

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



**株式会社大丸松坂屋百貨店
経営戦略本部 DX推進部
木村 崇文(TAKAFUMI KIMURA)**

**当プロジェクトにおける主な役割
業務要件整理、ビジネスプロセス構築**

主な経歴

アパレル会社でECサイトの運用に従事後に起業、
楽天市場を中心に5年間小売と買取事業を展開。
その後、複数社で広告運用、ECサイト運用に従事
する中でCC責任者、システム開発PJでのPMを経験し、
大丸松坂屋百貨店には2021年8月中途入社

当社のデジタルトランスフォーメーション推進の取り組み

新規事業領域

持続可能な未来に向けた、
ファッションの
新たなサブスクサービス

AnotherAddress

“おまかせ”でおいしい
出会いを。
冷食のサブスクサービス



ラクリッチ

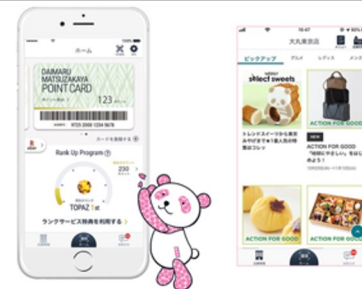
既存事業領域

一人ひとりがひらく、
アートの扉。
「アートヴィラ」

ART VILLA

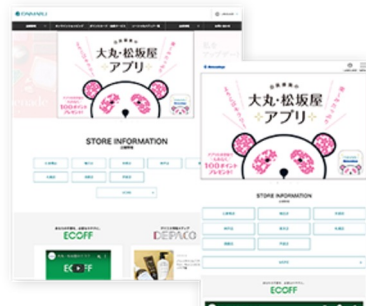
新しい顧客体験の提供

モバイルアプリを基軸とした
顧客サービスの高度化



お客様との関係性の深化

お客様接点の最適化



大丸松坂屋サイト

当プロジェクトでは
大丸松坂屋オンラインストアのDX促進で
コンタクトセンターへCRMシステムを導入



大丸松坂屋オンラインストア

コンタクトセンター 業界標準と乖離している状況への危機感

【1】顧客対応履歴を紙で全て管理、引継ぎも全て紙ベース

煩雑な事務作業が発生、グループが目指すペーパーレス化への障害

【2】問合せチャネルの管理が分散

電話はビジネスフォン、メールは一般的なメーカーで運用

【3】集計、分析はエクセルを使用

紙とメーカー、電話機のカスコンのデータを元に集計

アマゾンコネクト、ゼンデスク導入の目的と改善ポイント

導入の目的

「顧客サービス向上」「業務効率向上（コスト削減）」「分析機能強化」

導入目的に対する3つの視点での改善ポイント

顧客視点

- ・ 対応スピード改善
- ・ FAQ（UI改善）
- ・ チャット導入（UX改善）

業務委託先視点

- ・ 生産性向上
- ・ ペーパーレス化による
個人情報リスクの軽減

当社視点

- ・ ペーパーレス化
- ・ 業務委託先管理の
改善、分析精度の向上

**中長期的な視点では
全社横断での水平横展開も企図**

アプリ、外商、ポイントカード等

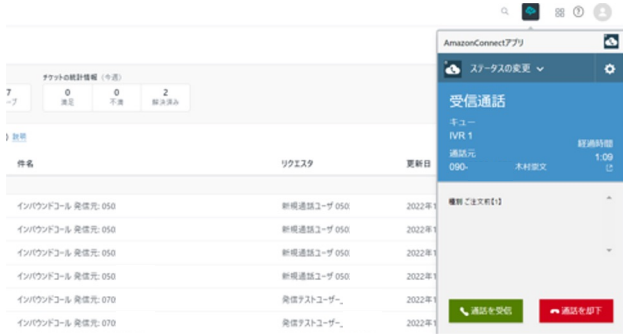


（例）アプリサポートデスク

現在月2,000件程度の問い合わせ

電話はビジネスフォン、メールは一般的なメーラーで運用

- カスタマイズ無しに柔軟な設定が可能、AWS環境との親和性



- 複雑なワークフローをデフォルト機能だけで再現できる
- 柔軟なAPI連携が可能でECシステムとの連携実績も豊富

- 問合せチャネルのデジタル化と一元管理、効率化が同時に可能

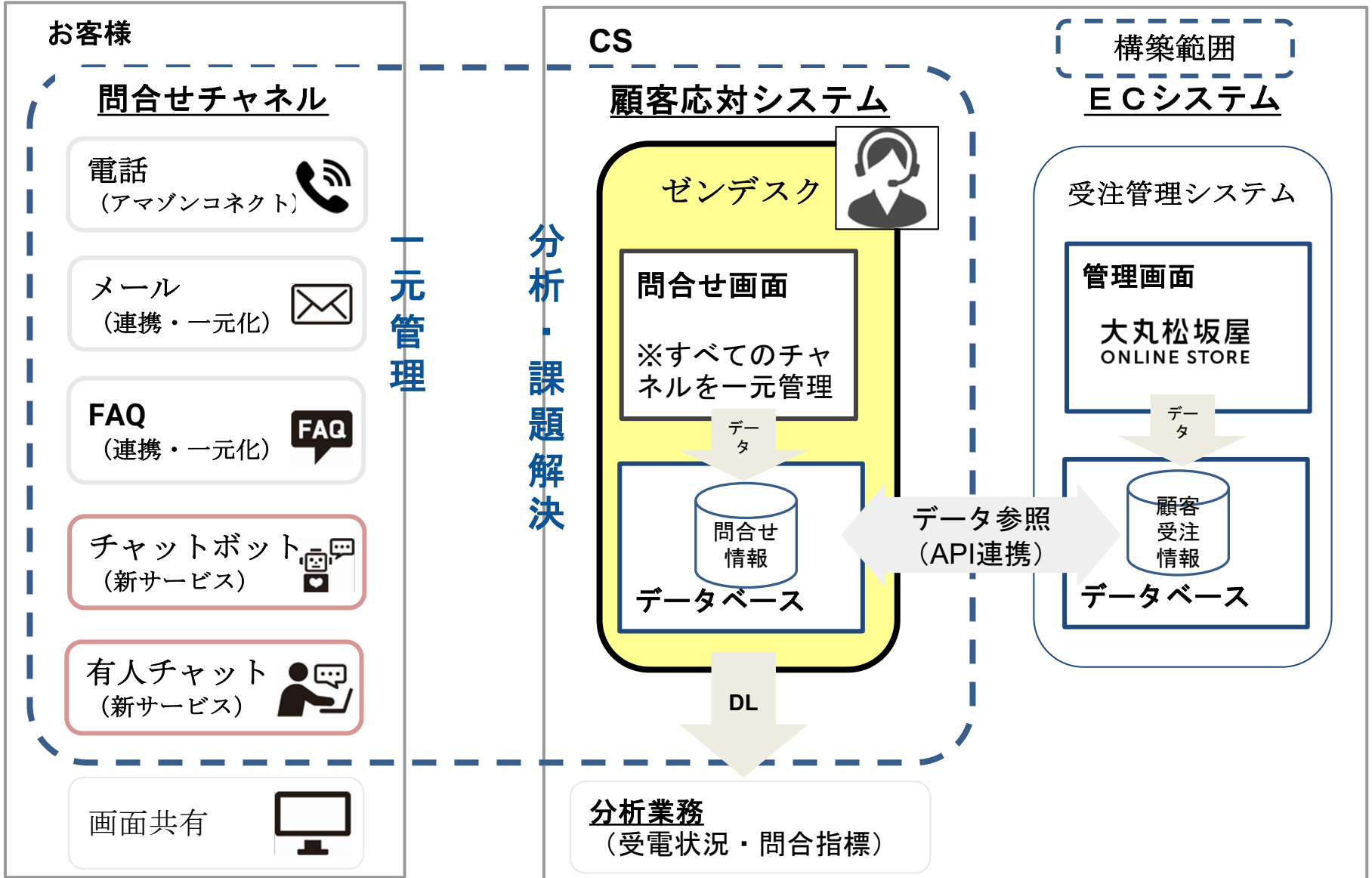


- 柔軟な集計・分析機能

Zendesk Exploreの優れたUIにより電話も含めたCCに必要なKPIが取得できる、管理視点ではAmazon Connectのメトリクス機能への期待値

全体概要のご説明

各チャネルの問合せを「一元管理」、ゼンデスクとEC受注管理システム間で問合せ情報を自動連携



システム構成図

アマゾンコネクトとゼンデスクで電話のデジタル化と問合せチャネルの一元化を実現



顧客視点での改善ポイントについて

電話、メール（既存チャネル）のデジタル化による対応品質改善

電話

お名前、ご用件、受注、過去のOP対応履歴を瞬時に確認可能になった

受注管理システムとのAPI連携により、着信時のEC会員情報との名寄せ、IVR情報からご用件も確認可能



メール

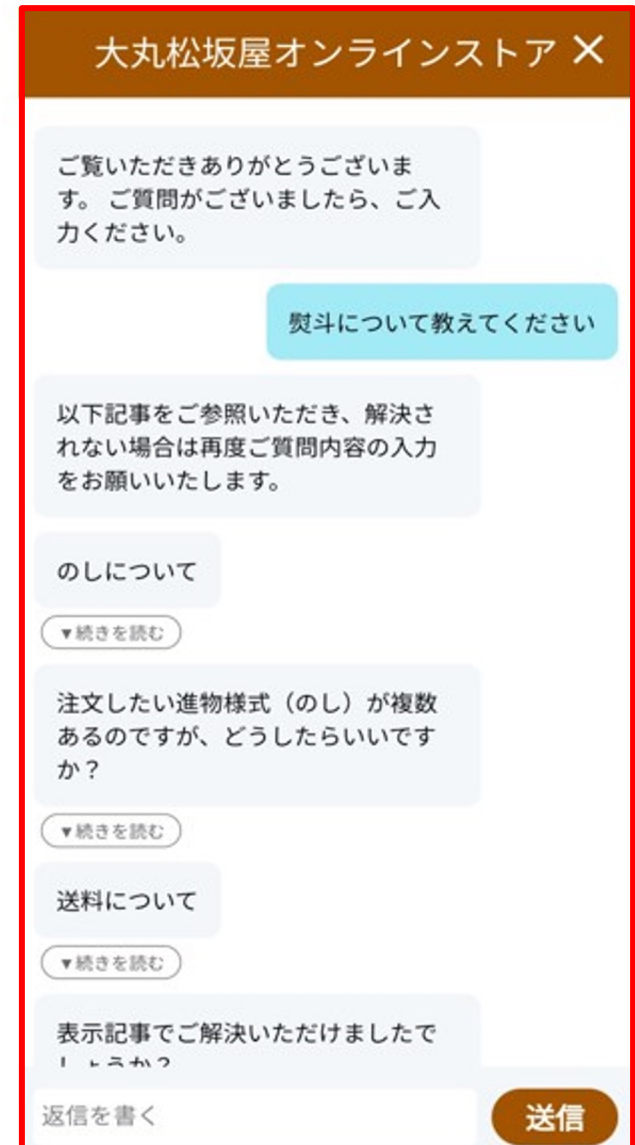
返信状況見える化、オペレーターの稼働、顧客評価も確認可能に

メール返信時間（初回返信時間）と満足度の比例比較

| 作成日 | 評価 | 件数 | 平均 | 最大 | 最小 |
|-------|------|----|---------|---------|--------|
| 09/26 | Good | 7 | 110 min | 266 min | 37 min |
| 09/25 | Good | 23 | 67 min | 377 min | 23 min |
| | Bad | 4 | 47 min | 55 min | 22 min |
| 09/24 | Good | 26 | 89 min | 230 min | 11 min |
| 09/23 | Good | 44 | 116 min | 319 min | 17 min |
| | Bad | 4 | 52 min | 101 min | 20 min |

| 担当する人（集計用） | 評価 | 2023 | | | | | | | | | |
|------------|------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| | | 9月 件数 | 8月 件数 | 7月 件数 | 6月 件数 | 5月 件数 | 4月 件数 | 3月 件数 | 2月 件数 | 1月 件数 | |
| テストオペレーターA | Good | 39 | 89 | 115 | 94 | 80 | 32 | 36 | 39 | | |
| | Bad | 12 | 16 | 18 | 17 | 16 | 5 | 6 | 9 | | |
| テストオペレーターB | Good | | | 1 | | | | | | | |
| テストオペレーターC | Good | 83 | 77 | 169 | 151 | 148 | 97 | 79 | 97 | | |
| | Bad | 12 | 15 | 32 | 34 | 31 | 14 | 13 | 26 | | |

自己解決促進を図り、お客様の利便性を向上



業務委託先視点での改善ポイントについて

紙運用からの脱却に向けて（従来の顧客対応用紙サンプル）

| 大丸松坂屋オンラインストア 電話対応 記録表 | | | | 電話対応者名 | | | |
|---|--------------------------|---|---|----------|--|-------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 紫 | | <input type="checkbox"/> 内線(7-63-8100) <input type="checkbox"/> 外線(078-435-6632) | | 受電 日時 | | 月 日 : | |
| 顧客情報 | | | <input type="checkbox"/> 注文番号 / <input type="checkbox"/> WIS問合せ番号 | | 受注進捗 | | |
| 入電者様名 | | | 1 | | <input type="checkbox"/> 注文確認待ち <input type="checkbox"/> 注文保留 <input type="checkbox"/> 出荷指示待ち <input type="checkbox"/> 出荷指示済み | | |
| 電話番号 | | | 1 | | <input type="checkbox"/> 注文確認待ち <input type="checkbox"/> 注文保留 <input type="checkbox"/> 出荷指示待ち <input type="checkbox"/> 出荷指示済み | | |
| 問合せカテゴリチェック | | | 問合せ内容 | | | | |
| 注文前 お客様 | <input type="checkbox"/> | ①ログイン関係 | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | ②WEB操作方法(注文方法含む) | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | ③決済方法に関する問合せ | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | ④マイページ関連 | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | ⑤お届け日(注文前) | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | ⑥折り返し電話 | <input type="checkbox"/> 即答で終了、折返し連絡は不要 | | | | | |

(1) 顧客受注情報

- ・お客様名
- ・注文情報

(2) 属性情報

- ・問い合わせカテゴリ

(3) 問い合わせ情報

- ・問合せ内容
- ・領収書発行対応

(4) 上位者承認依頼

(5) 処理班へ指示事項

アナログで煩雑な紙を使ったワークフローをいかにスムーズにデジタル化を図るかが当初課題

当プロジェクトでは慣れ親しんだワークフローをあえて変えず、アナログからデジタル化を図る方針で進行

対応用紙のデジタル化（オペレーター対応画面イメージ）

電話・問い合わせフォーム・有人チャット経由問い合わせの対応画面

The screenshot displays a digital support interface for a call center. The interface is divided into three main sections:

- 顧客属性情報 (Customer Attribute Information):** Located on the left, this panel contains various input fields for customer details, including 'キャンセル' (Cancel), '処理の有無' (Presence of processing), '必須' (Required), '処理対応' (Processing response), 'OB/コールバック: 対応完了' (OB/Callback: Response completed), '連絡先・連絡に関する要望' (Request regarding contact information), '承認' (Approval), '店舗対応' (Store response), and 'EC会員番号' (EC member number).
- 対応履歴 (Response History):** The central chat area shows a message from '木村崇文' (Takemura Takafumi) regarding a cancelled order. The message text is: '1/13に注文した木村です。パターステイツセレクト缶を注文しましたが、誤って先様届けではなく、自宅届... ヘルプセンター経由' (I am Takemura who ordered on 1/13. I ordered the Pattern States Select cans, but I mistakenly delivered to your home instead of your office... via the help center). Below the message, there is a section for '社内メモ' (Internal memo) with a note: '----- 処理内容確認のお願い ----- ※ここからは変更しないでください。' (Request for confirmation of processing content. Please do not change from here onwards).
- EC連携 (EC Linkage):** Located on the right, this panel shows an 'アプリ' (App) section with a 'Select an Address' dropdown menu. Below this, there is an 'EC連携' section with tabs for 'EC情報' (EC information), '注文一覧' (Order list), and '会員検索' (Member search). A '編集' (Edit) button is visible.

**「対応用紙」やエスカレーション対応など煩雑なワークフローを
ゼンデスクの標準機能（マクロ、トリガー、ビュー機能）でデジタル化**

当社視点での改善ポイントについて

グループで進めるペーパーレス化の取り組みへの寄与

従来、電話 1 件に対し、対応用紙 1 ～ 2 枚を使用

* システム導入前の 2022 年度は年間約 50,000 枚を使用

参考：2023 中元・歳暮期（6～8 月期および 10～12 月期：電話件数 70,613 件）

| 中元 | 6月 | | 7月 | | 8月 | |
|----|-------|----------|--------|----------|--------|----------|
| | 問合せ数 | チャンネル構成比 | 問合せ数 | チャンネル構成比 | 問合せ数 | チャンネル構成比 |
| | 8,282 | 73% | 10,078 | 72% | 4,907 | 76% |
| 歳暮 | 10月 | | 11月 | | 12月 | |
| | 問合せ数 | チャンネル構成比 | 問合せ数 | チャンネル構成比 | 問合せ数 | チャンネル構成比 |
| | 4,915 | 74% | 17,149 | 76% | 25,282 | 77% |

CRMシステム導入後の2023年度は電話問合せ数増もあり
*** 年間で80,000枚以上の紙の削減効果に**

* 電話問い合わせ数あたりの対応用紙使用枚数（従来）からの試算

集計・分析業務（KPI）のデジタル化（Zendesk Exploreの画面イメージ）

| | | | | | | | |
|----------|--------|-------|-----------|-------|----------------|----------|-------|
| 総着信数 | 応答数 | 放棄数 | オペレーター対応率 | 架電数 | ASA:キュー待機時間... | 20秒以内応答数 | SLA |
| 30 161 件 | 20 846 | 9 314 | 69.12% | 3 578 | 109.7 秒 | 11 354 件 | 54.5% |

| 問い合わせチャンネル別 | 2023 | | | | | |
|-------------|--------|------|--------|------|-------|------|
| | 6月 | | 7月 | | 8月 | |
| | 問合せ数 | 構成比 | 問合せ数 | 構成比 | 問合せ数 | 構成比 |
| 1 電話 | 8 282 | 73% | 10 078 | 72% | 4 907 | 76% |
| 2 フォーム | 2 941 | 26% | 3 848 | 27% | 1 519 | 24% |
| 3 チャット | 110 | 1% | 90 | 1% | 36 | 1% |
| 4 合計 | 11 333 | 100% | 14 016 | 100% | 6 462 | 100% |

メール返信時間（初回返信時間）と満足度の比例比較

| 作成日 | 評価 | 件数 | 平均 | 最大 | 最小 |
|-------|------|----|---------|---------|--------|
| 09/26 | Good | 7 | 110 min | 266 min | 37 min |
| 09/25 | Good | 23 | 67 min | 377 min | 23 min |
| | Bad | 4 | 47 min | 55 min | 22 min |
| 09/24 | Good | 26 | 89 min | 230 min | 11 min |
| 09/23 | Good | 44 | 116 min | 319 min | 17 min |
| | Bad | 4 | 53 min | 191 min | 28 min |

**「量」のみではなく「質」も併せて可視化する事により
業務委託先と目線を合わせた対応品質改善の取り組みが可能に**

CS稼働状況の可視化（Amazon Connect メトリクス）

待ち呼状況（キュー内）の見える化

| 名前 | エージェント | | | | | | コンタクト | | パフォーマンス |
|----------|--------|--------|-----|-----|-----|------|----------|-------|---------|
| | オンライン | コンタクト中 | NPT | ACW | エラー | 利用可能 | アベイラビリティ | アクティブ | キュー内 |
| 要約 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| IVR1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| IVR2-5>1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |

コンタクトフローの中でリアルタイムに「どこが詰まっているか」また、一定期間を通して「どこが詰まっていたのか」を確認、定量データをもとに品質改善が可能に

業務委託先オペレーターの稼働状況見える化

| エージェントログイン | チャンネル | エージェント | | | | |
|------------|-------|--------------------|-----------|----------|----------|-------|
| | | アクティビティ | 次のアクティビティ | 期間 | エージェント階層 | ルー... |
| ... | 音声 | オフライン | | 00:03:54 | - | |
| ... | 音声 | After contact work | | 00:00:29 | - | |
| ... | 音声 | 受電可 | | 00:03:26 | - | |

オペレーター毎にリアルタイムでの「業務状況」、また一定期間を通して「どの程度稼働していたのか」を確認、定量データをもとに生産性向上の取り組みが可能に

アマゾンコネクト導入により、従来は不可能だった業務委託先と目線を合わせたデータドリブンでの品質改善が可能に

2022年8月要件定義～1月末ローンチまでの実質約6カ月間の短期プロジェクト

| | | 2022年 | | | | | | 2023年 | | |
|---|----------------|--------|----|---|----|-----------------------------------|-------------------|-------|-------------|--------------|
| | | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 |
| 1 | イベント | ベンダー選定 | 発注 | ←要件定義発注 開発以降発注→ ▲プロジェクトキックオフ | 発注 | | | | ▲稼働判定 | ★本番稼働 |
| 2 | システム開発 | | | 要件定義 | | 詳細設計・製造 開発・単体テスト システム間結合テスト | | | | |
| 3 | 環境構築 | | | AWS環境構築 AmazonConnect設定 Zendesk設定 | | 暗号化通信 WS1設定 | インフラ設定 PC等環境設定 | 機器展開 | | |
| 4 | 業務設計 ユーザー教育 | | | 業務要件整理・ビジネスプロセス構築 | | | 現場教育 ユーザーテスト | 管理者教育 | 現場・ベンダータ会実施 | |
| 5 | 本番稼働 | | | | | | | | ★電話開始 | 本番稼働 フォロー |

プロジェクト完了後の取り組みについて

アマゾンコネクト上にSSMLタグを駆使したAI音声コンタクトフローを作成

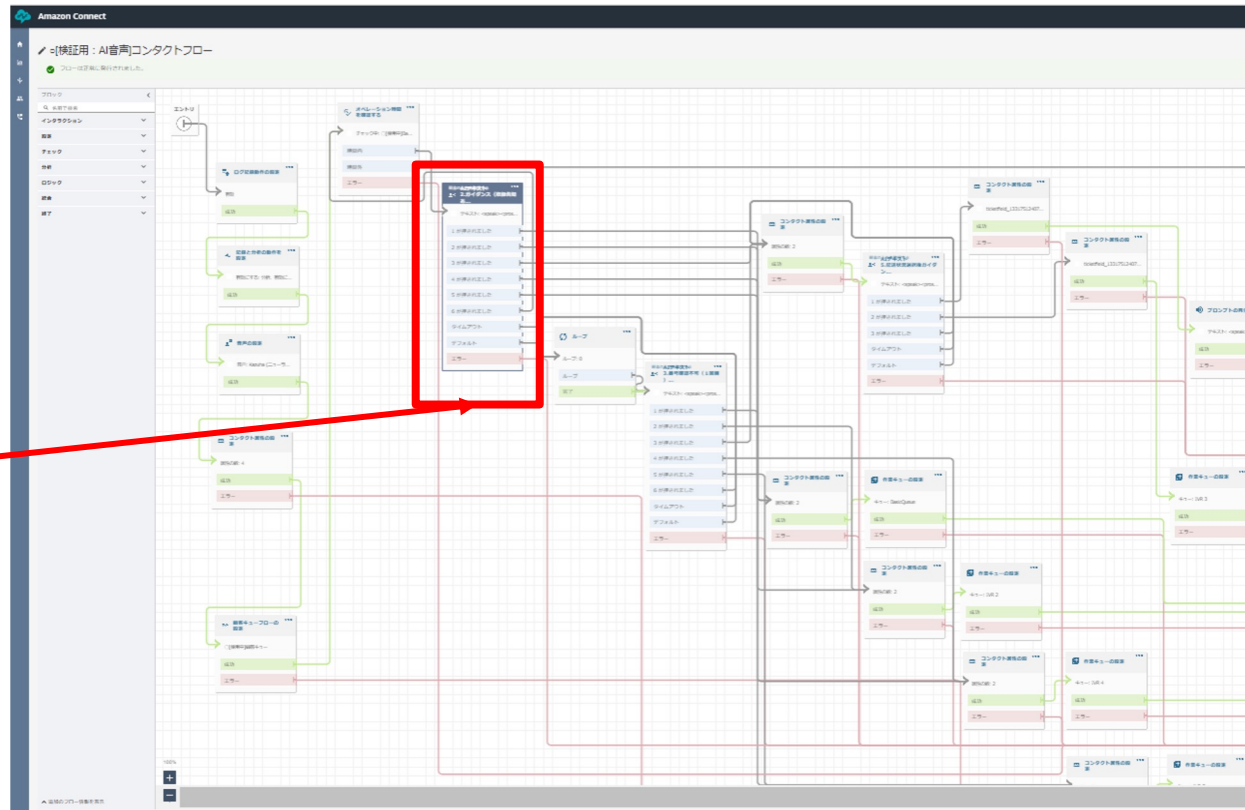
- プロンプトライブラリ (音声) から選択
- S3 バケットから音声ファイルを指定
- テキスト読み上げまたはチャットテキスト
- 手動で設定

読み上げるテキストを入力

```
< speak > < prosody
rate = "medium" > 大丸松坂屋オンラインストアでございます。音声ガイドダンスに従って、お問合せ内容の番号をお選びください。案内の途中でもご指定いただけます。なお、お客様との通話は、対応品質の向上を目的に、録音をさせていただきます。予めご了承ください < break
time = "1s" / > 会員登録、操作方法、商品への質問など、ご注文前のお問合せは < break strength = "medium" / > いち。 < break time = "1s" / > ご注文内容の確認や、変更など、ご注文完了後のお問合せは < break strength = "medium" / > に。 < break time = "1s" / > 商品の配送状況に関する、おといあわせは < break strength = "medium" / > さん。 < break time = "1s" / > お届けした商品に関する、おといあわせは < break strength = "medium" / > よん。 < break time = "1s" / > その他の、おといあわせは < break
```

- 動的に設定

次として解釈:
SSML



アマゾンコネクトによる精度の高いAI音声読み上げとフロー見直しによりキュー内放棄呼の改善が容易に

直近の取り組み予定について

・メッセージング機能の活用

一定時間特定のページで滞留している顧客に対し、
能動的な案内メッセージの表示、
チャットボットへの誘導による
自己解決促進による問合せ数削減
(プロアクティブメッセージの活用)



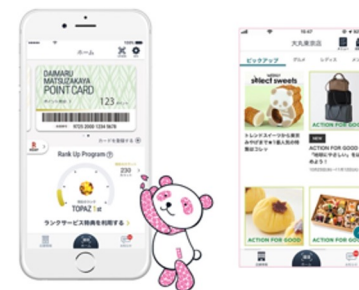
(画像引用) ゼンデスク社HP

・IVRへのSMS連携フロー追加

メール対応しやすい問合せカテゴリを
SMSフローに振り分け電話の呼量自体を減らす



・グループ内水平横展開の推進



アプリ会員に対しての
サポートデスクや各店
電話交換台への導入など

Thank you for listening.

ご静聴ありがとうございました。