



# 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

千代田 真吾

AWS 技術統括本部 エンタープライズ技術本部

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

## 自己紹介

# 千代田 真吾 (ちよだ しんご)

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

エンタープライズの小売・消費財業界のお客様が AWS を用いて  
ビジネスを拡大するのを支援しています



## 好きな AWS サービス



Amazon Kendra

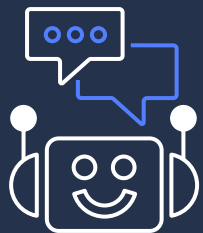


Amazon SageMaker



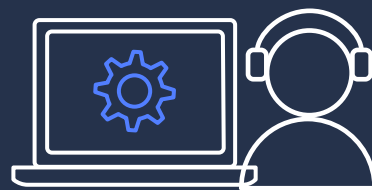
# AI / ML を活用したコンタクトセンターの進化

AI / ML を活用すべき主なユースケース



## セルフサービス

エージェントの手助けなしに  
トランザクションを完了する



## リアルタイムコール分析 とエージェント支援

実用的なインサイトを提供することで、  
エージェントの通話処理時間を短縮

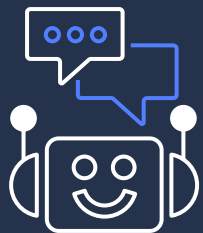


## コール後の分析

顧客のニーズやサービスの問題点  
をより迅速に把握して解決する

# AI / ML を活用したコンタクトセンターの進化

AI / ML を活用すべき主なユースケース



## セルフサービス

エージェントの手助けなしに  
トランザクションを完了する



## リアルタイムコール分析 とエージェント支援

実用的なインサイトを提供することで、  
エージェントの通話処理時間を短縮



## コール後の分析

顧客のニーズやサービスの問題点を  
より迅速に把握して解決する

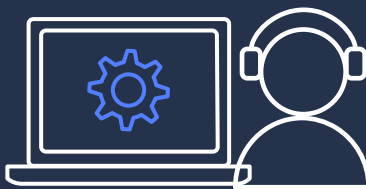
# AI / ML を活用したコンタクトセンターの進化

AI / ML を活用すべき主なユースケース



## セルフサービス

エージェントの手助けなしに  
トランザクションを完了する



## リアルタイムコール分析 とエージェント支援

実用的なインサイトを提供することで、  
エージェントの通話処理時間を短縮



## コール後の分析

顧客のニーズやサービスの問題点  
をより迅速に把握して解決する

# AI / ML を活用したコンタクトセンターの進化

AI / ML を活用すべき主なユースケース



## セルフサービス

エージェントの手助けなしに  
トランザクションを完了する



## リアルタイムコール分析 とエージェント支援

実用的なインサイトを提供することで、  
エージェントの通話処理時間を短縮



## コール後の分析

顧客のニーズやサービスの問題点  
をより迅速に把握して解決する

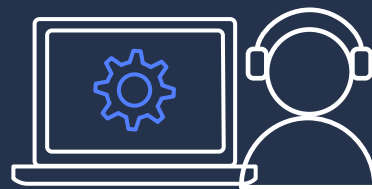
# AI / ML を活用したコンタクトセンターの進化

AI / ML を活用すべき主なユースケース



## セルフサービス

エージェントの手助けなしに  
トランザクションを完了する



## リアルタイムコール分析 とエージェント支援

実用的なインサイトを提供することで、  
エージェントの通話処理時間を短縮



## コール後の分析

顧客のニーズやサービスの問題点を  
より迅速に把握して解決する

# コンタクトセンターのエージェント支援デモ





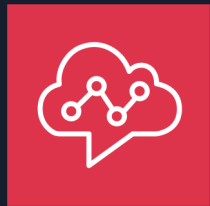
# コンタクトセンター業務を支援する AWS サービス



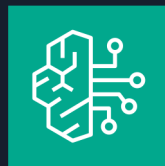
Amazon Bedrock



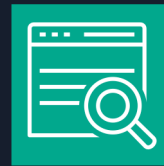
通話内容の自動要約



Amazon Connect



Amazon Bedrock



Amazon Kendra



生成 AI による回答作成



Amazon Comprehend



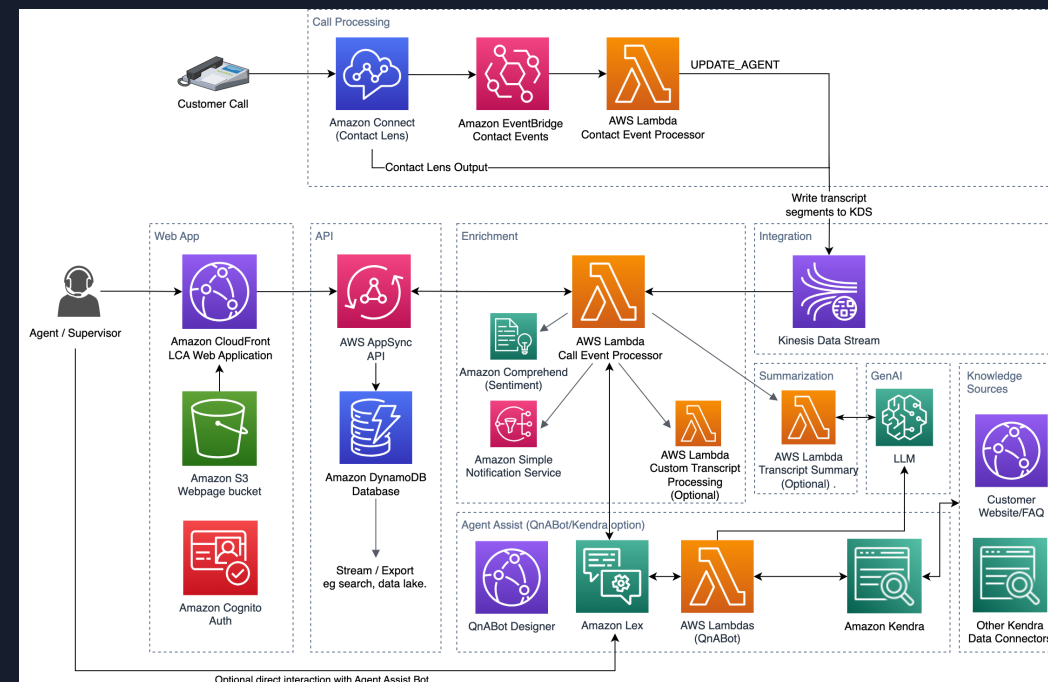
お客様の感情分析

お客様の要件に応じてさまざまな AWS のサービスを活用可能

# コンタクトセンター支援ソリューション

## Live Call Analytics with Agent Assist

- コンタクトセンター業務を支援する一連の機能を提供
- 公開ブログの手順に従って、すぐにデプロイして利用可能



Amazon Bedrock と Amazon Connect によるコンタクトセンター向け生成系 AI ソリューションの構築手順

<https://aws.amazon.com/jp/blogs/news/amazon-bedrock-live-call-analytics-with-agent-assist-anthropic-claud2/>

# まとめ

- 企業にとって重要な顧客接点のコンタクトセンターを変革することで、顧客体験を向上させることができる
- 生成 AI をはじめとする AWS サービスを活用することで、お客様へ迅速に回答を提供したり、エージェントの作業効率・生産性を向上させることができる

# Thank you!

