



お客様ファースト、問題解決ファースト

世界トップのCRMを支える成長著しいコンタクト・センター技術

目次

お客様のブランド・エクスペリエンスを強化.....	3
問題をすばやく解決する、スマート&シームレスな連携.....	4
すばやく設定でき、膨大なお客様をサポートできる拡張性	5
AI機能を活用した革新性	6
コスト削減につながる費用対効果の高い従量課金制	7
ケース・スタディ: お客様の待ち時間を半分にしたJohn Hancock.....	8
今すぐAmazon ConnectとSalesforceを始めましょう	9

お客様のブランド・エクスペリエンスを強化

コンタクト・センターの対応は、お客様のブランド・エクスペリエンスに大きな影響を与えます。お客様が企業にお問い合わせをされた際に、問題をすばやく理解して解決できる能力は、お客様との関係に長期にわたって影響を及ぼします。

オペレーターが人間中心の仕事に専念できるように

コンタクト・センターは、お客様からのさまざまな事柄に関する問い合わせを受け取りますが、それに対応するにはお客様の履歴やブランド・エクスペリエンスをあらゆる角度から考え、全体的な「イメージ」を把握する必要があります。これまで、オペレーターは、社内システムやアプリケーション、無数のファイルやフォーム、ポリシーが保存されたデータベースなどからデータを自ら一つひとつつなぎ合わせて、この「イメージ」を手作業で組み立てなければなりません。しかも、お客様に同時対応しながらです。

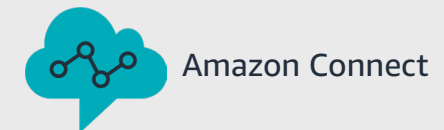
しかし、それはもう私たち人間がする必要はないのです。すばやい対応を期待され、それに応えようと非常に高度な離れ業をする必要はもうありません。

AWSとSalesforceのグローバルな戦略的パートナーシップは、幅広く深遠な機械学習 (ML) サービスと世界No.1のCRM (顧客関係管理) システムを組み合わせ、オペレーターがカスタマー・サービスの提供に全力を尽くせるようお手伝いをします。これにより、カスタマー・サービスチームはAI対応システムを活用して、コールを遅滞なく振り分け、関連情報を明らかにして、オペレーターの手元に「回答」を表示できるようになりました。

パーソナライズのためのパートナーシップ

お客様は、企業とのコミュニケーションの経路に平均10チャンネルを使用しており、これらのすべてでパーソナライズされた対応を期待しています。Salesforce Service CloudとAmazon Connectをシームレスに統合することで、オペレーターは、お客様にコネクテッド・エクスペリエンスと従来とは比較にならない速さで問題の解決を提供できるようになります。

構想から実現までの最短経路



問題をすばやく解決する、スマート & シームレスなシステム連携

Amazon ConnectとSalesforce Service Cloudはシームレスに連携し、電話やデジタル・チャンネル、CRMデータを1つのコンソールに統合します。強力なコマンドセンターを手に入れたカスタマー・サービス・オペレーターは、お客様のデータや対応履歴を巧みに操作しながら、メールやチャット、SMS、電話などのチャンネルを通じてサービスを提供することができます。AIを活用したこれらのソリューションは、互いに連携しながら、お客様の問題を解決するオペレーターを支援します。

Amazon ConnectとSalesforceサービスを同時に用いることで可能になったこと。

- すばやく設定でき、膨大なお客様をサポートできる拡張性
- AI機能を活用した革新性
- コスト削減につながる費用対効果の高い従量課金制

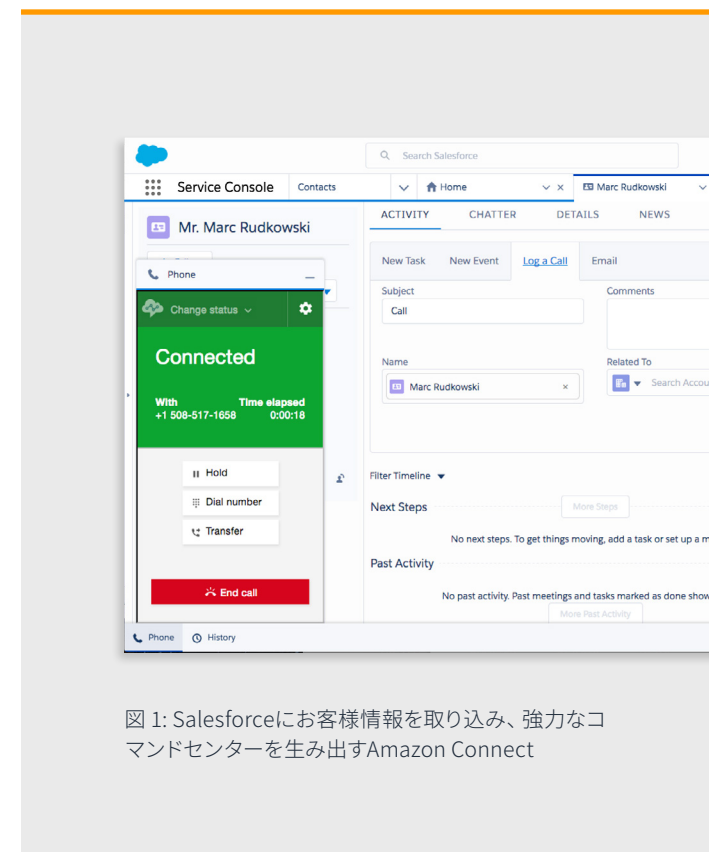


図 1: Salesforceにお客様情報を取り込み、強力なコマンドセンターを生み出すAmazon Connect



すばやく設定でき、膨大なお客様をサポートできる拡張性

数回のクリックだけでAmazon Connectを現在ご利用中のSalesforce環境に設定・統合ができ、CRMの価値を最大限活かすインテリジェントで対応力の高いコンタクト・センターを実現できます。

導入を決めたらすぐに始められ、ビジネスの成長に従って規模を簡単に拡大することができます。高額な固定費はかかりません。Amazon Connectが膨大なお客様をサポートし、イノベーションを進めます。非技術系の管理者でも、Amazon Connectのグラフィック・インターフェイスを使って、電話とチャット両方のコンタクト・フローを設計・修正し、リアルタイムでエージェントを管理することができます。また、組み込まれているパフォーマンス指標やダッシュボードを使用すれば、フローの調整や新しいソリューションの提案、エージェントのコーチングなどに最適な時期の見きわめも可能です。

音声やチャット、分析、チャットボット、AI、ML 機能を搭載したAmazon Connectは、コールを適切に振り分け、問題をすばやく解決に導きます。

AWSイノベーションの活用



チャット、SMS、メール、通話のオムニチャネル・サポート



追加設定不要の機械学習 (ML) 機能



あらゆる相手の音声分析と感情分析



自然言語理解 (NLU) に対応した自動セルフサービス

AI機能を活用した革新性

Amazon ConnectとSalesforceのAI機能は、チームの生産性とカスタマー・エクスペリエンスの強化を支援します。

MLとAIを活用すれば、お客様の問題をすばやく理解して予測することも可能になります。音声変換テキスト分析やキーワード検索、センチメント（感情）分析に基づいて、統合システムがユーザー・マニュアルや過去の対応履歴などの関連リソースを呼び出してオペレーターが利用できるようにします。これにより、電話による対応の質や解決スピードが向上し、オペレーターは複数のシステムを操作する代わりに、卓越したカスタマー・サービスの提供に集中できるようになります。

AI機能により、クロスセルやアップセルの機会、関連プログラムやオファーなどのより良い代替施策をオペレーターに提示することもできます。この場合、AWS AIはリアルタイムで通話記録を書きおこし、キーワードを特定して、Salesforce Service Cloudにプラグインします。その後、Salesforce Einsteinがナレッジ記事や推奨トピックを検索し、代替施策を打ち出します。

お客様の感情を理解するには、Contact Lens for Amazon Connectも便利です。コールの最後に作成されるログは、コールフローとエージェントのサービスの成功度を測定するための重要な情報源となります。

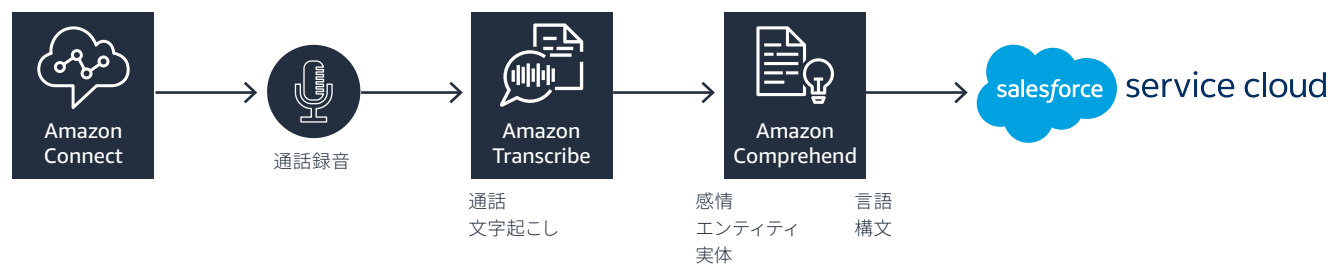


図 2: 録音の文字起こしとオペレーターの情報整理に分析を加えて支援

Alexaの主要技術を通話に適用

組み込みのAIと自然言語理解（NLU）、Amazon Lexテクノロジーを使って、カスタマー・エクスペリエンスをさらに高めましょう。

コスト削減につながる費用対効果の高い従量課金制

Amazon Connectでは、料金は使用した分だけお支払いいただくことになります。月々の最低料金もなければ、長期間の契約義務や、前もってライセンス料金を支払う必要もありません。また、ピーク時の容量やオペレーター数、保守内容に基づいて料金が決められることもありません。さらに、オペレーターに問題をより早く解決できる能力を与えることで、これまでと同じ時間内により多くのコールに対応できるようになり、効率がアップします。

Amazon Connect CTI Adapter for Salesforceは、どのような規模のお客様でも、すばやく立ち上げて稼動することが可能で、専門家に依頼する必要なく設定や継続的な管理ができるパッケージ化されたソリューションを提供します。



従来のコンタクト・センター・ソリューションと比べ、最大80%の節約

John HancockがAmazon ConnectとSalesforceの導入でお客様の待ち時間を半分に

課題

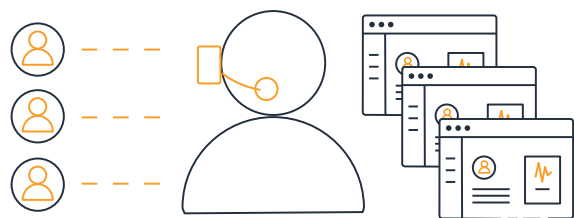
保険会社のJohn Hancockでは、お客様のコールを迅速に適任のオペレーターにつなげることに苦心していました。柔軟性に乏しく最適化もされていない従来のコンタクト・センター・システムの場合、コールがオペレーターにつながるまでに、お客様を平均2分間お待たせしていました。

ソリューション

Amazon ConnectとSalesforceの導入により、John Hancockでは、コールをいただいたお客様に関連する情報をすべて手元に備えた、適任のオペレーターへすばやく振り分けられるようになりました。また、リアルタイムで作成される文字おこしとセンチメント分析のおかげで、同社の管理者はコールデータから得られる詳しい情報にアクセスできるようになりました。

結果

サービスのレベルが個々のお客様により適したものとなったため、コール・センターのNPS（ネット・プロモーター・スコア）が80%増加し、お客様がIVR（自動音声応答）で費やす時間が半減し、さらに従業員のエンゲージメント・スコアは上昇しました。[John Hancockの事例の詳細をご覧ください。](#)



John Hancock

今すぐAmazon ConnectとSalesforceを始めましょう

リモート・ワークに向けたSalesforce Careの提供

AWSとSalesforceは、新型コロナウイルス感染症の影響を受けている組織に対し、SalesforceサービスクラウドのライセンスやAmazon Connectクレジットなどのサービスを無料で提供しています。

Amazon Connectクレジットは、Amazon Connectを初めてお使いになるSalesforce Care Employee and Customer Supportをご利用のお客様がご利用いただけます。既にAmazon Connectをご利用のSalesforce Care Employee and Customer Supportのお客様は、[AWSアカウント担当者](#)にお問い合わせください。お申し込みは[こちら](#)からどうぞ。



お問い合わせ先 >

https://aws.amazon.com/contact-us/?nc2=h_header



Amazon Connect Integrationアダプターのダウンロード >

<https://appexchange.salesforce.com/appxListingDetail?listingId=a0N3A00000EJH4yUAH>

Coming soon

Service Cloud Voiceは、さらに進んだシームレスなエクスペリエンスとより緊密な統合を実現し、通話中のオペレーターの生産性を高めるツールをお届けします。[詳細についてはこちらをご覧ください。](#)



Copyright © 2020, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.