



## Google Maps API による アシスタンス サービスのプロセスと 顧客サービスの改善



### サマリー

#### Allianz Global Assistance 社が必要としたこと

- 旧式のマッピング ソリューションのリリースメント
- 正確なデータと高度な機能を備える直感的なソリューションの発見
- マッピング機能と既存のデータベース機能の容易な統合
- 顧客サービスの向上
- サービス プロバイダーのリアルタイムの派遣と追跡、顧客とのコミュニケーションの改善

#### Allianz Global Assistance 社が行ったこと

- サービス プロバイダーをリアルタイムで派遣、追跡してトラブルに直面する顧客に対応するため、コールセンターのトラブル対応システムである MIDAS に Google Maps API を統合
- 変更管理を容易にし、導入を加速化するために、新しいソリューションを段階的に展開
- サービス プロバイダーのデータと Google Maps API からの情報の統合に向け、ネットワーク チームと密接に連携

#### Allianz Global Assistance 社が実現したこと

- スムーズでシンプルな機能性、使いやすさ、可視性、簡単なパンとズーム、改善されたデータの正確性を備えるマッピングソリューションの構築
- 顧客サービス アシスタントの業務の簡便化
- コールセンターのシステムへの Google Maps API の統合による、極めて豊富な機能性の実現
- CSA、顧客、サービス プロバイダー間で行われる派遣、追跡、コミュニケーションのリアルタイムでの可視化
- データの正確性の改善による都市部と遠隔地の両方でのサービスの強化
- サービス提供の迅速化
- ストリート ビューなどの機能を活用するすばやいたラブル現場の特定による、動揺した顧客への安心感の提供

### 企業

Allianz Global Assistance (旧 Mondial Assistance) 社は、あらゆる場所にいる顧客に 24 時間体制でアシスタンス サービスを提供しています。その多様なサービスは、旅行向けの保険や救急医療支援のソリューション、資産アシスタンス サービス、製薬会社向けの患者アシスタンス、自動車メーカー向けのロードサイド アシスタンス、留学生向けの医療保険におよびます。鍵師から救急医療隊まで、サービス プロバイダーの複雑なネットワークをトラブルに遭遇している人々に結び付けることで、オーストラリアとニュージーランドで毎日、数百人におよぶユーザーにサービスを提供しています。

### 課題

特にロードサイド アシスタンスでは、顧客への安心感の提供のほか、ロードサイド アシスタンス サービス プロバイダーの迅速な派遣と追跡が日常的に発生する困難な業務となっています。たとえば、広大なナラーバー平野を横断中の人々が財布を紛失し、ハーレーダビッドソンのエンジンをかけるために必要な暗証番号を失くしてしまうかもしれません。あるいは、慌てた母親がブリズベンの混雑したショッピング街で、子どもを誤って車の中に閉じ込めてしまうことも考えられます。

「毎日、当社のコールセンターではトラブルに遭遇した数百万のお客様にサービスを提供しています。当社の事業の中核となるのは積極的な顧客対応です」 Allianz Global Assistance in Australia and New Zealand、上級事業ソリューション アナリスト兼プロジェクト マネージャーのディーナ ベック氏はこう説明しています。

すばやく慎重な対応の提供にあたって、顧客サービス アシスタント (CSA) には顧客の現在地の特定のほか、多様なネットワークから調達されるサービス プロバイダーの特定、派遣、追跡を行うために、分単位でのマッピング データが必要です。数千社におよぶサービス プロバイダーの情報は、緊急コールセンターが利用するシステムの MIDAS に保存されています。最近まで MIDAS には別のソフトウェアが組み込まれ、コールセンターのスタッフに地理データが提供されていました。問題は、このソフトウェアが長い間、更新されていなかったことです。

「使いやすさ、信頼性、正確性、柔軟性、継続的な革新、そして他のデータ プロバイダーとの関連性といった理由から、Google Maps API の導入はほぼ当然の結論となりました。このソリューションは当社のすべての要件を満たすほか、実質的に無限の統合機能を備えています」

— Allianz Global Assistance in Australia and New Zealand  
上級事業ソリューション アナリスト兼プロジェクト マネージャー  
ディーナ ベック氏

「当社で利用していたソフトウェアは、耐用年数を超えていました。」ベック氏はこう話します。「その上、動作が遅くて扱いにくく、お客様と電話で話しながら直感的な Grab and Drag (グラブ アンド ドラッグ)、パン、ズームなどの必須機能を利用できなかったほか、ストリート レベルの詳細を表示することも不可能でした」

そこでベック氏の指揮のもと、リブレイスメント プロジェクトが開始されました。要件の特定を担当したチームは、統合サービスを提供するコールセンターの「スーパー ユーザー」や対象事項の専門担当者、ネットワーキング チームなどで構成され、サービス プロバイダーのデータと Google Maps API からのマッピング情報とのシームレスな連携が確保されました。ここで最も重要だったのは費用対効果のほか、革新的な方法で MIDAS に新しいマッピング ソリューションを統合する能力でした。また、信頼性、高度な機能、データの正確性も優先事項とされました。

## ソリューション

Google Maps API と並行してさまざまな地図プロバイダーやオープン ソースのソリューションを検討した後、チームは満場一致で Google を選択しました。「使いやすさ、信頼性、正確性、柔軟性、継続的な革新、そして他のデータ プロバイダーとの関連性といった理由から、Google Maps API の導入はほぼ当然の結論となりました」 ベック氏はこう話しています。「このソリューションは当社のすべての要件を満たすほか、実質的に無限の統合機能を備えています」

ここでベック氏が認識したのは、最先端の技術だけでなく、既存のソフトウェアを使い慣れている 150 人のユーザーの移行を容易にする、有用で透明性の高い変更管理戦略も導入する必要があるということでした。ロードサイド部門と医療資産部門の連携のもと、ソリューションは経験豊かな社内の開発者によって、アジャイル手法を活用して実装されました。ここでは、2 週間単位で複数回にわたって完了できるよう、バックログが管理しやすい作業量に分割されました。計画された見直しのためのデモンストレーションでは、効率的で情報に基づく調整を行うために、CSA が製品を評価し、フィードバックを提供しました。

プロジェクトは複数の段階に分割して進められ、最初の段階では賛同の獲得のほか、ユーザビリティの向上を目的に既存のソリューションの機能性が事実上再現されました。その後、開発者は Google Maps API を使って、MIDAS からのトラブル現場の住所のオーバーレイと、詳細なサービス プロバイダーの情報と対象地域のデータの統合を行い、リッチでカラフルな詳細を備えるシンプルなインターフェースに表示させました。この基盤が構築されると、開発チームは Google のアセット トラッキングの API プロダクトを活用して自動の派遣機能を開発し、これによって CSA は、サービス プロバイダーの作業をより効率的に追跡、管理できるようになりました。

さまざまなシェーディングのレイヤを利用することで、CSA は適切な対象地域に必要なサービスを提供できるプロバイダーをすばやく確認できるようになっています。また、現場までの移動時間や距離を正確に算出し、到着時間に影響をおよぼす問題が発生しそうな場合は、交通情報をオーバーレイすることで移動中のプロバイダーに事態を通知することも可能です。

コールセンターがトラブルに関するすべての情報を入手すると、その詳細は移動中のサービス プロバイダーが携帯する専用コンソールに表示されます。ここでは、Google Maps API がそれぞれのプロバイダーの現在地をリアルタイムで追跡するため、CSA はプロバイダーの到着時間について、最新の情報を顧客に提供することが可能です。

## 導入による成果

ベック氏によると、CSA は新しいソリューションの使いやすさと簡便化された業務に満足しています。「スムーズでシンプルな機能性、使いやすさ、可視性、簡単なパンとズーム、改善されたデータの正確性は、すべて CSA による顧客サービスの向上につながっています。これは非常に大きな成果でしょう」 ベック氏はそう話しています。また、サービス プロバイダーが不足する遠隔地と、道路の両側で別のプロバイダーと契約しているような人口密集地の両方で顧客にサービスを提供するには、正確さも重要です。

---

## Google Maps API について

Google Maps API が提供する幅広い「アプリケーション プログラミング インターフェース」は、開発者の方々による下記の構築を容易に実現します。

- ロケーションベースのアプリケーション
- 複数のモバイル端末で利用できるモバイル アプリケーション
- 地理空間データの可視化とインタラクションによって、ユーザーによるデータの活用を実現するアプリケーション
- 組織のニーズに特化したデータや画像が組み込まれ、それらをハイライトするカスタマイズされた地図

Google Maps API は、これまでにない革新的な方法で地図と地理空間のデータを活用するための適応性と機能性を備えるプラットフォームを開発者の方々に提供します。

詳しくは、

<http://www.google.co.jp/enterprise/mapsearch/> をご覧ください。

---

「Google Maps API を活用したこのソリューションは、CSA、事業全体、そして何よりも顧客満足に有益な変化をもたらしています」

— Allianz Global Assistance オーストラリア、ニュージーランド、上級事業ソリューション アナリスト兼プロジェクト マネージャー、ディーナ ベック氏

---

Allianz Global Assistance 社は、Google マップのストリート ビューが顧客サービスの水準の向上に役立つと判断しました。たとえば、「その駐車場の南側の区画にいらっしゃるというわけですね」、などというように、電話で顧客が現在地を説明している間に、CSA はストリート ビューを見ながら周辺の目印になるポイントを正確に把握することが可能です。こうしたストリート レベルでの詳細はサービス プロバイダーのネットワークにも通知され、トラブルと顧客の正確な現在地についてより詳しい情報を取得することができます。

将来的に、このソリューションは他のサービスにも拡張することが可能です。たとえば、顧客は電話のボタンを 1 つ押して GPS を起動し、その現在地を Allianz Global Assistance 社に自動で通知するなどです。

ベック氏にとって、その成果は十分なものでした。「多くの場合、事業のアナリストや開発者は舞台裏で仕事をし、その成果を目にすることはありません。このプロジェクトは、自分たちが真の変化をもたらすことができる存在なのだと認識させてくれました」ベック氏はそう語っています。「Allianz Global Assistance にとって、Google Maps API を活用したこのソリューションは、CSA、事業全体、そして何よりも顧客満足に有益な変化をもたらしています」

