

## 野球チームがテクノロジーを駆使して ファンの心をつかむ



タンパベイ・レイズは、シスコ ユニファイド コミュニケーションと Cisco Smart Business Portal を使用して、チケット売上の増加と共にファンのロイヤルティ向上を実現しました。

概要
<b>タンパベイ・レイズ</b> ・ スポーツ ・ 米国フロリダ州セントピーターズバーグ ・ 従業員数：400
<b>ビジネス上の課題</b> ・ テクノロジー インフラストラクチャが古すぎて組織の急激な成長を支えられなかった ・ セールス エージェントがファンの購買歴を把握できていないため、チケット販売の増加や顧客ロイヤルティの確立ができずにいた ・ 業務で移動が多い従業員が他の従業員といつでも連絡を取れるようにするのが容易ではなく、情報へのアクセスも簡単ではなかった
<b>ネットワーク ソリューション</b> ・ Cisco Smart Business Portal：顧客に関するあらゆる情報をコール センターのエージェントに提示 ・ シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューション：コール処理およびエージェントの生産性向上 ・ シスコ ワイヤレス ソリューション、エクステンション モビリティ、およびユニファイド プレゼンス：移動中の従業員にいつでも連絡が取れるようにする
<b>ビジネス上の効果</b> ・ 新しいコール センターではエージェントによるチケット販売数が 200,000 枚増加し、チケットサービスについての苦情が 85% 減少 ・ プロモーション機会が 70% 増加 ・ 遠隔地のスカウトが使用する毎月の電話代が 40% 減少

### ビジネス上の課題

主席オーナーである Stuart Sternberg 氏が 2006 年にタンパベイ・デビルレイズを獲得したとき、同氏は、メジャーリーグの中でも歴史の浅いチームであるデビルレイズを変革するという壮大な計画を掲げていました。しかし、長年にわたって使用されてきたテクノロジーインフラストラクチャの中には古いやり方が残っており、勝つための球団変革の足かせとなっていました。時代遅れの通信環境を作り替えるために、情報テクノロジー担当シニアディレクターとして Juan Ramirez 氏が就任しました。「多くの部門が年間 50% の成長を遂げていましたが、12 年前から使用している電話システムは、この成長に追いついていませんでした」と Ramirez 氏は述べます。データネットワークはそれより少し新しいものの、基本的な機能しかありませんでした。

業務で移動が多い従業員がいつでも連絡を取れるようにするのは、容易ではありませんでした。一番の問題は、チケット販売数を増やすための自前のコールセンターもなければ、ファンの購買歴を知る手段もなかったことです。どのチームにとっても、チケットを 1 枚でも多く売

ることはビジネスの成功に不可欠です。「当時は 1 つのグループ内での ACD（自動着呼分配機能）だけだったので、かかってきた電話は、セールス エージェントが出るまでの間、鳴っては止みという状態が続いていました」と Ramirez 氏は述べます。「何本のコールが突然切れたかを知るすべもなく、電話をかけてきたお客様についての情報もありませんでした。発信者番号すらわからなかったのです」

Ramirez 氏はすでに、シスコの協力の下でデータネットワークのアップデートに着手していましたが、トリプルプレイテクノロジーへの変更を経営陣に提案することに決めました。その内容は、1) 複数のネットワークを単一の統合型「コネクテッド スタジアム」ネットワークで置き換える、2) 新しいワイドエリアネットワークを導入する、3) レイズ初のコールセンターを作るというものでした。ネットワーク全体の設計と実装をオフシーズンの 3 か月で行わなければなりませんでした。その中には、トロピカーナ フィールドの球場設備と球団本部

のネットワークを一から設計し直すことも含まれていました。さらに、新しいワイドエリアネットワークにタンパ市内の営業所を接続して、古い PBX（構内変換機）を撤去しなければなりませんでした。

球団は多数の大手ベンダーにこのプロジェクトへの入札を要請しましたが、落とし穴が一つありました。統合型ネットワークが本当に実用に耐えるのかという不安を抱いていた経営陣が、プロジェクトの本格導入の前に 90 日間の試験運用を求めているのです。「この条件に対応できると答えたのはシスコだけでした」と Ramirez 氏は述べています。

## ネットワーク ソリューション

球団オフィスのユーザ 35 名が参加して試験運用が始まり、Cisco® Unified Contact Center をベースとするコールセンターが構築されました。試験運用開始からわずか 10 日で、その成果に経営陣は感銘を受け、圧倒的多数がプロジェクトの続行に賛成しました。セールス エージェントたちは、この新しいコールセンターを「天からの贈り物」と呼びました。

IT グループは初めから、このコールセンターをバックエンドのデータベースおよび Aarctics (Ticketmaster の CRM アプリケーション) と結ぶことを考えていました。「このアプリケーションを社内で開発するつもりでした」と Ramirez 氏は話します。「私たちの目標をシスコに伝えたところ、Cisco Smart Business Portal を勧められました」

Cisco Smart Business Portal は、ビジネスに不可欠なアプリケーション、たとえば CRM、ERP (Enterprise Resource Planning)、Web アプリケーション、およびインターネット コンテンツ (地図や天気など) をシスコ ユニファイド コミュニケーション プラットフォームに統合するデスクトップ ダッシュボードです。「Arctics システムに接続する部分をシスコが完成させるのに、2 か月もかかりませんでした。同じようなシステムを自分たちで開発していたら、少なくとも 1 年はかかったでしょうし、開発コストも、球団の規模に比べると高くついたはずですよ」と Ramirez 氏は言います。

レイズのコールセンターに電話がかかってくると、その顧客の履歴が CRM データベースから取り出されてスクリーン ポップに表示されます。取引が 1 件完了すると、この新しい情報によって自動的に CRM データベースが更新されるので、セールス エージェント全員がその顧客に関するすべての最新情報を見ることができます。

「驚くほど短期間で、このシステムのおかげでレイズのセールス スタッフは MLB (Major League Baseball) で最も有能と言えるまでになりました」と、ビジネス オペレーション担当シニア バイス プレジデントの Brian Auld 氏は述べます。

IT グループは引き続き、Cisco Smart Business Portal を使用してより有益な顧客情報をエージェントに提示する方法を探っています。実稼働開始から数か月で、Smart Business Portal は球団の新しいプロモーション プログラムに結合されました。各プログラムに固有の電話番号が割り当てられ、顧客がその番号に電話すると、コールセンター エージェントの画面にはそのプロモーション プログラムのアイコンが表示されます。そのため、エージェントはターゲットを絞って顧客への売り込みを行うことができます。新しいコールセンターを使用した最初のプロモーション プログラムでは、開幕戦の割り当て全席が数時間で完売しました。

「今では、顧客に関する十分な履歴情報がエージェントの画面に表示され、以前の席に座ったか、チケットを何枚購入したかなどがわかるようになっていきます。エージェントが幅広い情報を手にすることによって、カスタマーエクスペリエンスが向上して収益が増える。素晴らしいことです」

—Juan G. Ramirez 氏、タンパベイ・レイズ情報テクノロジー担当シニア ディレクター

さらに、レイズの IT グループは、シスコのモニタリング ツールをベースとする社内アプリケーション「Rays CSQ Dashboard」を開発しました。このダッシュボードには、各セールス エージェントのキューの状態、平均待ち時間、最長待ち時間などに関するリアルタイムのレポートが表示され、発信者があまりにも長く待たされているときはコール センターのマネージャーにアラートが送信されます。このアプリケーションの実稼働開始後すぐに、完了呼の数は 1 日平均 36 件から 1 日わずか 1 件に減りました。

「タンパベイ・レイズは、MLB で最も進んだコール センターを目指して一致団結しました」と話すのは、セールス/サービス担当シニア バイス プレジデント Brian Richeson 氏です。「コール センターのマネージャーが通話の録音を役員に転送することもできるので、ファンが何を望み、何に関心があるかを私たち全員が常に把握できます」

### ビジネス上の効果

現在では、レイズ コール センターの 50 人を超えるエージェントが Smart Business Portal を使用しています。「今では、顧客に関する豊富な履歴情報がエージェントの画面に表示されるので、前回いつ観戦したか、どの席に座ったか、チケットを何枚購入したかなどがわかるようになっていきます。エージェントが幅広い情報を手にすることによって、カスタマーエクスペリエンスが向上して収益が増える。素晴らしいことです」と Ramirez 氏は語ります。パーソナライゼーションとサービス向上の価値は数字にも表れており、今年のプレシーズン チケットは 20 万枚を超える売れ行きを見せました。

顧客サービスにおける変化に加えて、社内コミュニケーションも改善されました。一夜にして、役員はボイスメール アクセスの煩雑な手順から解放され、ボイスメール メッセージを PDA ハンドヘルド デバイスで見ることができるようになりました。Cisco Unified Mobility には、従業員の席の電話機と携帯電話を同時に呼び出す機能があるので、従業員は外出中にかかってきた電話にも確実に対応することができます。電話番号を知りたいときに探しまわる必要はなく、Outlook のアドレス帳で番号を右クリックすれば直接電話をかけることができます。

Cisco Unified Presence によって、予定外のコラボレーションもすばやく簡単に実行できるようになりました。ユーザが応答可能かどうかのステータスと連絡方法がわかるからです。ワイヤレス カバレッジは球団オフィスの 90% に及び、ある場所から別の場所へと従業員が移動している間も接続は失われません。Ramirez 氏によれば、ユーザからの反応は圧倒的に「こんなことができるなんて、信じられない」というものでした。

「新しいシステムを導入したときは、多少の成長の痛みを味わうだろうと思っていました。組織が新しいテクノロジーに順応するまでには、それなりの時間がかかるのが普通ですから」と、レイズの社長 Matthew Silverman 氏は述べます。「しかし、シスコが当社の IT スタッフと密接に協力してくれたおかげで、業務の停止はいっさいありませんでした。」

社内ネットワークは、タンパ市内にあるタンパベイ・レイズの店舗と営業所に接続されました。その結果、長距離電話料金が不要になり、別のオフィスに電話をかけるときも4桁の数字をダイヤルするだけになりました。「フロリダ州内のオフィスは互いに離れていますが、従業員は1つのオフィス、1つのチームにいるように感じています」と Ramirez 氏は言います。

これには、レイズという組織の中で最も遠くにいるユーザ、つまりスカウトも含まれます。「レイズは世界各地にスカウトを派遣しています」と、ベースボール オペレーション担当シニア バイス プレジデントの Andrew Friedman 氏は述べます。「彼らが使う携帯電話の請求額は、ひと月あたり 2,500 ドルから 3,000 ドルにもなっていました」。今では、スカウトたちはノート型 PC に加えて、IP テレフォニー システムに統合された Cisco IP Softphone と、セキュリティが確保された VPN 接続を使用しています。「スカウトだけの毎月の電話代は40% 減少する見込みです。このシステムがあれば、世界中どこでも、有望な選手について照会するための電話をかけるのにためらうことはもうありません」。

また、新しいネットワークは完成目標日の3週間前に準備が完了し、Ramirez 氏によれば「問題についてヘルプ デスクにかかってきた電話は1本もありませんでした。まさにホームランです」。このプロジェクトが大成功を収めたため、Ramirez 氏にはレイズの「年間最優秀従業員賞」が授与されました。

### 製品一覧

#### ルーティングおよびスイッチング

- Cisco 2821 サービス統合型ルータ
- Cisco 3825 サービス統合型ルータ
- Cisco Catalyst® 3750 PoE スイッチ
- Cisco Catalyst 3560 PoE スイッチ

#### セキュリティおよび VPN

- Cisco ASA 5500 シリーズ適応型セキュリティ アプライアンス
- IronPort メール セキュリティ

#### 音声およびユニファイド コミュニケーション

- Cisco Unified Communications Manager (CallManager)
- Cisco Unity® Unified Messaging
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Smart Business Portal
- Cisco Unified Presence
- Cisco Unified Mobility

#### ワイヤレス

- Cisco Aironet® 1242AG アクセス ポイント
- Cisco 4400 シリーズ Wireless LAN Controller
- Cisco Aironet® 1310 アクセス ポイント/ブリッジ

### 次のステップ

新しいネットワークは、「コネクテッド スタジアム」を目指すレイズにとって大きな資産になりました。スタジアムの66室のスイートには、高解像度のカラー タッチスクリーン ディスプレイを備えた電話機 Cisco Unified IP 7971 が設置されました。Ramirez 氏は、XML (Extensible Markup Language) ベース アプリケーションを使用したコンテンツ配信、たとえば気象情報や他球場のスコアなどの配信を計画しているだけでなく、食べ物やグッズの注文や、インタラクティブ ゲームなども利用できるようにする予定です。さらに、スタジアムに出店する業者に電話とワイヤレスのサービスを提供すれば、球団の新たな収益確保が実現するでしょう。

「私が着任したときの従業員数は150人でしたが、当時のネットワークはそのユーザ

数もサポートできていませんでした」と Ramirez 氏は述べます。「今では、従業員数が400人を超え、将来の発展のための基盤も築くことができました。さらにエキサイティングなサービスを提供してファンとの距離を縮めると共に、あらゆるレベルでチームワークを強化していくことができるでしょう」

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社  
〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー  
<http://www.cisco.com/jp>  
お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター  
0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS 含む)  
電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00  
<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先