

アクティオ ホールディングス

Customer Service Managementを導入したアクティオは
デジタルワークフロー機能で顧客密着型DXを実現



建機レンタルを主力事業として展開するアクティオは、パソコンやスマートフォンで24時間365日注文ができる「建機レンタルWeb注文サービス」を提供しています。その開発・運用基盤として採用したのが、Customer Service Management (以下、CSM) です。サービス開始からわずか1年足らずで2,000件もの現場で登録され、建設業界全体の働き方を大きく変えました。

課題

一般のECサイトのようにユーザーが「注文」ボタンを押したら完了ではなく、営業担当者に通知が届いて、注文内容に関する確認やコンサルティングができるようにしたい。開発スピードを速めるため、ノーコード/ローコードのソリューションを選びたかった。

製品

Customer Service Management

ソリューション

ECサイトとしての機能だけでなく、ユーザーから問い合わせを受けると、自動的に対応する営業担当者を任命し、通知を送るデジタルワークフロー機能を搭載したCustomer Service Managementを選定。ServiceNowのプラットフォームとしての先進性も高く評価した。

建機レンタルのWeb注文サービスを開始

建機レンタルを中心に、建設、運送、人材派遣など幅広い事業を手掛けるアクティオグループ。主力の建機レンタル事業を担うアクティオは、国内約46,000社との取引があり、多様な用途に対応して幅広い建機やサービスを提供しています。

同社は単に建機を貸し出すだけでなく、用途や建設現場の状況に応じて最適なものを提案するのが特徴です。これを「レンサルティング®」(「レンタル」と「コンサルティング」を合わせた造語)と呼び、商標登録も行っています。

「当社の営業担当者は、建機に関する知識が豊富であるだけでなく、お客様から電話相談を受けるだけで、現場がどのような状況なのか、そこにふさわしい建機は何か、ということを適切にアドバイスすることができます。これまで培った徹底した顧客密着型営業によって、建設現場を知り尽くしているからです」と語るのは、アクティオホールディングス 取締役 CIO (最高情報責任者) の井原宏尚氏です。

そのレンサルティング®の強みをさらに発揮し、顧客により良いサービス価値を提供するため、アクティオは2020年10月、パソコンやスマートフォンで24時間365日注文ができる「建機レンタルWeb注文サービス」の本格運用を開始しました。



業界:
サービス業



場所:
日本 東京都 中央区



従業員数:
8,393人(グループ連結)

3カ月

導入にかかった期間

2,000

サービスを利用する建設現場数

必要不可欠

顧客からの声

24時間365日、いつでも建機の注文が可能

「建機レンタルWeb注文サービス」は、一般のECサイトのように、欲しい(借りたい)建機を選んで「カート」に入れ、「注文」ボタンを押すだけで、24時間365日いつでも注文ができるサービスです。

「建設現場はタイトなスケジュールに追われており、『電話をかけてもつながらない、夜間の電話受付は行わない』といった対応ではお客様にご迷惑がかかってしまいます。これを何とか改善したいと思ったのが、このサービスを開始した大きな理由の一つです」と語るのは、「建機レンタルWeb注文サービス」の開発・運用に携わる佐藤博之氏です。

ただし、「建機レンタルWeb注文サービス」には、一般のECサイトとの大きな違いがあります。「注文」ボタンを押しても、そのまま建機が届くわけではありません。

「注文を受けると、営業担当者がお客様にチャットで呼び掛け、内容を再確認します。そしてより良い建機があれば、そちらを提案するのです」(佐藤氏)

つまり、アクティオの強みであるレンサルティング®がここでも発揮されるわけです。

この仕組みを実現するため、アクティオが「建機レンタルWeb注文サービス」の開発・運用基盤として導入したのが、ServiceNowのCSMでした。

「注文」を受けると担当者が直接対応

そもそも「建機レンタルWeb注文サービス」の開発は、ある大手ゼネコンの要望から始まりました。「電話による建機の手配は手間がかかるので、スマートフォンなどで注文できるサービスが欲しいという声を頂いたのです」(佐藤氏)

早速、要望に応えるサービスのデモ版を作り、大手ゼネコンの社員に試してもらったところ、ただ注文できるだけでは十分ではなく、「どの機械を使えばいいのか」「今、借りている建機は何台あるのか」といった、相談への対応も必要とされていることが分かりました。

井原氏は、「当初は単なるECサイトを作ればいいのだろうとっていたのですが、そうではない。当社ならではのレンサルティング®が、Web上で丸ごと提供できるようなサービスでなければならないということに気づいたのです」と振り返ります。

アクティオは、このニーズを満たせるWeb注文サービスを開発・運用するためには、どのような基盤が適しているのかを検討。そして、ECサイトの機能だけでなく、チャットなどのコミュニケーション機能や、注文に応じて業務プロセスが自動的に動くデジタルワークフロー機能などが利用できるCSMを選定しました。

「当社ならではのレンサルティング®がWeb上で丸ごと提供できるサービスを実現するには、ServiceNowのプラットフォームが最適でした」

株式会社アクティオホールディングス
取締役 CIO
ITグループ長/DXグループ長/
経営指標管理グループ長

井原宏尚氏

開発スピードの速さも高く評価

アクティオは19年7月に「建機レンタルWeb注文サービス」の構築を開始。わずか数週間でプロトタイプが完成しました。「これほど早く開発できたのも、ノーコード／ローコード開発に対応するServiceNowだったからだと思います」と佐藤氏は評価します。

こうして、「建機レンタルWeb注文サービス」は3カ月後の19年10月に完成。当初は要望があった大手ゼネコンのみに提供していましたが、他の建設会社向けにも提供したいと打診したところ、「建設業界全体に良いことなのでぜひ広めてほしい」と快諾。建設業界全体の業務効率改善や「働き方改革」に貢献する新サービスとして、20年10月に本格運用を開始しました。

サービス開始から1年足らずで、登録する建設現場の数は2,000件を突破。すでに建機レンタル注文の約8割をこのサービスで行っている利用者からは、「なくなったら、非常に困る」という、感想も届いています。

井原氏は、「ServiceNowのプラットフォームとしての先進性は、非常に高く評価しています。これからもどんどん進化を続け、我々のサービス向上を支援していただきたいですね」と期待を寄せています。

「ServiceNowはノーコード／ローコード開発に対応しているので、わずか数週間という短期間で開発することができました」

株式会社アクティオホールディングス
ITグループ
営業支援システムチームリーダー
ITサービスデリバリー

佐藤博之氏

Now you know how
work can work better.

