

AWS オンラインセミナー

流通・小売・消費財業界向け

クラウドと生成 AI による 顧客接点改革

主催: アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社



© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.



様々な顧客接点



CUSTOMER TOUCHPOINTS



テクノロジーによって良い変化を起こし続ける

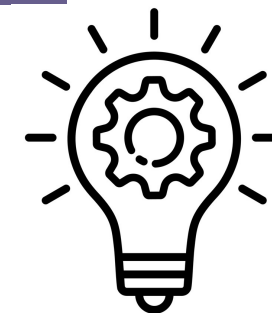
より速く
より早く



パーソナライズ



より安く



よりスマートに

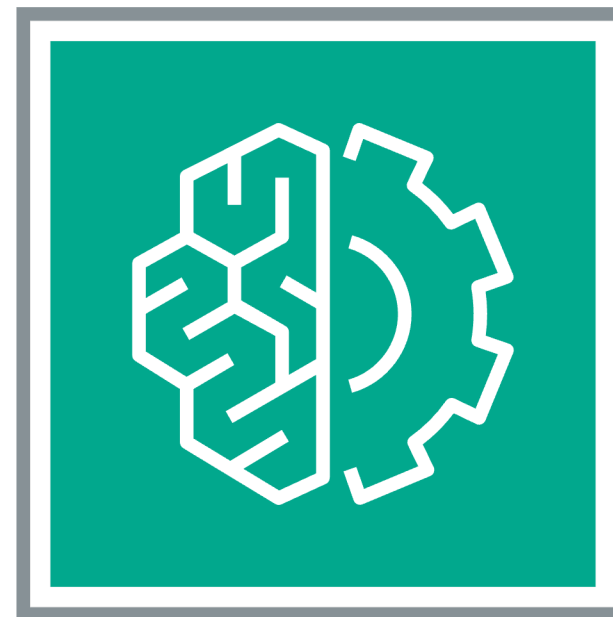
本日のキーとなるテクノロジー

クラウド化されたコンタクトセンター



Amazon Connect

AI/ML



Agenda

Amazon Connect、Zendeskを連携したコンタクトセンターの対応品質改善 ～6か月間のプロジェクト～

株式会社 大丸松坂屋百貨店 経営戦略本部 DX推進部 デジタル事業推進担当
木村 崇文 様

Lambdaで動くプロンプトライクな物体検出システム

ルームクリップ株式会社 CTO平山 知宏 様

顧客接点にイノベーションをもたらすマルチモーダルな生成 AI の使い方

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 小売・消費財 第二ソリューション部
ソリューションアーキテクト 中島 佑樹

顧客接点の変革を実現 - コンタクトセンターにおける生成 AI 活用術

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 小売・消費財 第一ソリューション部
ソリューションアーキテクト 千代田 真吾



CX は企業収益に直結する

- 80%の顧客が
CXは商品・サービスそのものの
価値と同じ重要性を持つと判断
- 32%の顧客は
たった一回の不快な体験で、
好きだったブランドを使うのを
やめてしまう

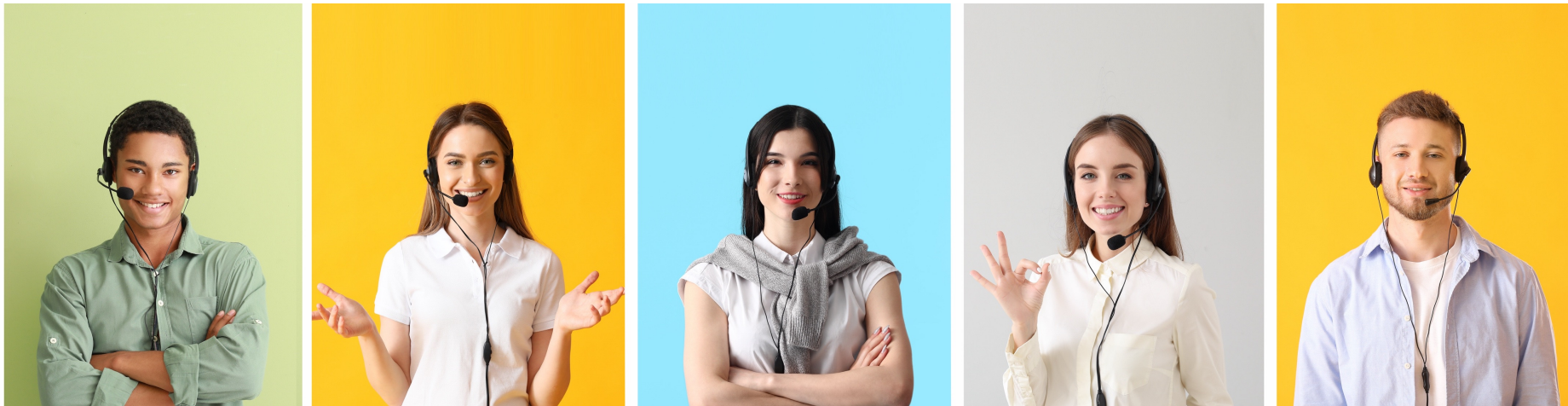


CX に対する消費者の期待

"レガシー"な体験



今日、消費者が求める
モダンな体験



✓顧客は過剰なサービスを期待しているわけではなく、
エフォートレスな体験を期待している

Amazon.com のカスタマーサービス



数百万
のお客様



何十もの
言語



32
カ国

70,000 名以上のエージェント

Amazon Connect



すぐに使えて、あらゆる規模のビジネスに対応する
クラウドベースのオムニチャネルコンタクトセンターサービス

Amazon Connect はカスタマーサービスの変革を加速させます



スキルベース
ルーティング



通話録音
チャット記録



リアルタイム分析
ヒストリカル分析



高品質な音声通話

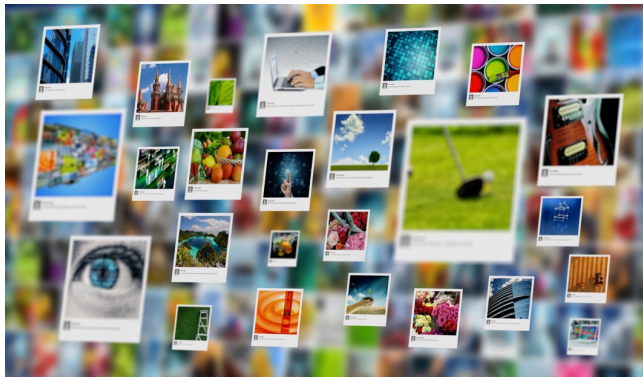
画像は企業にとって眠れる宝

- オペレーションで得られる画像
- 取引先が提供する画像
- 顧客が提供する画像

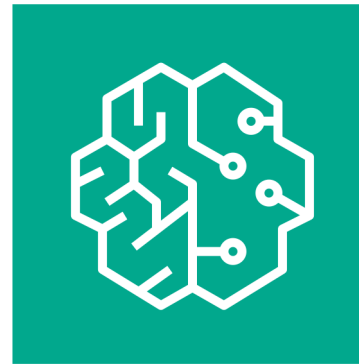
画像を価値のある情報に
変身させる



生成AIはもちろん、AI/ML による手段は様々



Amazon
Rekognition



Amazon
SageMaker



価値のある情報



Amazon Bedrock