



SUMMIT  
ONLINE

JAPAN

# AWS SUMMIT ONLINE 2020

 **accenture**

**aws**  


ACCENTURE AWS BUSINESS GROUP



COVID-19によるセールス/サービスの  
パラダイムシフトとアクセンチュアの考  
える変革の方向性  
(RESPONSIVE CUSTOMER SERVICE)

## 講演者紹介



**関 良太 (Ryota SEKI)**

アクセンチュア株式会社  
テクノロジーコンサルティング本部  
シニアマネジャー  
兼  
AABG Japan Go-to-Market Lead



**田中 直人 (Naoto TANAKA)**

アクセンチュア株式会社  
テクノロジーコンサルティング本部  
シニアマネジャー  
兼  
ACE+ on AWS Play Lead

# Accenture - 会社案内

Client Group

Strategy & Consulting

Interactive

Technology

Operations

**TRANSFORMS**

Business Strategy  
Technology Strategy

**SHAPES**

Management Consulting  
Technology Consulting

**EXPERIENCES**

Digital Marketing  
Customer Experience Design

**POWERS**

Application Services  
Cloud  
Ecosystem Alliances

**OPERATES**

As a Service  
Global Business Process

**グローバル売上高**  
**432億**USドル

\*2019年8月時点

**グローバル社員数**  
**51万**3,000人  
(日本法人: 約15,000人)

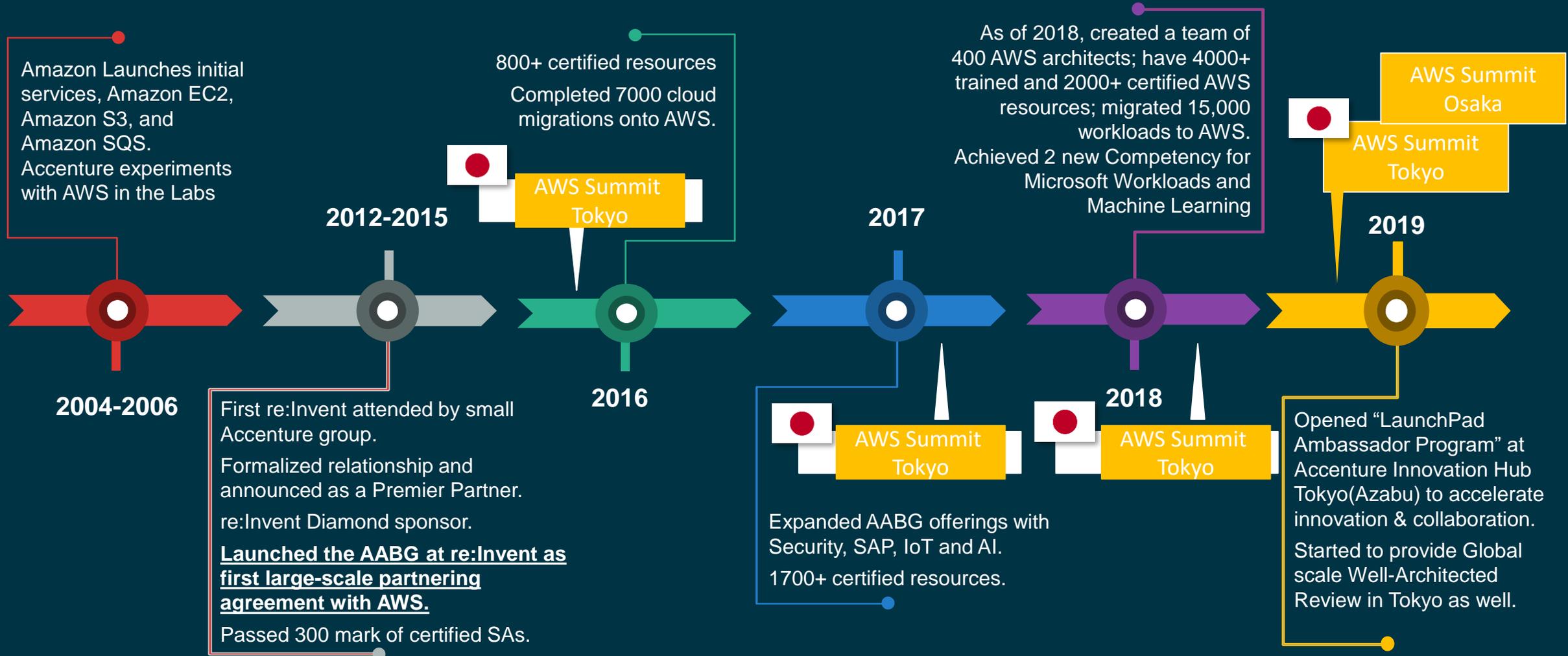
\*2020年6月1日時点

**所在国・地域数**  
**52カ国** **200**都市以上

\*2020年6月時点

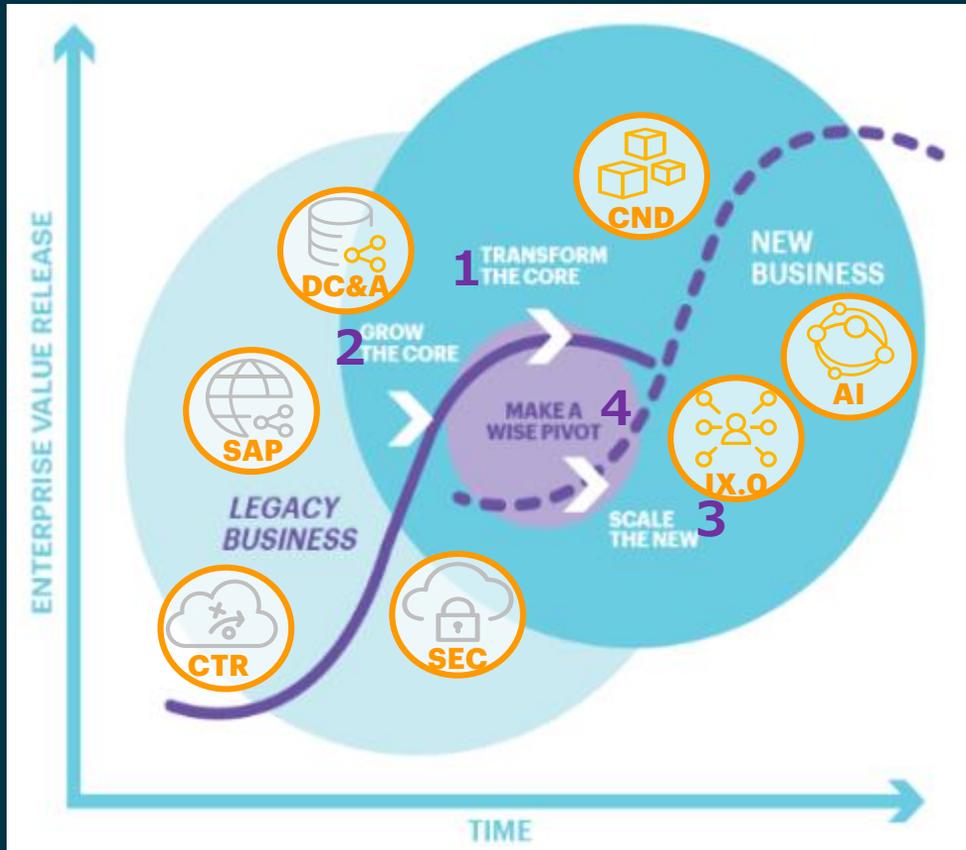
# AccentureとAWSの歩み

約15年に渡りAWSを用いたオフリング開発及び様々なサービスを提供中。



# WISE PIVOT to the NEW

エンタープライズ企業における真のデジタルトランスフォーメーションには、既存中核事業を維持しつつ新規事業への”WISE PIVOT(事業転換)”が不可欠。



## AABG CORE OFFERINGS

Offering    Capability    Enabler

### TRANSFORM THE CORE

#### AWS Cloud Transformation & Run



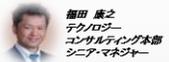
- AWS Strategy
- Discovery & Assessment Services
- AWS Migration & Transformation
- Application Modernization
- AWS Cloud Managed Services
- AWS Cloud Spend Optimization Services
- Accenture Cloud Platform (ACP)
- AWS Well Architected by Design

#### SAP on AWS



- SAP on AWS
- SAP S/4HANA

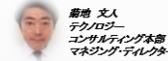
#### Security on AWS



- AWS Security Architecture
- AWS Security Config & Compliance
- AWS Managed Security

### ROTATE TO THE NEW

#### Data Centricity & Analytics on AWS



- AWS Data Lighthouse
- Data Migration on AWS
- Data Strategy on AWS
- Data Marketplace on AWS
- Data Supply Chain on AWS
- Data Lakes on AWS

#### AI & Advanced Analytics on AWS



- AI AWS Center of Excellence
- Accenture Insights Platform (AIP+)
- Intelligent Revenue & Supply Chain (IRAS)
- Intelligent Procurement
- Computer Vision (Text & Deep Learning)
- Enterprise Machine Learning

#### Industry X.0 & IoT on AWS



- Digital Manufacturing
- Connected & Autonomous Vehicles
- AWS IoT Solutions
- Alexa Voice Solutions

#### AWS Cloud Native Development



- Legacy Digital Decoupling (ARES)
- Blockchain Express
- Native DevOps Services
- Native Application Dev & Architecture Services
- Blockchain on AWS

#### Applied Customer Engagement on AWS



- ACE+ with AWS
- Omni-Channel Amazon Connect



Rapid Prototyping

Proof of Value Services

AWS Innovation Experience

### INDUSTRY SPECIFIC SOLUTIONS

Financial Services

Products

Health & Public Service

Communications, Media & Technology

Resources

# COVID-19によるセールス / カスタマーサービスのパラダイムシフト

エリアの概念の消失、オンサイト依存からの脱却が進み、コミュニケーションのデジタル・データ化が進むことで、セールス・カスタマーサービスに投下する経営資源の在り方自体を再考する必要あり

**PRE** COVID-19  
「これまで」

**AGAINST** COVID-19  
「危機への対処」

**WITH** COVID-19  
「パンデミックを前提」

**POST** COVID-19  
「新たな世界での経営」

- ・ 消費者・顧客の困り事を解決する
- ・ 従業員を守る
- ・ そして、ビジネスを**継続**する

- ・ 消費者・顧客のニーズに応える
- ・ 従業員の働き方を変える
- ・ ビジネスの**回復**を図る

- ・ 消費者・顧客に新たな価値を提供する
- ・ 従業員と新たな関係を築く
- ・ ビジネスの**成長**につなげる

セールス

プロダクトアウト  
営業資源の「量」に依存

オンラインが生存戦略  
エリアの概念の消失

顧客主導な購買決定  
従来営業モデルの淘汰

顧客からの信頼がカギ  
エコシステム型  
Sales & Marketing

カスタマー  
サービス

顧客アクション待ち  
営業からの業務委託先

リモートが生命線  
デジタル誘導の絶好の機会

デジタルと人のコラボ加速  
(オムニチャネル/レコメンド)  
リモート・リアルの柔軟な切替

 セールス / サービス一体化

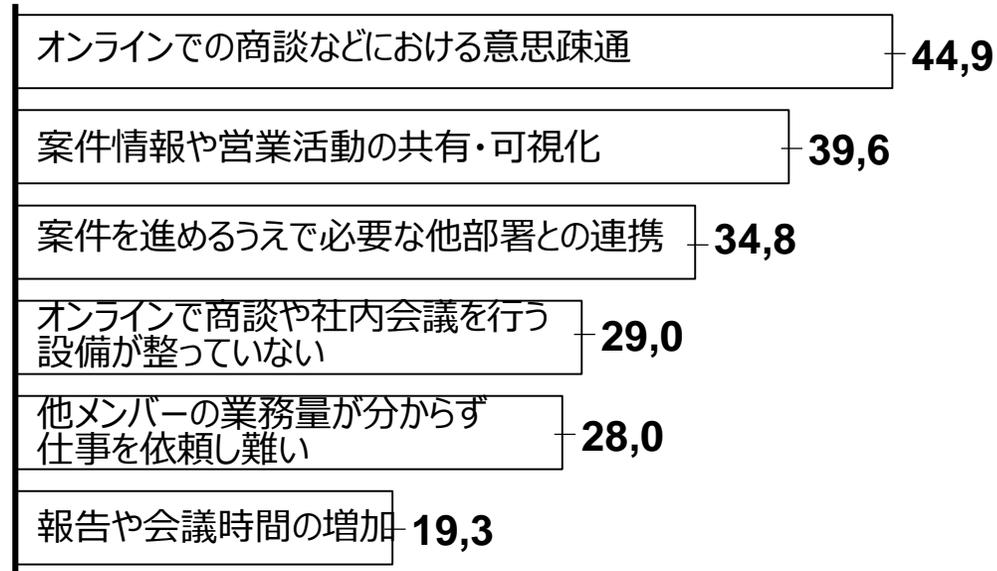
予測型サポート  
トップラインへの直接貢献へ

# リモートセールスに対する現状理解

リモートでの営業の課題としては「商談における意思疎通」が最も多く、十分な価値訴求ができていないことが伺える。既存の営業オペレーションを単純にリモート化するだけでは従来強みとしてきたオフラインの価値が棄損され、結果として企業の競争力低下を招くことが予見される

## リモート営業活動の課題

🕒 **リモートワークでの営業活動を行う中で、課題に感じることは何か？**  
(自由記述回答3.5%を除く、%)



## “単純なリモート化対応”の弊害

### 新規顧客との接点創出機会が減少

集客力

- 既存顧客とは継続して取引が出来るが、イベント等対面での営業が制限されるため、付き合いのない新規顧客との接点の創出が困難

### 製品・サービスの魅力を伝えることに苦戦

営業力

- オンライン商談では対面ほど情報を“リッチに”伝えられないため、顧客に自社製品・サービスの魅力を伝えきれずクロージング率が低下

### 顧客との接点減少により情報量が減少

顧客理解

- 顧客の現場に出向く機会が減少するため、顧客の“空気感”や雑談を通じた情報収集が困難となり、結果として顧客理解が不足/不十分

### 地域密着型の営業・代理店網の競争力低下

推進体制

- 非対面チャネルが主戦場へと変わるため、エリアカバレッジの価値が相対的に低下、代理店含めたリソースの価値の再定義が急務

# コンタクトセンターに対する現状理解

企業におけるリモートコンタクトセンター化では、最大のボトルネックは個人情報の取り扱いに対するセキュリティ担保となっており、雇用形態・契約含めた検討が必要

### 国内保険業

- 在宅勤務を実施しているものの、リモート環境でのオペレーター基盤がなく、呼量が増加している中で人手が不足
- リモート分散のため態勢整備をしつつ、喫緊では個人情報参照が不要な見積り作成や機能照会などのアウトソース（BPO）と在宅でのリソース増強を並行して検討中

### 国内通信業

- リモート分散の検討に着手しようとしているが、在宅での顧客情報の取り扱い対策がボトルネックとなって加速しきれていない状況

## 問合せタイプ

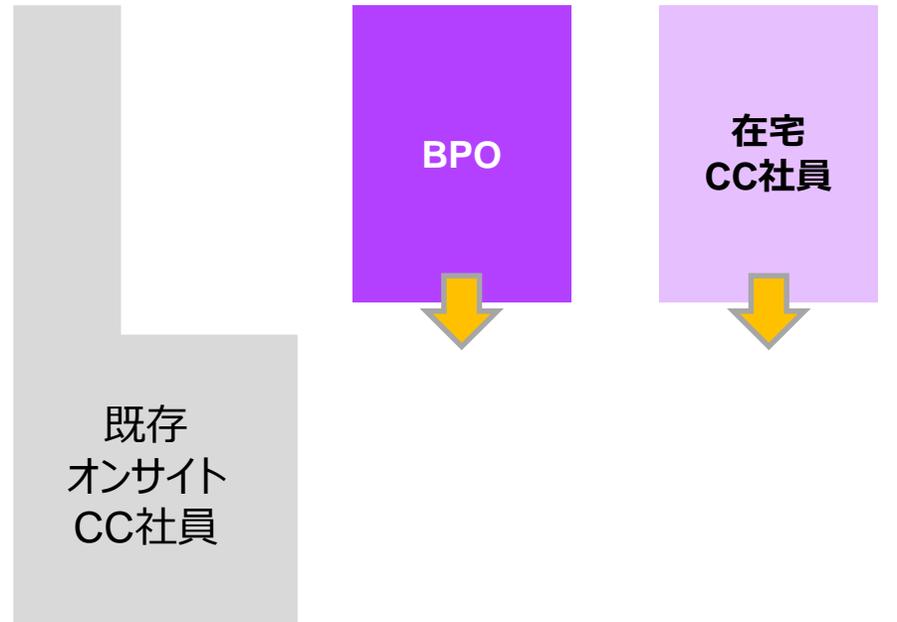
**L** 個人情報非参照

- 単純入電（機能照会など）
- 定型架電（マーケCPなど）

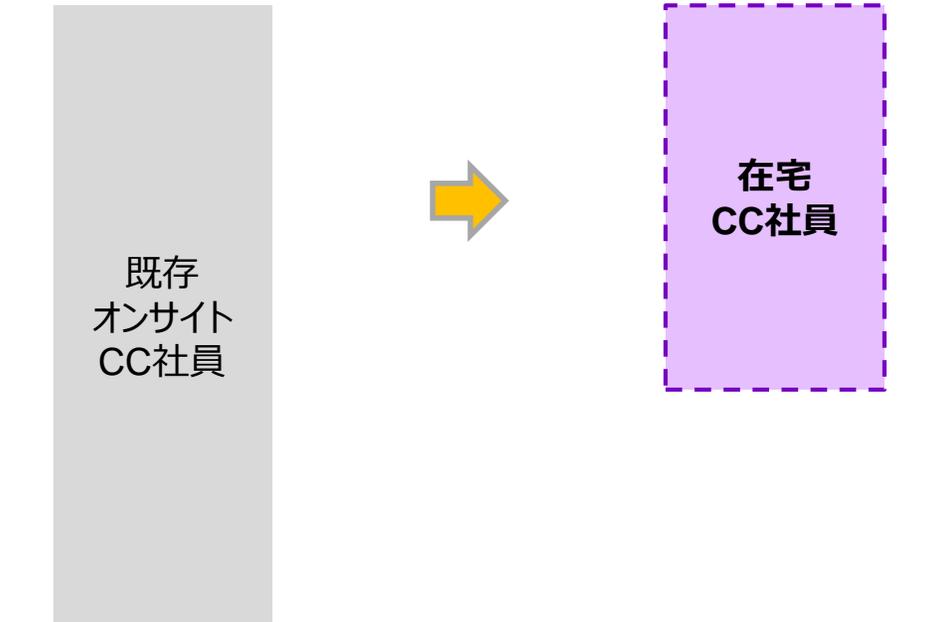
**M** 個人情報の参照を伴う入電・架電

**H** 個人情報の更新を伴う入電・架電

## 既存環境      新規環境      リモート分散



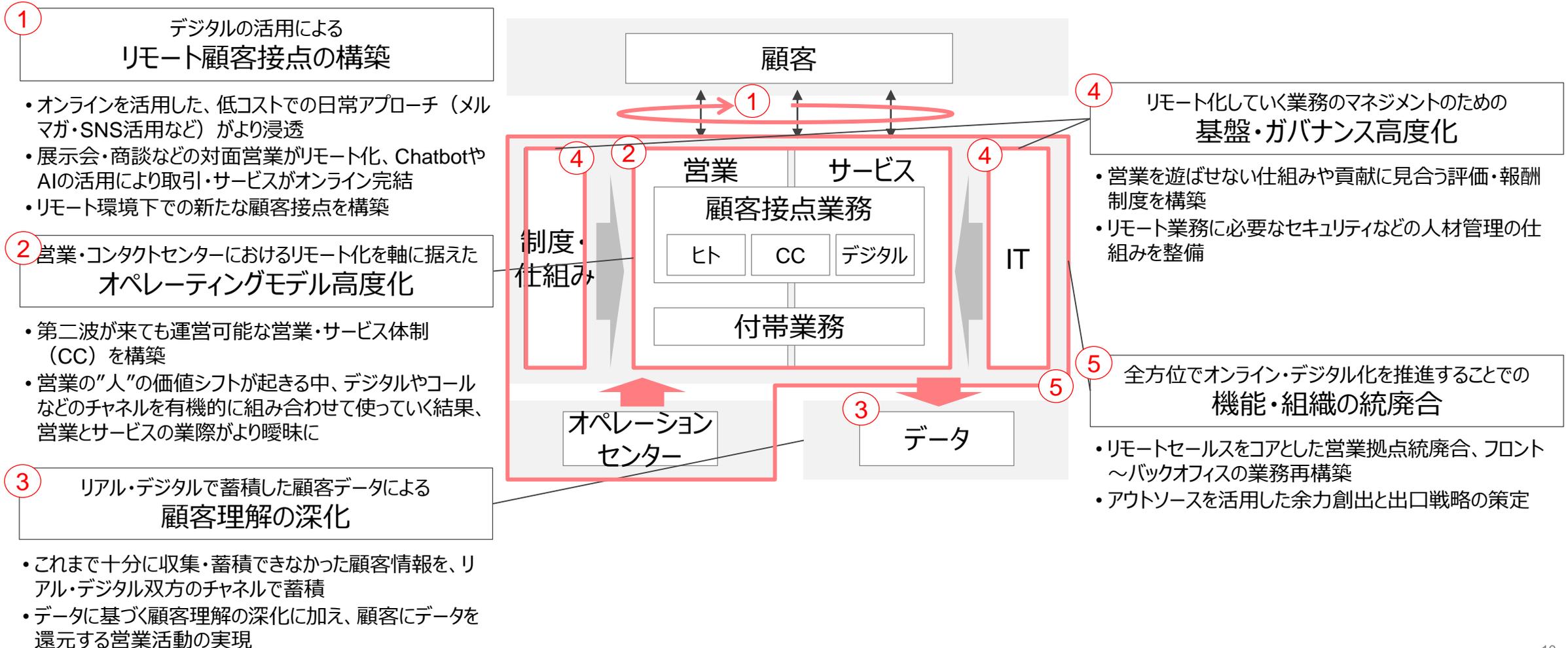
## 既存環境      新規環境      リモート分散



# With COVID-19時代におけるセールスとサービスの方向性

COVID-19による影響を鑑み、リモートワーク、非対面営業オンライン化といった変化をポジティブに捉えた営業トランスフォーメーションが必要

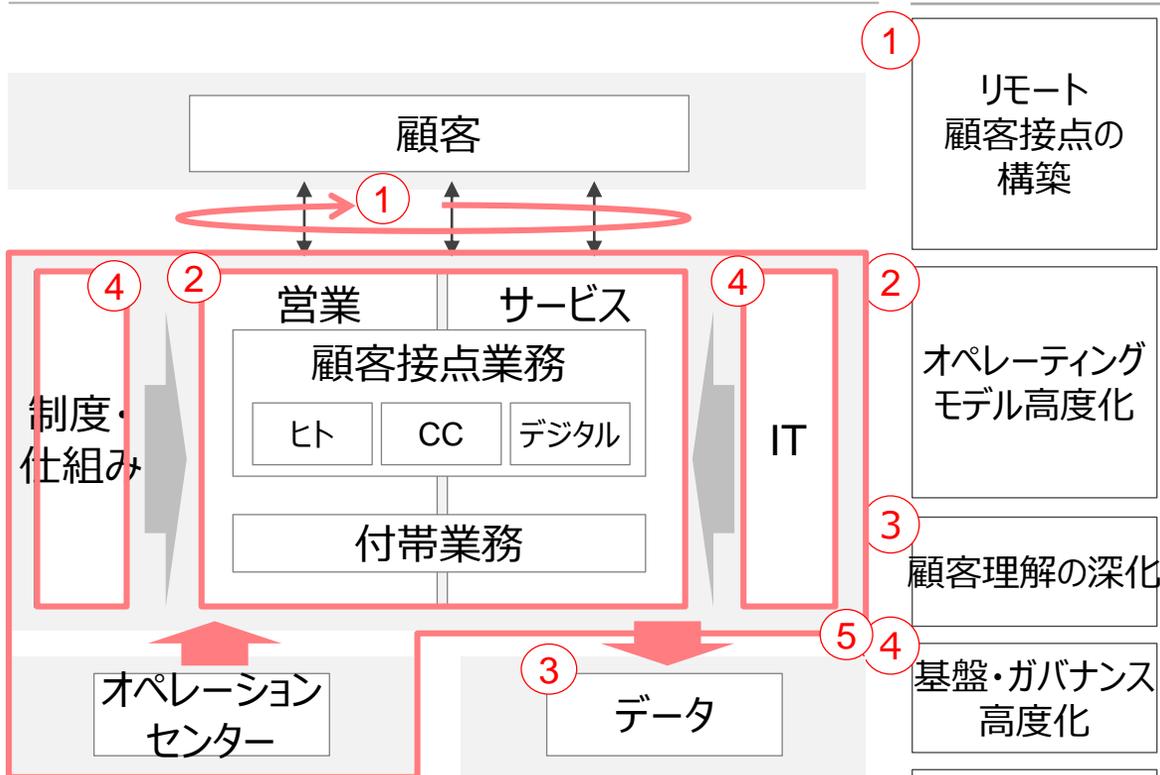
コロナ環境をポジティブに捉えたトランスフォーメーションの全体像



# 変革の検討アジェンダ

コロナによる環境変化を踏まえると、フロントからミドル・バックに至る全方位での変革が必要

コロナ環境をポジティブに捉えた  
トランスフォーメーションの全体像（再掲）



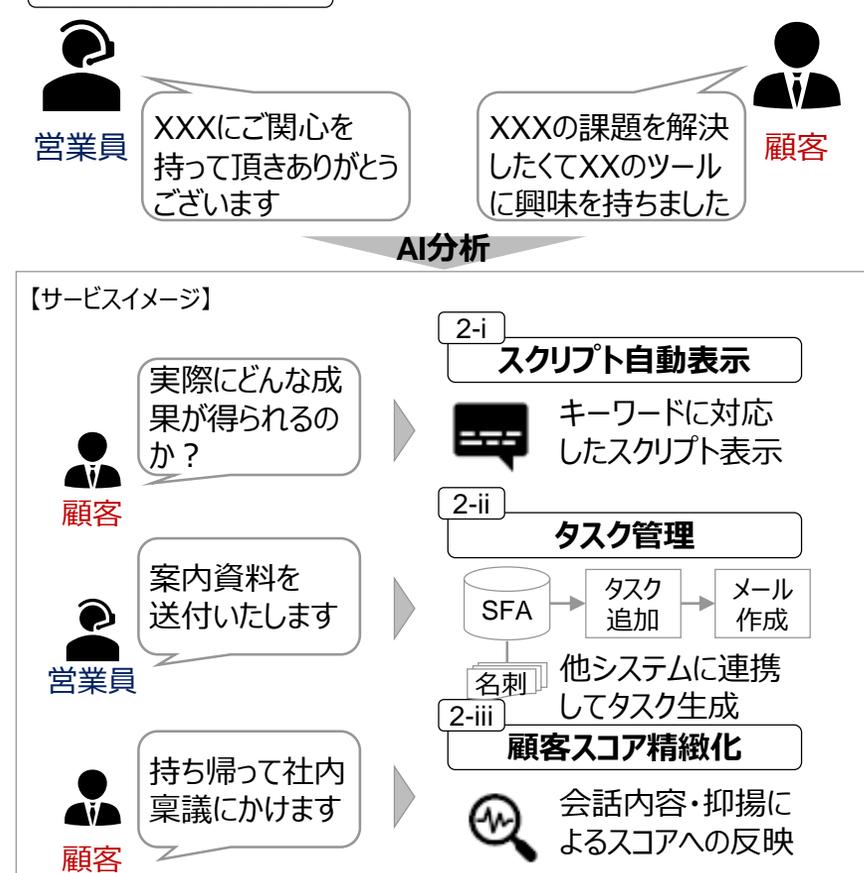
## 検討アジェンダ

|   |                |                  |   |
|---|----------------|------------------|---|
| 1 | リモート顧客接点の構築    | リモートセールス         | リモートで顧客との商談が行える体制・基盤を構築                           |
|   |                | B2B eコマース検討      | デジタル展示会の集客からナーチャリング、商談、発注、納品までをPF上で統合的に管理・運営（B2B） |
| 2 | オペレーティングモデル高度化 | リードマネジメント        | 新たな顧客接点で創出されたリードを管理し、新規顧客/業界の開拓、及び商談増加の足掛かり化      |
|   |                | カスタマーサービス        | リモート対応可能なコンタクトセンター立上げをクイックに実現                     |
| 3 | 顧客理解の深化        | 統合顧客管理           | 顧客接点で収集したデータを一元管理し、Analyticsに基づく示唆で売上拡大           |
| 5 | 基盤・ガバナンス高度化    | 営業情報管理・パフォーマンス管理 | 営業・代理店を遊ばせない仕組み・貢献に見合う評価・報酬制度を構築                  |
|   |                | ZBO (営業拠点統廃合)    | 営業拠点の統廃合含むゼロベースでの組織・プロセス改革                        |
| 5 | 機能・組織の統廃合      | インサイドセールス&営業BPO  | 営業事務領域に加え、営業やインサイドセールスでのBPO活用                     |

# リモートセールス -AIによる応答サポート-

AIが顧客との会話内容を分析し、適切なスクリプトを自動表示することで営業員をサポートすることも可能

## 1) データ収集・分析



## 提供価値

- 営業員へのスクリプト表示、会話内容を踏まえた顧客評価を精緻化し、成約率向上
- 発言から必要なタスクを推測して別システム（SFA等）にデータ連携するなどの業務効率化支援も実施

## AIによるサポート内容

1. 営業員・顧客の会話内容をテキスト化
2. 発言内容を分析し、各種支援
  - i. 顧客の質問を理解し、適切なスクリプトを自動表示
  - ii. 営業員の発言から必要タスクを認識・タスクリスト追加・メール作成などを作業支援
  - iii. 顧客の発言内容からキーワード抽出により関心度合を数値化

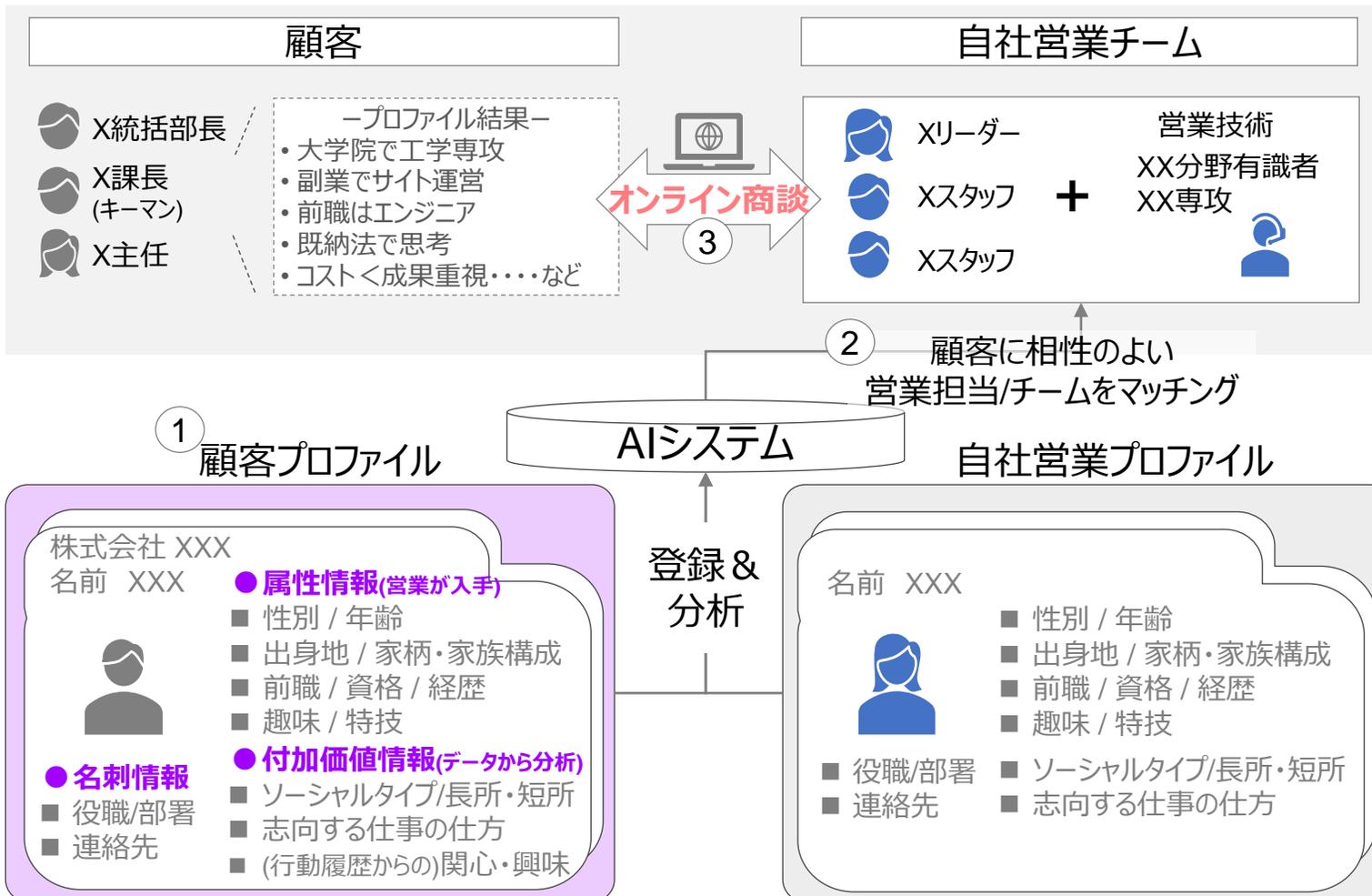
# リモートセールス –オンライン営業サロン化–

リモートセールス

カスタマーサービス

従来営業が暗黙知として持っていた顧客の属性情報をベースに、顧客にパーソナライズしたオンライン営業を実現

## AI活用したオンライン営業サロン化イメージ



## オンライン営業サロン化の論点

- 各営業が暗黙知としてきた顧客情報をデータ化 & 顧客固有の思考・好みなどを分析**

  - 従来、各営業が関係構築のベースとしていた、顧客情報をデータ化
  - ソーシャルタイプや思考方法、仕事の進め方などの傾向を分析
- データに基づきオンライン営業に特化したチームを組成**

  - 最も顧客と相性の良い営業チーム構成をレコメンド
    - 顧客との親和性 (出身/経歴/思考法・・・など)
    - メンバーの強み・弱み補完 (プレゼンスキル/分野有識者/顧客動向に詳しい・・・など)
- 受注に繋がるオンライン上での関係構築・商談**

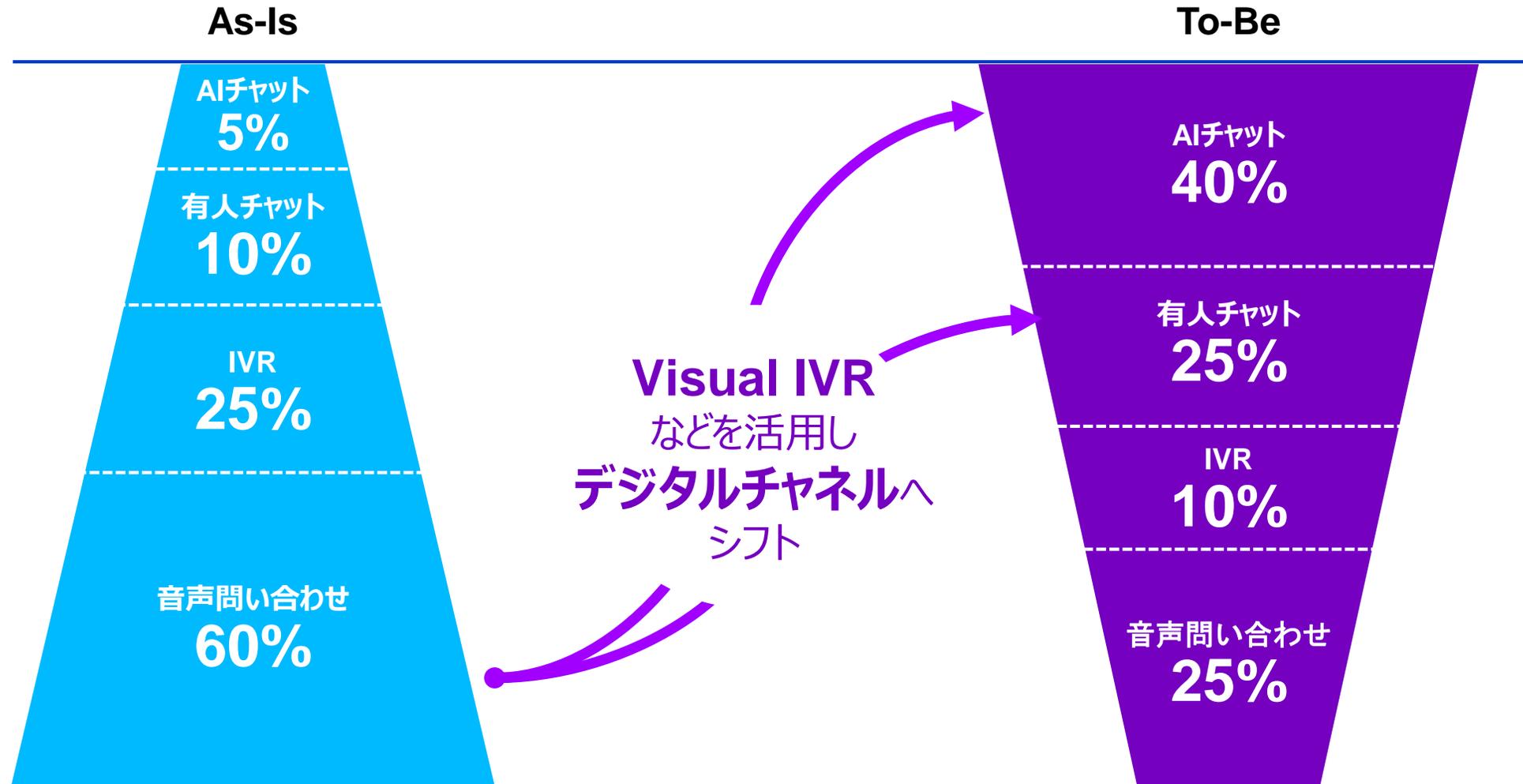
  - 顧客⇔営業チームの親和性や、顧客の思考プロセス、仕事の進め方を見極めた商談アプローチを実施

# 次世代コンタクトセンター – コンタクトセンターのAI活用 –

リモートセールス

カスタマーサービス

ヒトがより時間をかけるべき案件に注力できるように、AIが対応可能な案件は極力デジタルチャンネルにシフトさせていき、  
コンタクトチャンネルのバランスを変えていくことが肝要

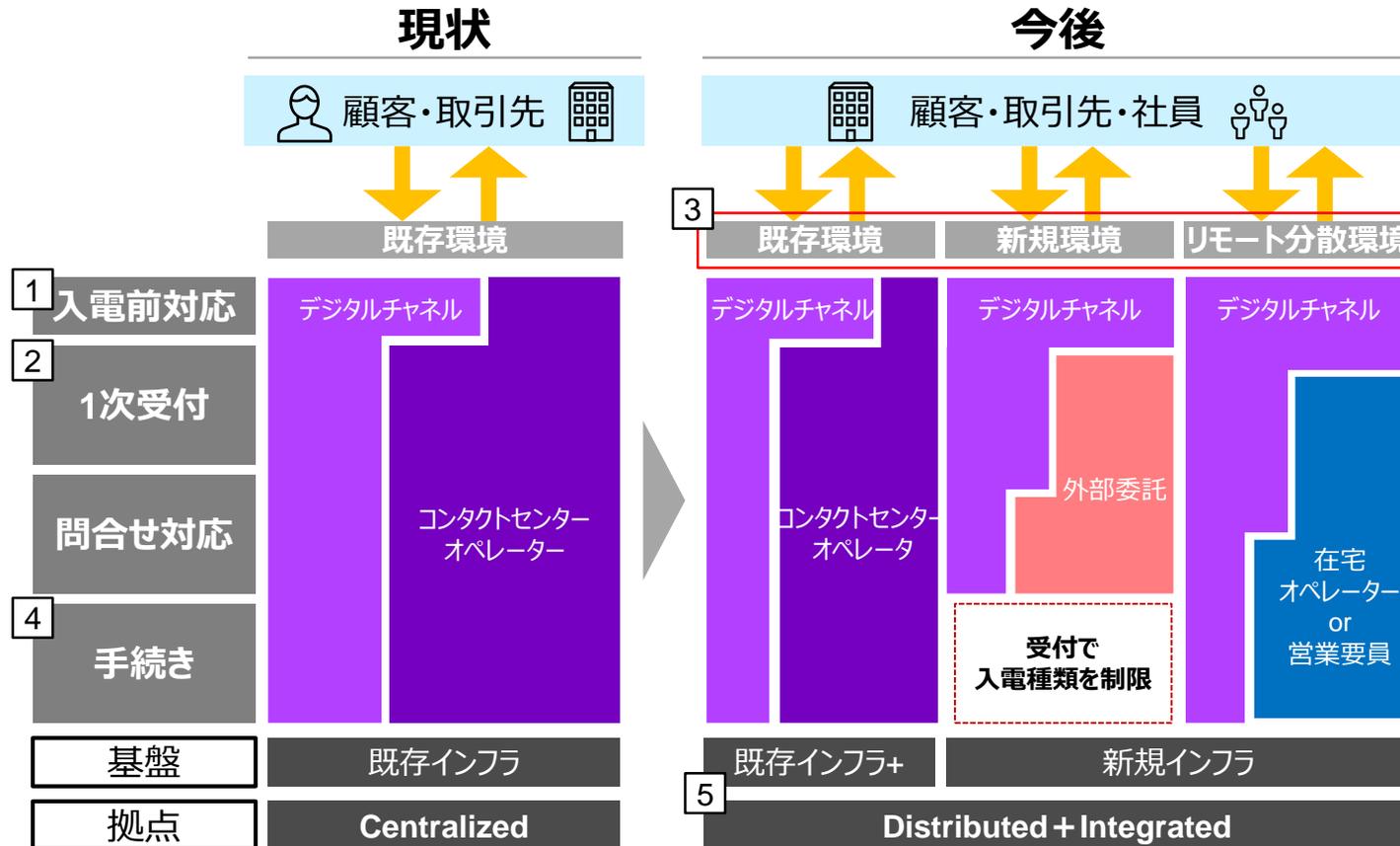


# 次世代コンタクトセンター – 対応の方向性 –

リモートセールス

カスタマーサービス

質・量ともに大きく変わるコンタクトセンターにおいては、既存環境に加えて、新規環境やリモート分散環境の構築についての議論が必要(短期的にも中長期的にも)



## 検討すべき論点

- 1 問合せ自体を減らす顧客へのプロアクティブコミュニケーション
- 2 既存・新規問合せに対するデジタルチャネルへの呼量分散
- 3 問合せ種類に応じ既存環境に加え、新規環境(外部委託)やリモートコンタクトセンターで統合的に対応
- 4 電子化やRPAなどを活用した手続き対応の業務簡素化・効率化
- 5 拠点が分散化されていく中で、どのようにして一気通貫のコンタクトセンターインフラ基盤を構築するか

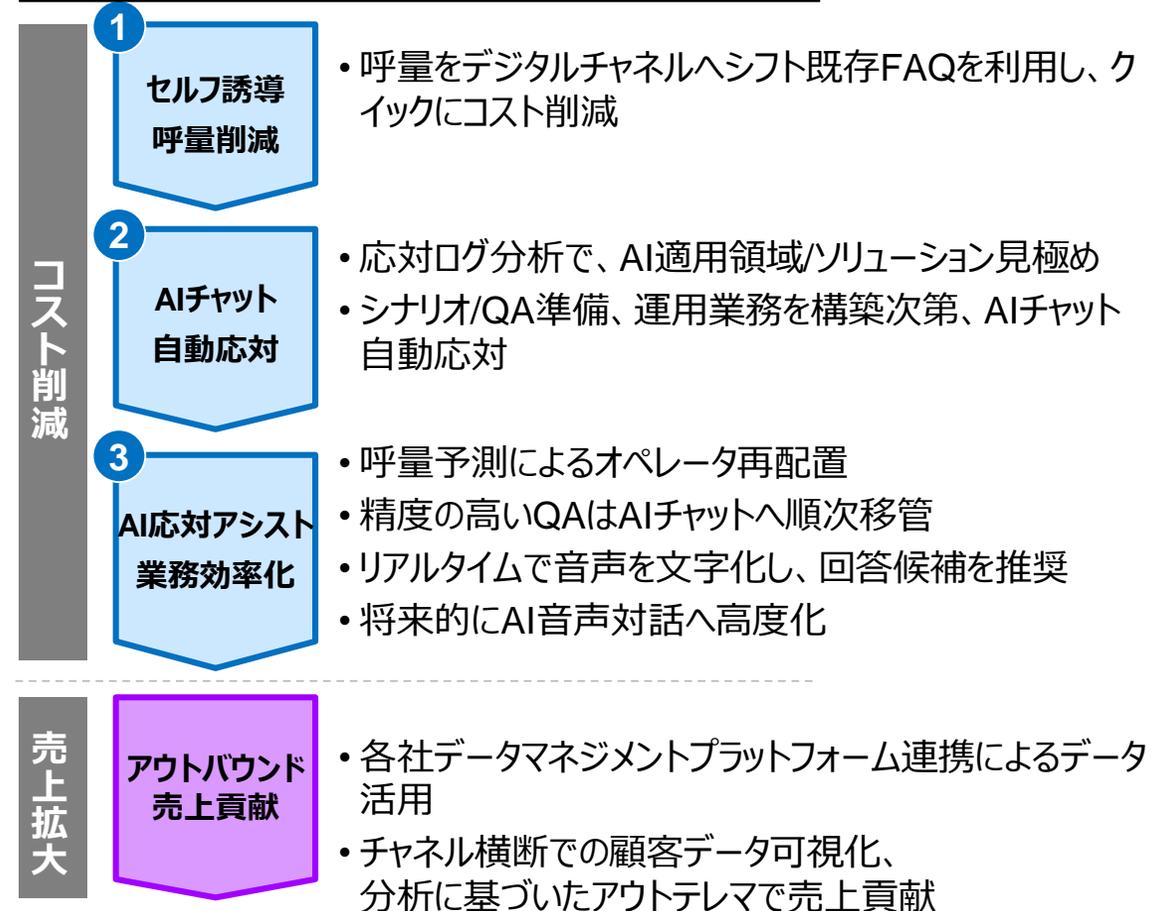
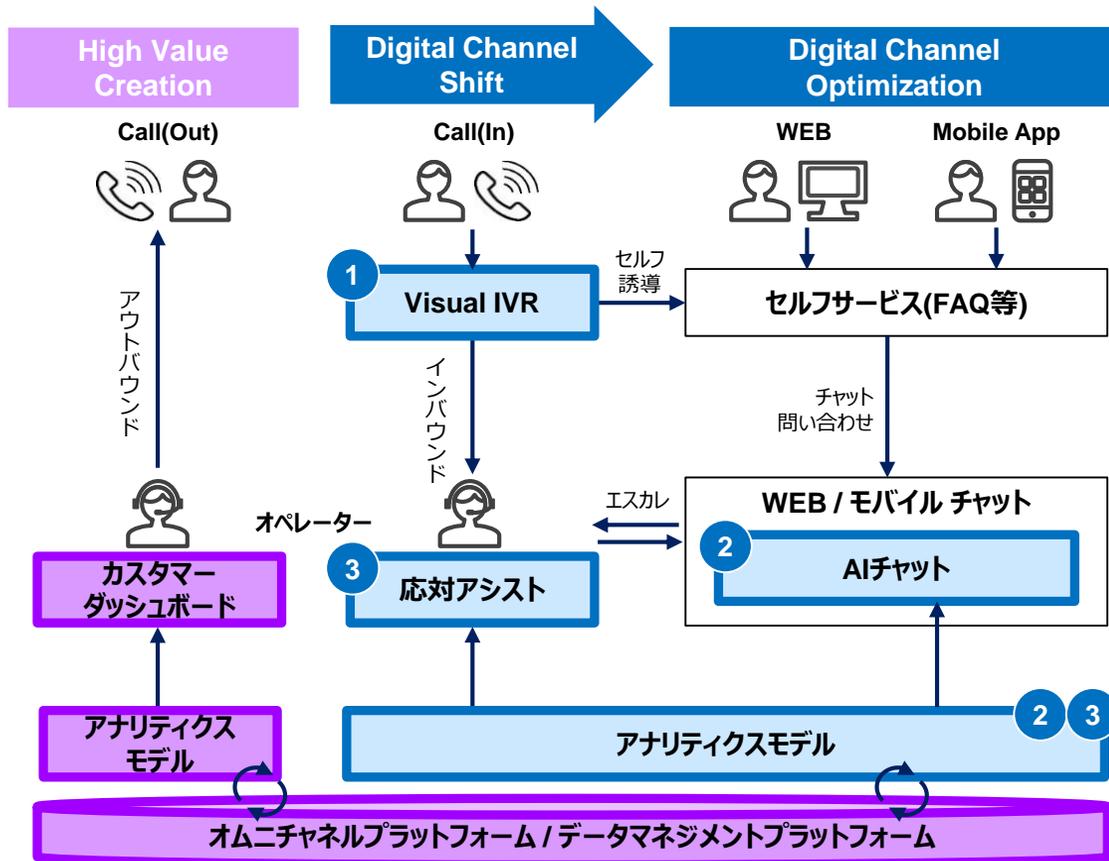
# リモートセールスとコンタクトセンター連携

リモートセールス

カスタマーサービス

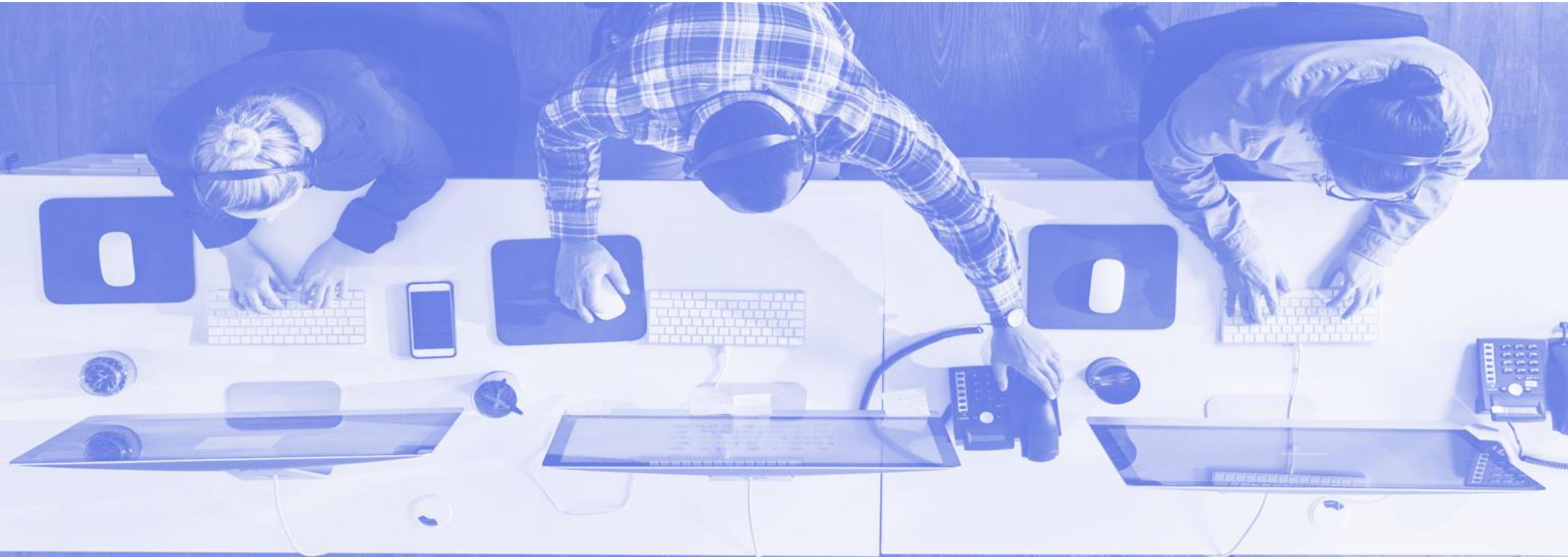
コンタクトセンターでは、FAQなどのデジタルチャネルへのシフトから始め、AIチャット、音声対応などに高度化を進めて行くことで効率的かつ質の高い接客が可能

## 導入アプローチ



# ACE+ 紹介

顧客接点強化ソリューション



# ACE+(Advanced Customer Engagement)

Amazon ConnectとAWSが提供するサービスをインテグレーションして、アクセントチュアが開発した顧客接点強化ソリューション

## ACE+とは

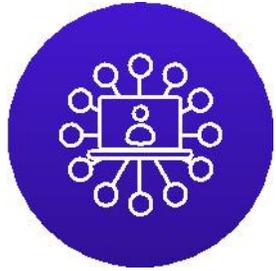
- ACE+は、**AWSの各種サービスをベースに開発**した顧客接点強化ソリューション
- お客さま接点の様々なニーズに対応するため、機能を拡張した**オムニチャネル対応可能なソリューション**
- **様々なシステム**(Salesforce、ServiceNowなど)と連携するための**Adaptorを実装済**



## 導入メリット

- 既に複数社で導入実績があり、クラウドベースであるため、**安価で早期立上げが可能**
- AWSベースであり、**ビジネスニーズに応じて拡張していくことが可能**
- ビデオチャットやAIの活用など、**最新のソリューションを容易に導入することが可能**

# ビジネスメリット



## オムニチャネル

通話・ビデオ・チャット・メールなどあらゆるコミュニケーションツールが連携



## 顧客にも営業にも 優しいUI/UX

要件に応じてUI/UXをカスタマイズ可能



## 最新技術・サービスをスピーディに導入し続ける

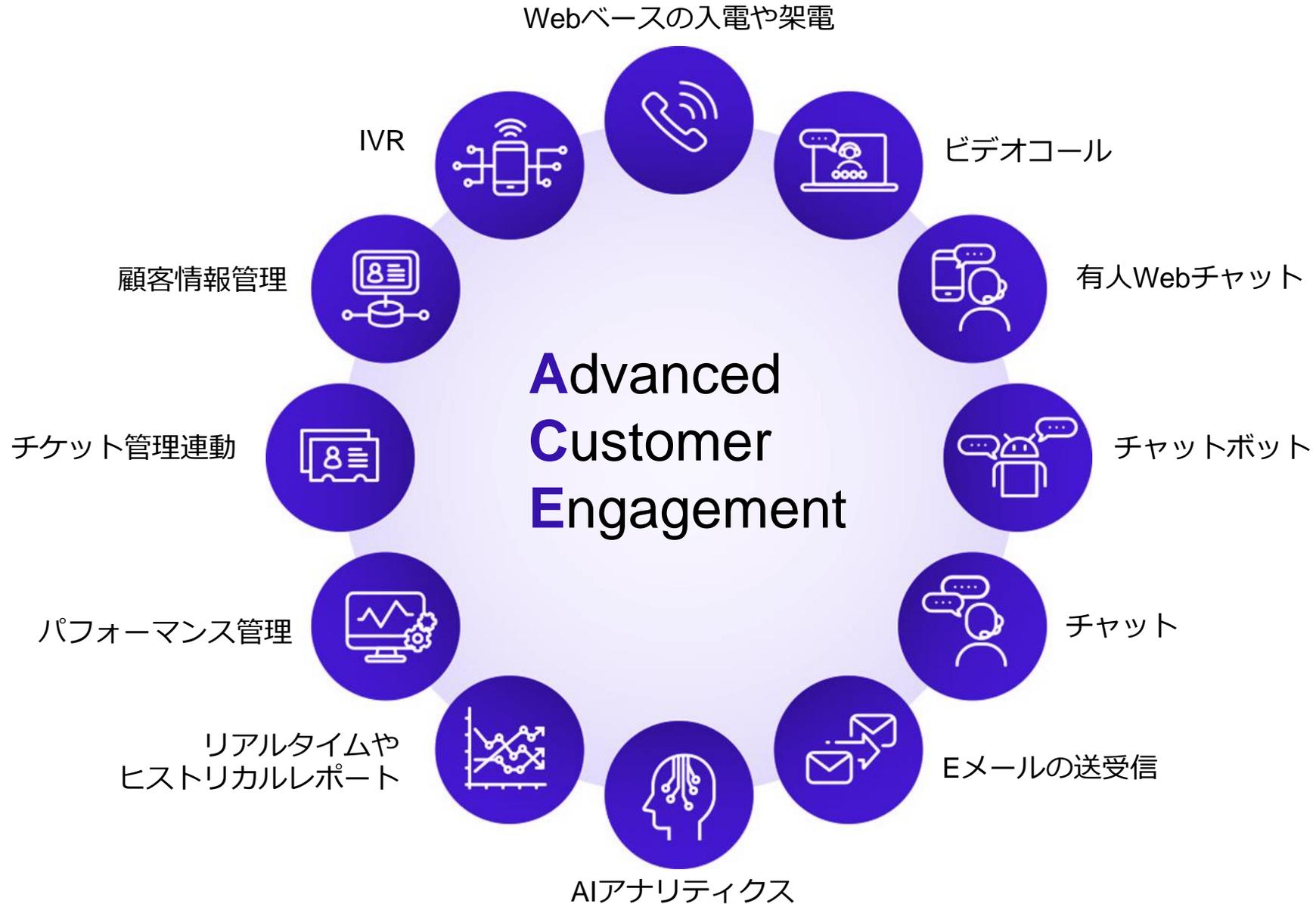
AWSのサービスや最新AI技術を組み合わせてアップグレード可能



## 柔軟なコスト体系

使った分だけの従量制をベースとした課金で、大規模ユーザでもROIを確保

# ACE+のサービス概要



# ACE+リモートセールス 画面イメージ

リモートセールス

カスタマーサービス

## ビデオコール（営業側の画面）

The screenshot shows the sales side of a video call interface. It is divided into three main sections:

- 対話スクリプト (Dialogue Script):** A sidebar on the left containing a 'Web面談' (Web Interview) section with 'Next Best' recommendations. Below this are sections for '質問テクニック集' (Question Technique Collection), 'アイズブレイクのTips' (Eye Break Tips), and '今日の時事ネタ①' (Today's Current Affairs Topics 1).
- ビデオコール画面 (Video Call Screen):** The central area showing a video feed of a male customer. A smaller video feed of the sales agent is visible in the top right corner. At the bottom of the video feed are icons for microphone, video, chat, and power.
- 顧客情報 (Customer Information):** A panel on the right displaying customer details for '鈴木一郎' (Ichiro Suzuki). It includes fields for '状況' (Status), '面談予約' (Interview Appointment) with the date '2020-06-03 13:00-14:00', and '面談内容' (Interview Content) which mentions '契約内容の更新手続き' (Contract update procedure). There are buttons for 'お客様情報' (Customer Information), '相談状況' (Consultation Status), and 'ご成約履歴' (Order History), along with a 'ファイルアップロード依頼' (File Upload Request) link.

## 顧客画面（スマートフォン利用の場合）

Two screenshots illustrate the customer's experience on a smartphone:

- 面談予約 (Interview Appointment):** The first screenshot shows a 'チャット' (Chat) screen with a '面談予約' (Interview Appointment) card. The card displays the company name '〇〇株式会社 山田 太郎' (OO Co., Ltd. Yamada Taro), the appointment date '2020-06-03 13:00 - 14:00', and a note that the customer can join the online meeting 5 minutes before the start. A prominent blue button labeled '面談開始' (Start Interview) is at the bottom.
- ビデオコール画面 (Video Call Screen):** The second screenshot shows the video call in progress. It features a 'チャット' (Chat) header, a small video feed of the sales agent in the top right, and a large video feed of the customer wearing a headset. At the bottom are icons for microphone, video, and power.

# ACE+コンタクトセンター 画面イメージ

リモートセールス

カスタマーサービス

## エージェントプロフィール

The screenshot displays the ACE+ contact center interface. On the left, the agent profile for 'Wong' is shown with a 'JW' avatar and email address. Below it, the '電話機設定情報' (Phone Settings) section is highlighted, showing '電話機のタイプ' (Phone Type) as SOFT\_PHONE and '後処理時間制限' (Post-processing time limit) as 0. The main area is divided into two sections: '対応履歴の記録 (通話録音、通話内容テキスト化)' (Call History Record) and '過去の対応履歴一覧' (Past Call History List). The call history record shows a call on Wed, June 3, 2020, at 10:49:33 AM with a duration of 80 seconds. The transcript shows a conversation between Naoto Tanaka and Wong. The past call history list shows a table of recent calls.

| 通話日時                           | 発信者番号 | 発信者名      | 担当エージェント       | 通話時間        | キュー        |
|--------------------------------|-------|-----------|----------------|-------------|------------|
| Wed, June 3, 2020, 10:49:33 AM | +818  |           | @accenture.com | 80 seconds  | BasicQueue |
| Wed, June 3, 2020, 10:42:09 AM | +819  | Dummy.com | @accenture.com | 243 seconds | BasicQueue |
| Wed, June 3, 2020, 10:38:01 AM | +819  | Dummy.com | @accenture.com | 9 seconds   | BasicQueue |
| Mon, June 1, 2020, 02:48:26 PM | +819  | Dummy.com | @accenture.com | 110 seconds | BasicQueue |
| Fri, May 15, 2020, 09:47:02 AM | +819  | Demo      | @accenture.com | 51 seconds  | BasicQueue |
| Fri, May 15, 2020, 09:45:33 AM | +819  | Demo      | @accenture.com | 39 seconds  | BasicQueue |

電話機設定情報

対応履歴の記録 (通話録音、通話内容テキスト化)

過去の対応履歴一覧



## 推奨するNext Action

1.リモートで顧客との商談が行える体制・基盤を構築

2.リモート対応可能なコンタクトセンター立上げをクイックに実現

**AWSのサービスを活用し、  
アクセンチュアが次世代セールス/  
サービスの変革を支援します**

# Thank you!