたのでしょうか？

大塚様

何社か比較検討させていただきましたが、アイテック阪急阪神さんはスピード感のある対応で、テストもスムーズでした。弊社の現状を理解した上で提案いただけましたし、自動翻訳などの今後の機能拡大といった将来性も含め、クリックダイレクトを導入することになりました。

クリックダイレクトの運用についてお聞かせください。

岡本様

導入が決まったのは2025年5月で、同年8月からクリックダイレクトの運用を開始しました。利用対象はインバウンドのお客様のみで、北海道から沖縄まで全店舗で緊急連絡先として利用しています。店舗では、A4の用紙にクリックダイレクトの発信用QRコードと説明が記載されたものを、英語・中国語・韓国語の3種類準備しており、店舗のスタッフはそれを渡すだけでよいと、現場では円滑に受け入れられています。

発信用QRコードにはレンタルした店舗の情報が紐づけてあります。また、発信画面に車両ナンバーを入力できるほか、位置情報もワンタップで連携できるようにしています。

実際のトラブル対応も発信者情報の紐づけにより、運用はスムーズになりました。通話の品質も電話回線と遜色なく利用できています。

クリックダイレクトを導入した効果についてお聞かせください。

岡本様

発信元の情報の紐づけにより、「誰なのか」「どの店舗でレンタルしたのか」「今どこにいるのか」の確認が不要になりました。これまでは、インバウンドのお客様と電話ができたとしても、3点の確認に20分かかるといった時もありましたが、今はかかってきた時点ですべての情報が分かるので、トラブル対応はかなり早くなりました。インバウンドのお客様にとっても、連絡が取れる窓口があり、すぐに事故対応してもらえ、状況に安心してご利用いただけていると確信しています。

今後について

今後の展望についてお聞かせください。

岡本様

これまでは、インバウンドのお客様のトラブル対応は難易度が高く、特定のスタッフに対応が偏ってしまっていました。クリックダイレクトの導入により、顧客情報を特定する必要がなくなり対応の負担が減ったため、対応メンバーを増やそうとしています。今はインバウンドに限った利用をしていますが、運用フローが定着すれば、国内のお客様への利用の拡大も考えられると思います。また、同時通話の機能も開発を進めていただけており、さらなるお客様サポート体制の充実に向けて期待しています。

導入検討中の企業へのアドバイス

Webフォンサービスの導入を検討している企業に向けて、アドバイスがあればお聞かせください。

大塚様

コストや機能などを検討すると思いますが、クリックダイレクトは使いやすいと将来性も含め、サービスが充実していると思います。困りごとに耳を傾けてくれて、一緒に解決策を考えてくれる姿勢も良いと感じます。

事故やロードサービスを手配する保険会社でもぜひ活用してもらいたいですね。外国語対応をしている企業は多いですが、かつての弊社のように、そもそも電話がかけられないという方をサポートしきれないケースも多いかと思います。位置情報も活用できますし、よりスムーズな事故対応が可能になると思います。

また、地方の観光業でも活用できると感じています。都会はある程度インバウンド向けの対応が行き届いていると思いますが、インバウンドのお客様が出先で困らないような受け皿があると、日本の手厚い対応がさらに評判になるのではないかと思います。

クリックダイレクト導入企業



株式会社キズキレンタルサービス

URL : <https://rental819.com/>

事業内容 : レンタルバイク事業

所在地 : 埼玉県川口市桜町1-6-11

注釈・補足 本ページの掲載内容は取材当時のものです。

Webフォンサービス「クリックダイレクト」 お問い合わせはこちら

アイテック阪急阪神株式会社 マルチメディア事業本部 第2営業部

https://i-plat.jp/solution/click_direct/inquiry/

