

注目企業 (株)エスクリ

ブライダルに特化したコールセンターが悩める婚礼事業者の救世主に!

(株)エスクリ ソリューション事業部 EFFECTチーム 稲葉絵里子氏

ウエディングにかかわる施設は、新規来館者を確保するために多額の広告宣伝費を投じているが、その広告宣伝費をしっかりと来館、成約につなげられていない現実がある。そこ着目したのが株式会社エスクリだ。来館率向上により業績を1.2倍にアップさせ話題となった、同社が有するコールセンターであるが、来館率向上に留まらない、数々のメリットが存在するという。今回はその全容について語ってもらった。

高品質な電話対応による顧客満足度の向上を実現!

エスクリ(東京都港区、岩本博社長)は高品質な電話対応を行なえるブライダル専用のコールセンターを設置した。ここでは日本全国の各会場の来館予約を一挙に担っている。電話対応専任のコンシェルジュが常駐していることで、日本全国、すべての顧客に対して同じ高いクォリティでご案内ができる。

週末、現場スタッフが対応に追われる時間帯であっても、専任のコンシェルジュが好感度の高い電話対応ができるため、電話に出られずに待たせることによるイメーダウンを招くこともない。会場への期待値もアップし、顧客満足度の向上に大きくつなげたという。

「会場への期待値を高めることもコールセンターの役目です。わくわくした気持ちでご来館いただけるよう努めております」(稲葉さん)。

機会損失を防ぎ、来館へとつなげる

日常の多忙な業務の中、現場のスタッフによる積極的な来館促進ができていないのが現状だ。目前の仕事をこなすだけの状況になっていることも少なくなく、メールの問い合わせ

に対して、即対応ができないほか、資料請求者への後追いもおそろかになりがちだ。

来館予約時は顧客主導で見学日程を押さえるため、予約時間の前の時間帯に競合施設への予約を入れられてしまったり、最近では競合会場が増え、即決によってせっかく予約が入っても直前でキャンセルされてしまうケースも少なくない。

このような婚礼事業者を悩ます多くの機会損失の場面を、来館に関する業務をコールセンターが一括で担うことで大きく減らした。

「メールでのお問い合わせには15分以内、来館確認のお電話は2日前、タイムリーな情報を盛り込んだ資料送付後は、1週間以内が勝負どころです」(稲葉さん)。

業務効率の劇的な改善により成約数向上にも大きく貢献

コールセンターのメリットは集客力向上の観点だけではない。来館に関する業務をすべて専任コンシェルジュが担うことで、現場スタッフの業務の負担を大きく軽減させられることも利点のひとつだ。成約率の高いエーススタッフが新規接客に集中できる環境を整えたことで、総成約率が向上



したのはさることながら、スタッフの残業時間の短縮にもつながった。

顧客情報を事前にしっかりヒアリング

事前の来館予約時にはヒアリングのための時間を確保する。来館前に顧客情報をきちんとキャッチアップし、ヒアリング内容をプランナーと共有することにより、接客時の的確なプランナーセレクションや接客時のシナリオを組むことができるようになった。

「お客さまのご希望をしっかりと伺いすることに重点をおいています。たくさんある会場の中からお選びいただいたので、きちんとした準備で臨めるよう、できるだけ直接お電話でお話ができるようにするためのノウハウを日々、蓄積しています」(稲葉さん)。

婚礼事業者を悩ます数多くの課題がコールセンター導入により解決される。今後は自社施設以外にもコールセンターを外部展開し、フリーダイヤルで全国どこでも場所を選ばず、各施設の新規来館率アップとともに、成約率アップにつなげていく計画だ。