

# カスタマー・エクスペリエンス のあるべき姿

ベルトラ株式会社  
取締役副社長  
萬年良子



1

ベルトラについて

2

カスタマー・エクスペリエンス(CX)について

3

CXを提供できる「人材育成」について

4

Next Step

# ベルトラ (VELTRA) サービス概要

## 旅先で体験したいことのすべてが見つかる 世界のオプションツアー予約専門サイト

113カ国、326都市  
15,000ツアー

VELTRA Changes TRAVEL



観光ツアー  
空港送迎サービス  
スパ、熱気球、乗馬

参加体験談  
人気ランキングでツアー  
選びをナビゲート

グローバルに展開  
ワールドクラスのカスタマーサポート

### 体験アクティビティ

堅調な成長実績！

2016年8月100万会員突破



# カスタマー・エクスペリエンス(CX)とは？





# カスタマー・エクスペリエンス(CX)

顧客の心を打ち、  
いつまでも忘れられない

Always remembered by customers

卓越した

An outstanding  
Customer Experience

顧客の心に残ると思われる

High probability of being  
remembered by customers

期待を超えた

Above Customer's  
Expectation

顧客は満足するが  
記憶には残らない

Customers will not  
remember

期待された

Expected  
Experience

# カスタマー・エクスペリエンス(CX)

- Customer Service → **Customer Experience**
- 企業との接触の中で体験したことすべてに対する、顧客の主観的評価
- ロイヤルカスタマー → **利益増加**

	CS向上	CX向上
期待レベル	“問題ない”レベル	“感動”レベル
目的	顧客満足の獲得	ロイヤルカスタマーの創出
起点	表面化した顧客の声(VOC)	VOC+企業の自発性
対象	部門最適	全体最適

# お客様に感動体験を届けるしくみ



顧客の定義



顧客の望む  
商品の提供



顧客に響く  
コミュニケーション



卓越した  
顧客サービス

「感動体験」=完璧な仕事 + 心が躍る体験

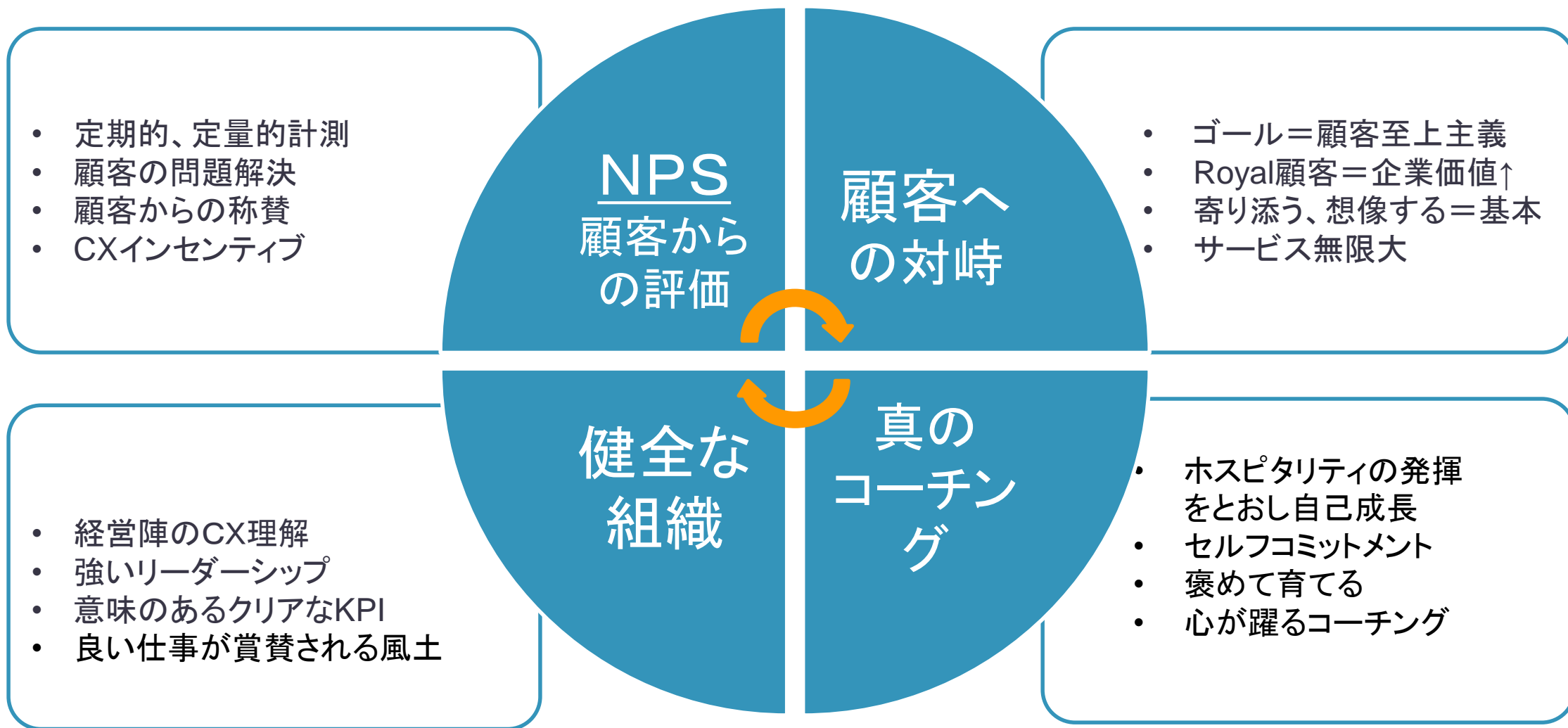
*Rational*

*Emotional*

- 脱マニュアル/スクリプトの対応ができるか？
- 感動体験を届けられる人材の採用
- 顧客対応者の権限委譲
- 感動体験を届けられる人材育成



# CXを提供できる「人材育成」のメカニズム



# ベルトラで始めたこと

感動体験はどこでも展開が可能。NPSで加速される

- ✓ NPS
- ✓ コンサルタント 呼称変更
- ✓ 意識改革 (CSがバリューを生む)
- ✓ NPS社内横断問題解決チーム発足
- ✓ 取引先(ツアー催行会社) **担当制**
- ✓ セールsteamとの **デスクシェア**
- ✓ 顧客の声 **参加体験談**からの問題解決
- ✓ コンサルタントをサポートする勤務システム(フレックスタイム、ワークフロムホーム)
- ✓ コンサルタント **提案制度**

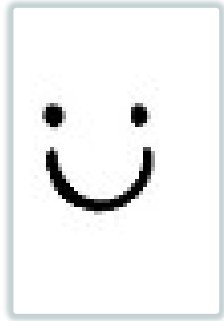


# Next Step ベルトラでこれから実施すること

- 取引先（ツアー提供会社）にもNPSを導入
- 感動旅への真のコンサルテーションを提供
- 良い仕事は評価される“Pay for Performance”導入
- 感動体験をリフトアップさせるコンサルタントのグローバル展開



## 企業価値4倍へのアプローチ



ご静聴ありがとうございました