



アマゾンのカスタマーサービスに見る、 顧客接点の実現法

2018/12/05

アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社
パートナーソリューションアーキテクト
江原 孝大



自己紹介



アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社
パートナー技術本部
パートナー ソリューション アーキテクト

えはら たかひろ
江原 孝大



グローバル／国内SIパートナー様、及びソフトウェアパートナー様への技術的支援を通じて
お客様へ最適なクラウドサービスをお届けするために、日々活動しています。
技術分野では、Amazon Connectの他、IoTやMachine learningのパートナー様支援を担当しています。

Today's agenda

- AWSとは？
- アマゾンの顧客接点
- 新たな顧客体験を実現するAmazon Connect
- デモ
- 事例・ユースケース
- まとめ

AWSとは？

アマゾンが持つ3つのビジネス



コンシューマー ビジネス

3億を超えるアクティブな
アカウント

14カ国で展開：
米国, 英国, ドイツ, 日本,
フランス, カナダ, 中国,
イタリア



セラー（売り手） 向けビジネス

アマゾンの
ウェブサイト上で販売
自社小売ウェブサイトに
Amazonの技術を利用
アマゾンフルフィルメン
トセンター（物流セン
ター）の活用



ITインフラ ビジネス

ウェブスケールでの
クラウド基盤の提供

100万以上の
アクティブカスタマー



AWSクラウドの特徴

初期投資不要



実際の使用分
のみ支払い



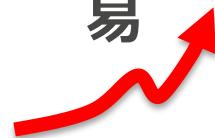
継続的な
値下げ



セルフサービ
スなインフラ

Deploy

スケールアッ
プ/ダウンが容
易



市場投入と俊
敏性の改善



アマゾンのテクノロジーイノベーション

Amazon Robotics



Amazon Dash button

Amazon Go



aws
amazon



Amazon PrimeAir

Amazon Echo



aws
amazon

技術革新のスピード：毎年追加される新機能

継続的に新サービス、新機能をリリース

- ・機能追加はAWSが実施
- ・基盤への適用、バージョンアップ費用が不要



グローバルでの豊富な実績



アマゾンの顧客接点

アマゾンのビジョン

Our Vision:

地球上で、もっともお客様を
大切にする企業であること



お客様志向と長期的視点の両立

1997年の株主へのレター

Because of our emphasis on the long term, we may make decisions and weigh tradeoffs differently than some companies. Accordingly, we want to share with you our fundamental management and decision-making approach so that you, our shareholders, may confirm that it is consistent with your investment philosophy:

We will continue to focus relentlessly on our customers.

- We will continue to make investment decisions in light of long-term market leadership considerations rather than short-term profitability considerations or short-term Wall Street reactions.
- We will continue to measure our programs and the effectiveness of our investments analytically, to jettison those that do not provide acceptable returns, and to step up our investment in those that work best. We will continue to learn from both our successes and our failures.
- We will make bold rather than timid investment decisions where we see a sufficient probability of gaining market leadership advantages. Some of these investments will pay off, others will not, and we will have learned another valuable lesson in either case.

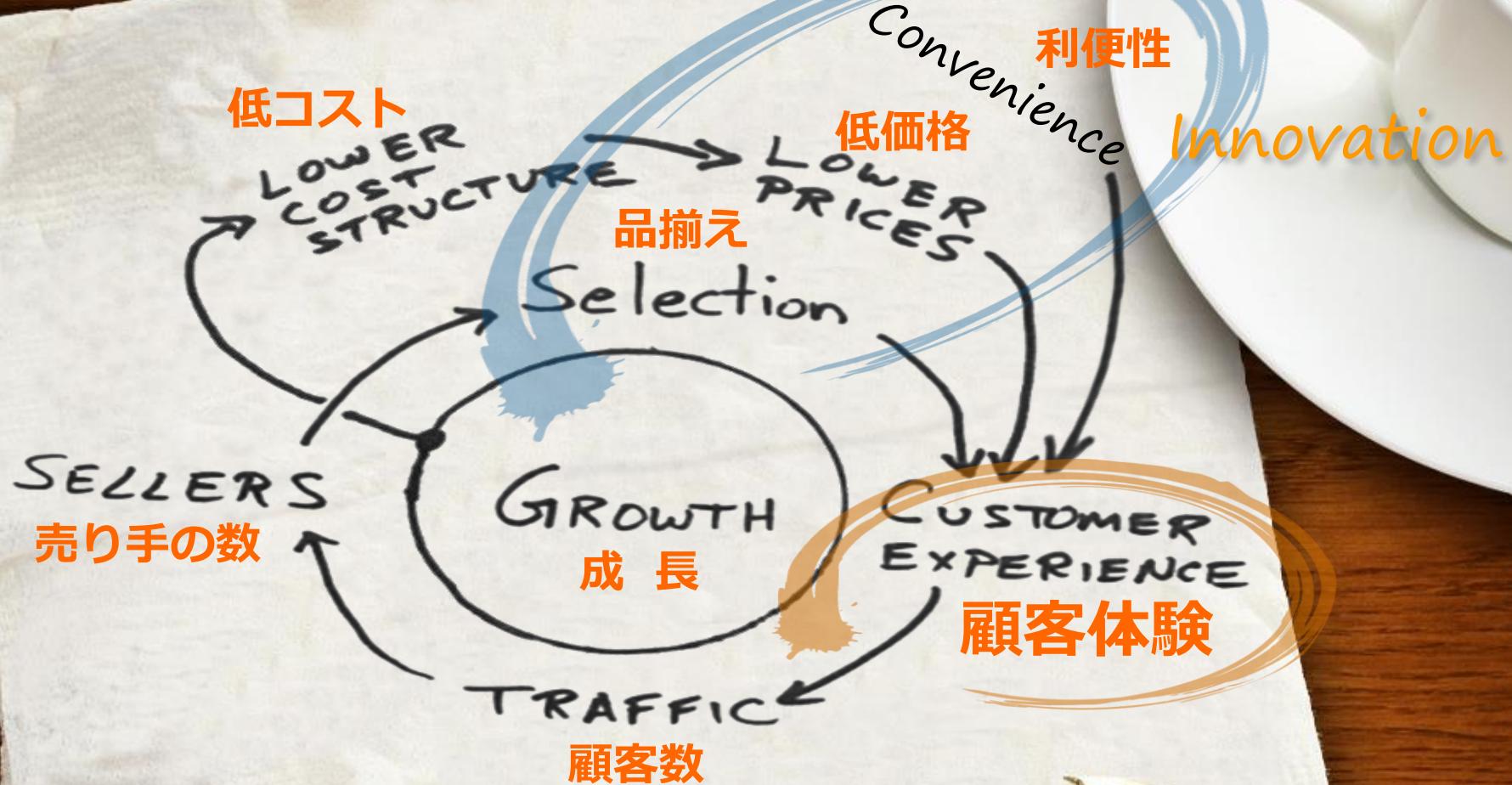
focus relentlessly on our customers

“お客様への徹底的なフォーカス”

make investment decision in light of long-term market leadership consideration

“長期的視点での投資を継続”

アマゾンのビジネスモデル



Amazonのコンタクトセンター

- 世界中で増え続けるAmazonのお客様に対し、適切なサポートを行うための**最適なテクノロジーの採用**
- 84,000人以上**のカスタマーサービス・スタッフが利用



数百万のお客様



何十種類もの言語



32か国

- Amazon Prime Day** の時は、需要を満たすために数千人のスタッフを追加し、翌日には元の規模に縮小する**柔軟性を追求**

イノベーションを 生み出す仕組み

» メカニズム - Mechanisms

Working Backwards Process

Andon Cord

Correction of Error (COE)

» カルチャー - Culture

Our People: we hire builders, innovators, entrepreneurs

Our Beliefs: Amazon Leadership Principles

» 組織 - Organization

Experimentation

Two Pizza Teams

アマゾンが新サービスをリリースする仕組み

Working Backwards



① プレスリリースを書く



② FAQをつくる



③ お客様体験の定義と
マニュアル作成

カルチャー： 全員がリーダー

チームを持つマネージャーであるかどうかにかかわらず、Amazonでは全員がリーダーであるという考え方のもとで、社員一人ひとりが、全ての日々の活動において、常にこの「Leadership Principles」に従って行動するよう心がけています



amazon leadership principles

customer obsession

ownership

think big

invent and simplify

dive deep

are right, a lot

bias for action

insist on highest standards

learn & be curious

earn trust

hire and develop the best

frugality

have backbone; disagree & commit

deliver results

BIAS FOR ACTION



INVENT AND SIMPLIFY



Innovation

組織：Two Pizza Teams



アマゾンが直面していた コンタクトセンターインフラの課題



複雑で
使いづらい
ツール



インテグレー
ションが困難



構築コストが
高い



ハードウェア
電話との統合
スペース



セキュリティ
拡張性
信頼性



複雑な
価格体系

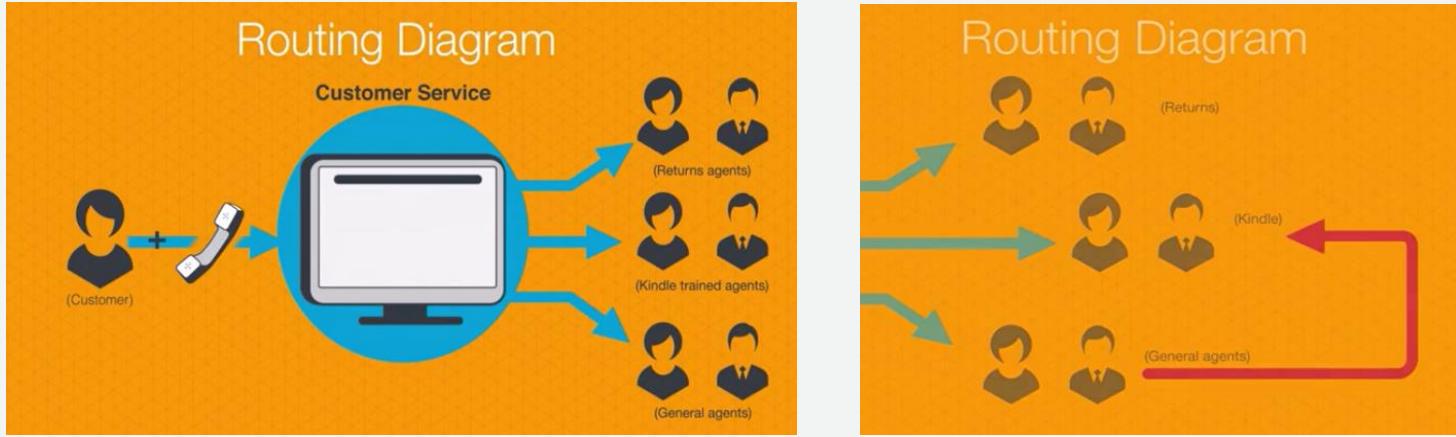
アマゾンが直面していた コンタクトセンターインフラの課題

スピーディーにお客様の要望に対応できない！
優れた顧客体験を提供できない！



最適なソリューションを自社で開発

更に・・・より良い顧客体験のために！



Amazonコンタクトセンターでは
商品ラインナップの増加に伴い、問合せ内容も多種多様に

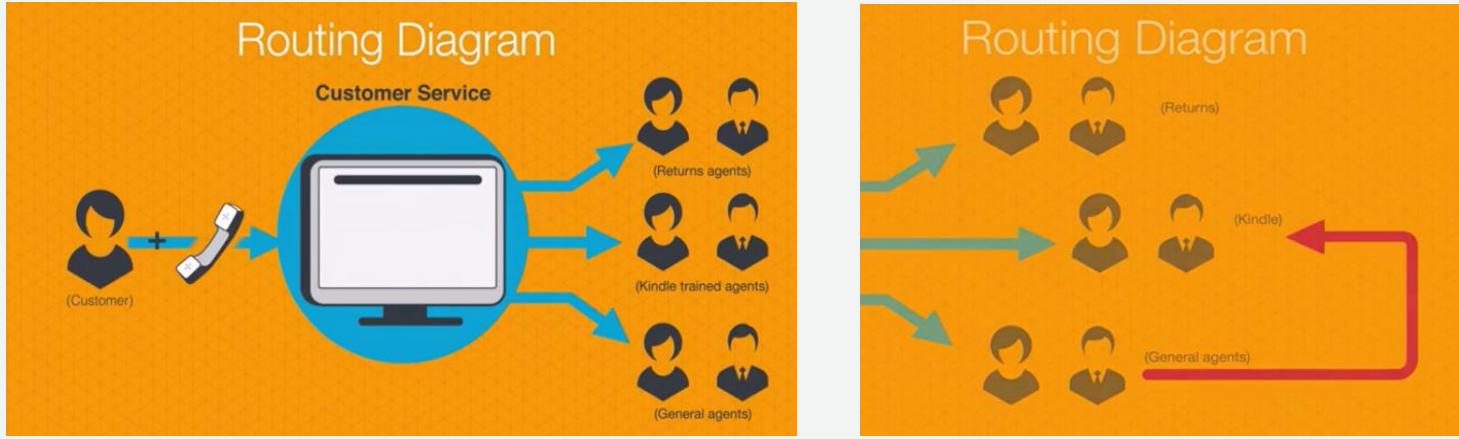


オペレーターはそれぞれ担当分野が決まっている



適切な担当者につなげる為には転送が多くなっていた

AI連携による課題を解決！



AIと連携し、個人を特定し、過去の問い合わせ履歴から、
新規問い合わせ内容を予測



転送回数、待ち時間を減らし
顧客満足度向上と業務効率化を実現



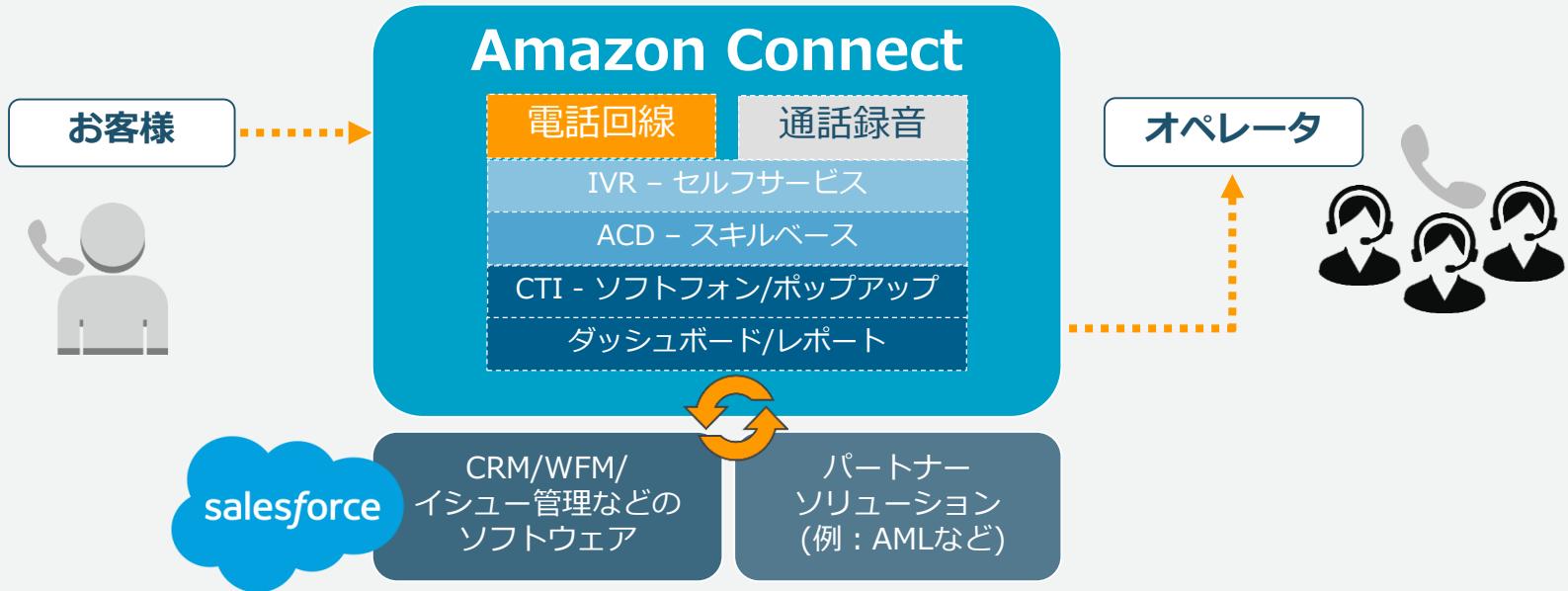
Amazon Connect

新たな顧客体験を実現する Amazon Connect



Amazon Connectとは？

コンタクトセンターに必要なソリューションをAll in Oneで提供



ライセンスやPBXなどの機器は不要！ 回線費用込みの従量課金で利用可能



Amazon Connectの特徴

- AWS が提供する**100%クラウドベースのソリューション**
- コンタクトセンターのソリューションをシンプルに
- すぐに利用開始ができる



セルフサービス可能な
コンフィグレーション



オープン・プラット
フォーム



容易な
コンタクトフロー
の作成



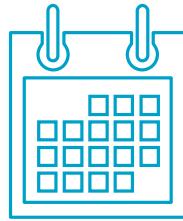
機能拡張と
アップデート



使いやすい
利用料金

スピーディーに導入可能

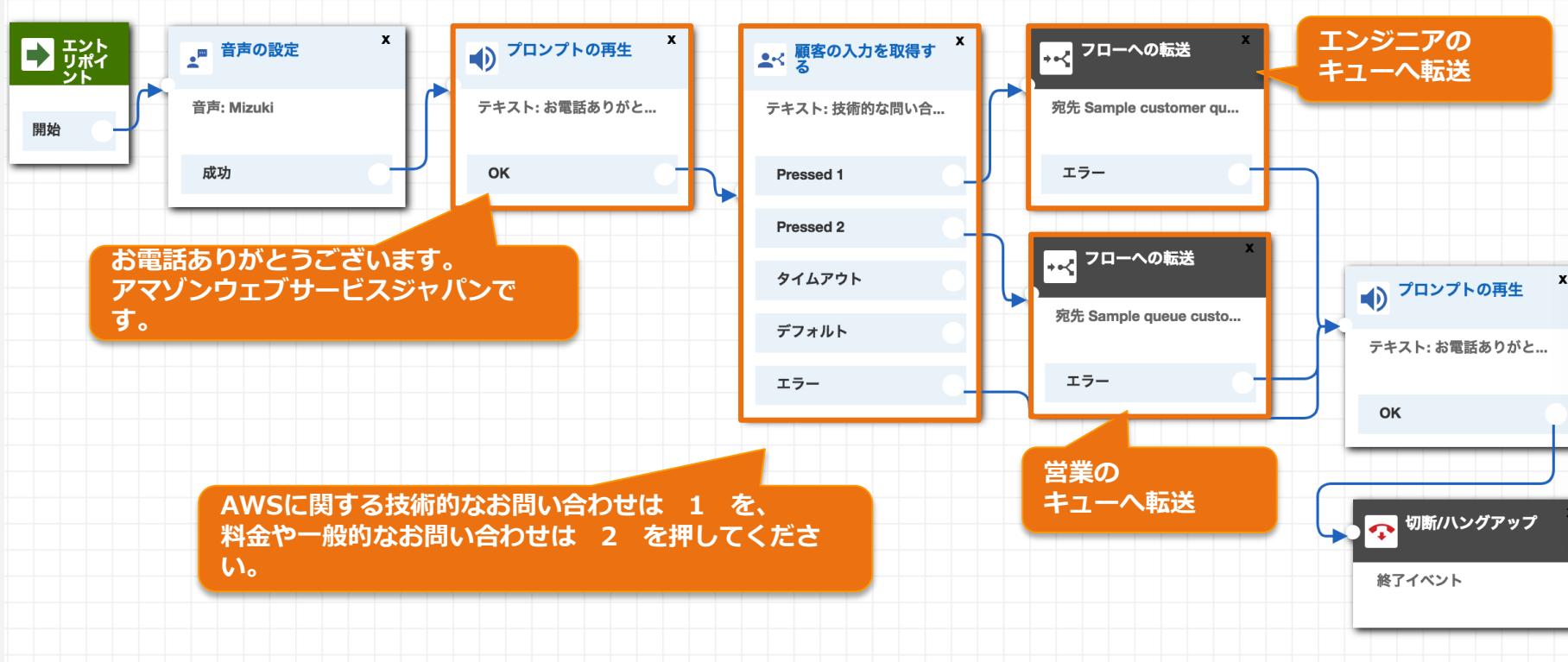
これまで数か月かかっていた構築を



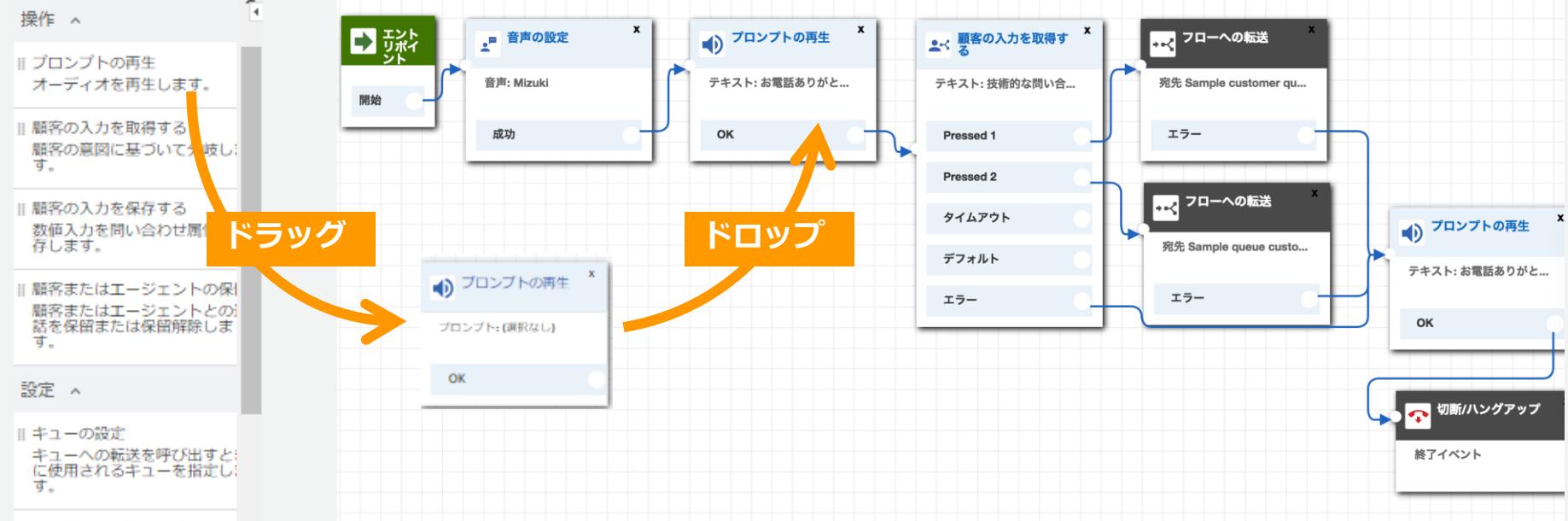
わずか数分で

- ・ PBX、ライセンスなどの初期投資なし
- ・ 簡単な数ステップのセルフサービスのセットアップ
- ・ 運用もセルフサービスで実現

ノンコーディング、セルフサービスで構築

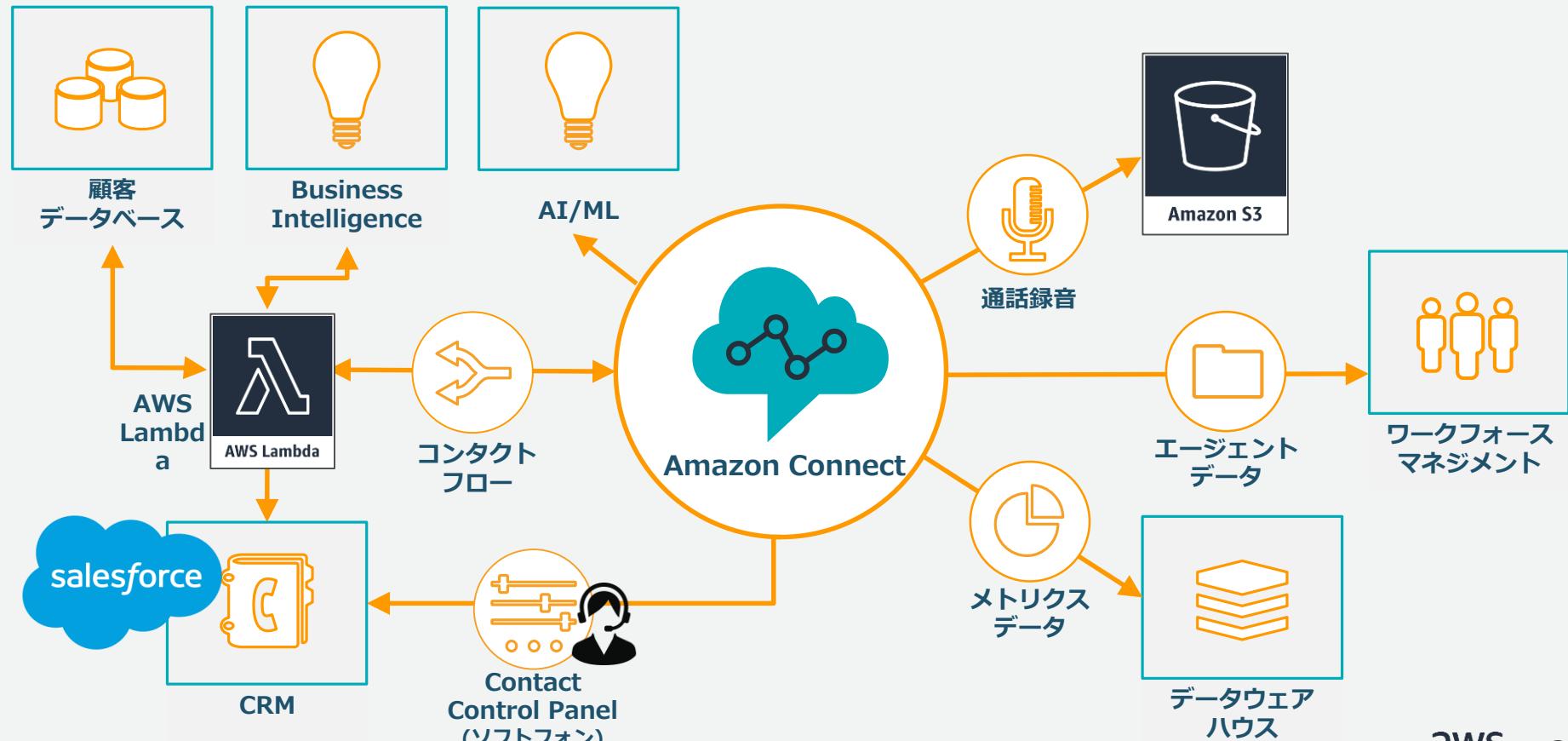


直観的に理解できる機能と操作

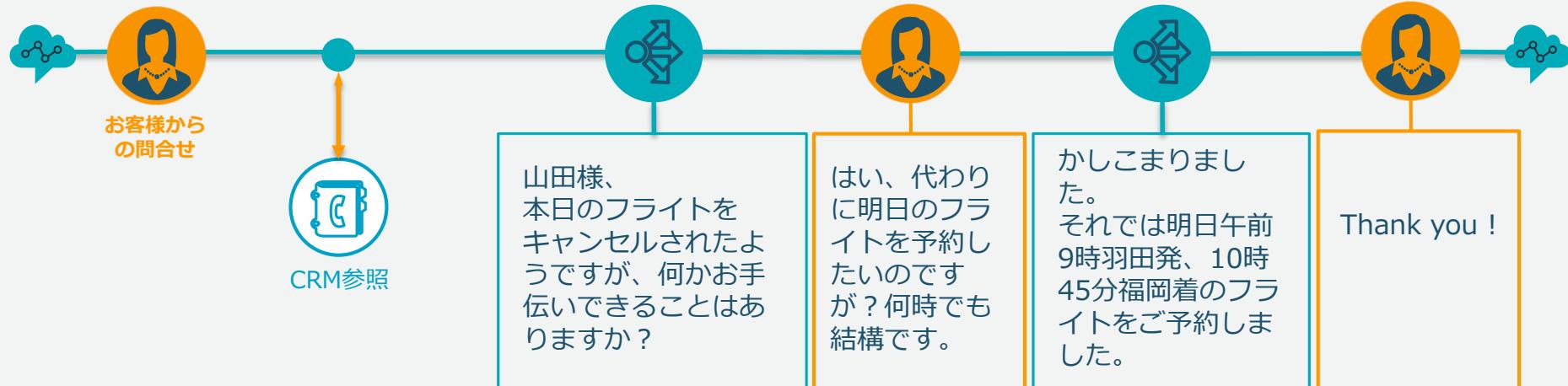


各機能を選択してドラッグ&ドロップし、
繋ぎ合わせる事でコンタクトフローを作成可能

容易な機能拡張



個人を特定したコンタクトフロー



ダイナミック

お客様から質問を聞く前に、状況を判断して、お客様の質問に回答

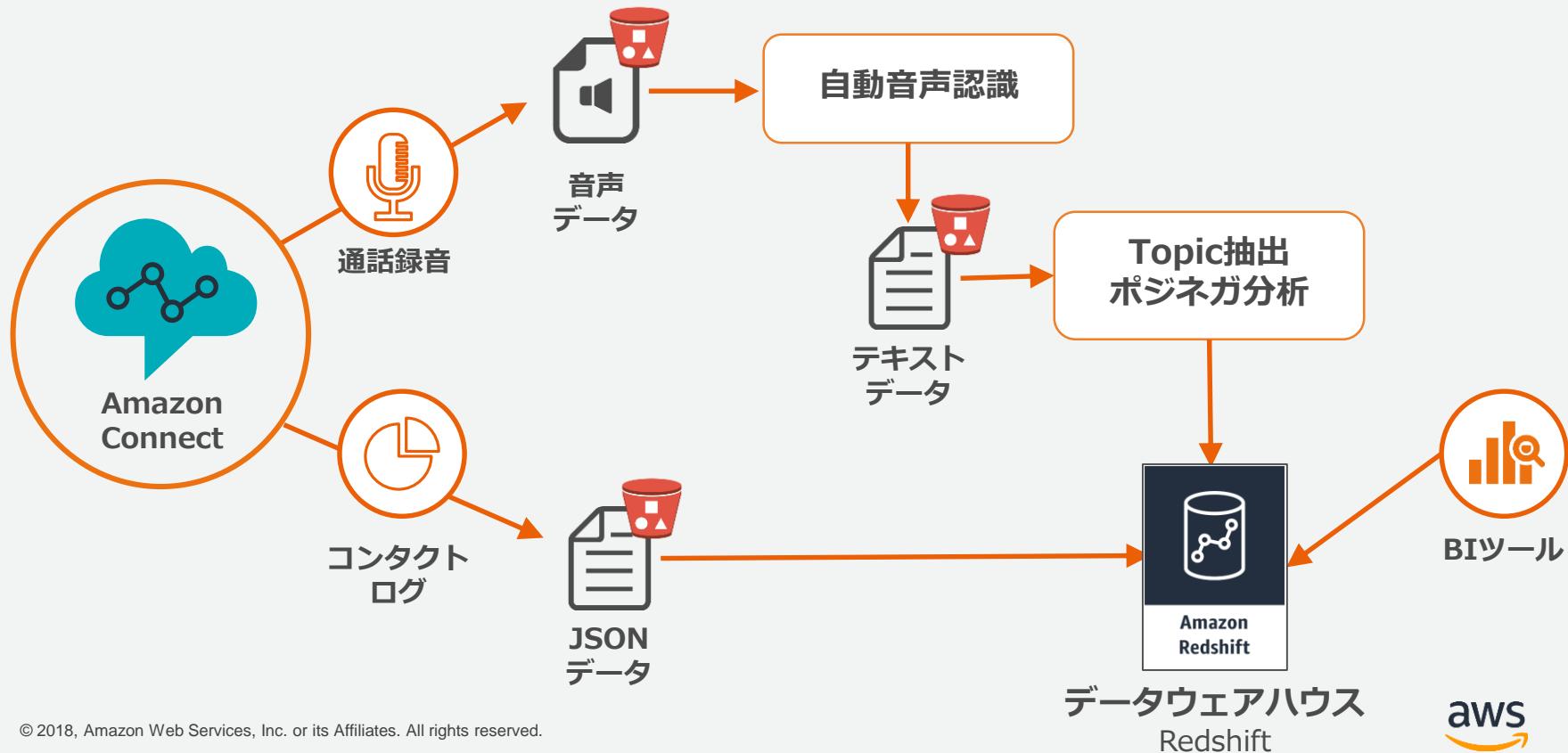
個人を特定した

お客様毎に適切なコンタクトフローを適用

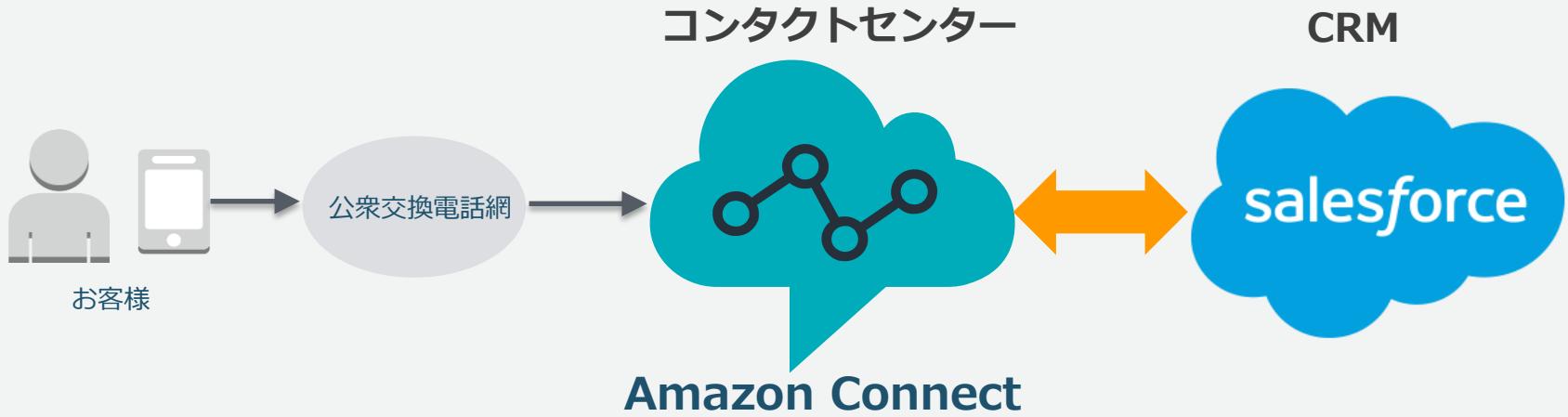
AI技術の融合

Polly(Text to Speech)や Alexaと同じ技術を使った Amazon Lexで対応

顧客の感情を分析し、対応品質の向上を実現



Amzon ConnectとSalesforce連携



優れた顧客体験を実現させるコンタクトセンター

Amazon Connectとの連携で実現できる世界

位置情報

自動音声認識
(ASR)

自然言語理解
(NLU)

通話録音

音声分析



リスク分析

顧客ニーズ把握
(リアルタイム)

顧客管理

オムニチャネル

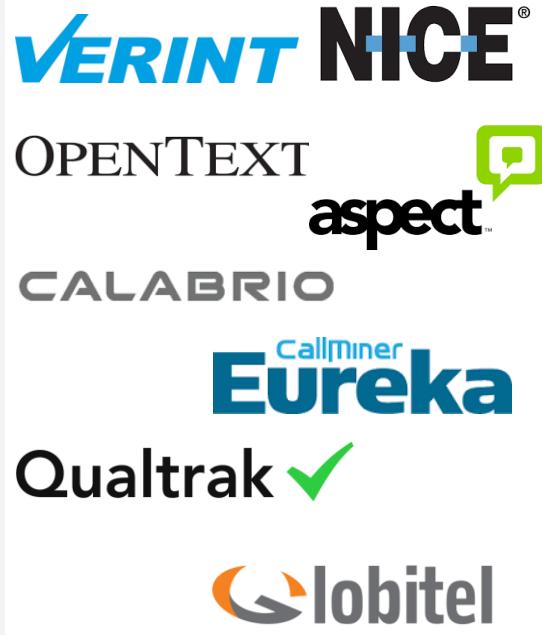
デジタル
マーケティング

豊富な連携ツール：今後も様々なツールが対応予定

Customer Relationship Management (CRM) & BPM



Workforce Optimization & Quality Management



Analytics & Communications



デモ

デモ1：コンタクトセンター構築

構築ステップ

1. Amazon Connectでインスタンスを構築
2. 電話番号の取得
3. コンタクトフローの作成



デモ2: Salesforce(CRM) 連携

- ✓ コンタクトフローの中から着信番号より
Salesforceの顧客情報を参照、個人を特定した
分岐処理を実現



PSTN : 公衆交換電話網

© 2018, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.



事例・ユースケース

株式会社 イープラス様 (1/2)

ライブ・エンタテインメントをもっと「いろんな人へ」もっと「身边に」もっと「楽しく」



業界最大級のチケット販売サイト「イープラス」

音楽コンサート、演劇、映画、娯楽施設等の入場券、チケット等の販売、電子商取引等に関するコンピュータソフトウェアの企画開発、各種媒体による情報提供サービス



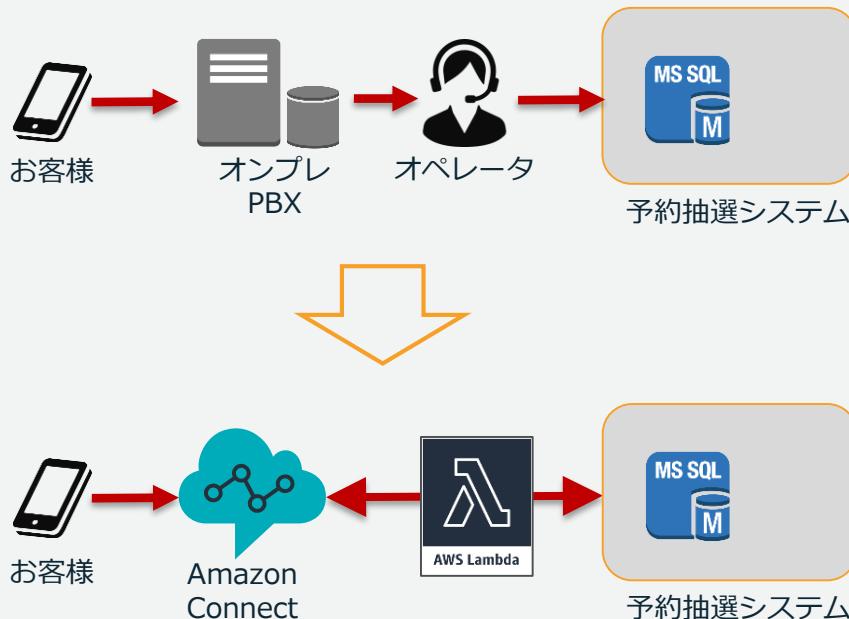
- ある興行主催者の「抽選によるチケット申込時に、抽選結果を電話でも確認できるようにしたい」という要望に応える必要があった
- 抽選結果照会は2~4時間対応が必須
- 従来のオペレータ対応だとコスト高
- ピーク性がある業務

- Amazon ConnectのコンタクトフォームからAWS Lambdaを利用してRDS(MySQL)と連携するシステムを構築
- IVR(音声自動応答装置)による自動応答の抽選結果照会を実現
- この業務のオペレータが不要に

株式会社 イープラス様 (2/2)



抽選結果確認システム



2-3月のピーク時のトラフィックも問題なく処理できています。IVRシステムの導入が、こんなにスムーズにいくことはかつてありませんでした。

初期費用・人件費・運用費含めて、10倍以上のコスト効果を実現できています

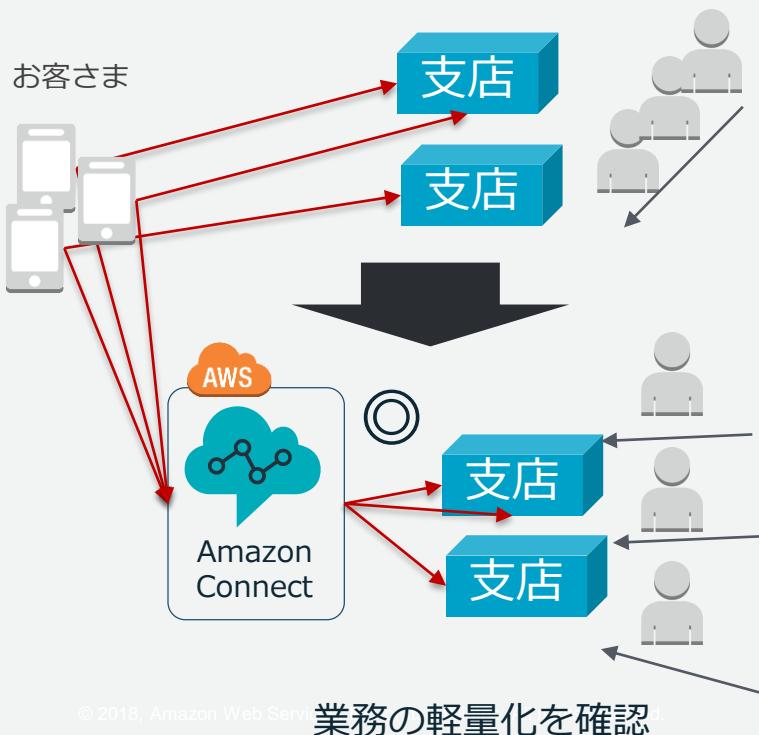
株式会社 イープラス システム部 尾崎 欧州 様

株式会社 琉球銀行様

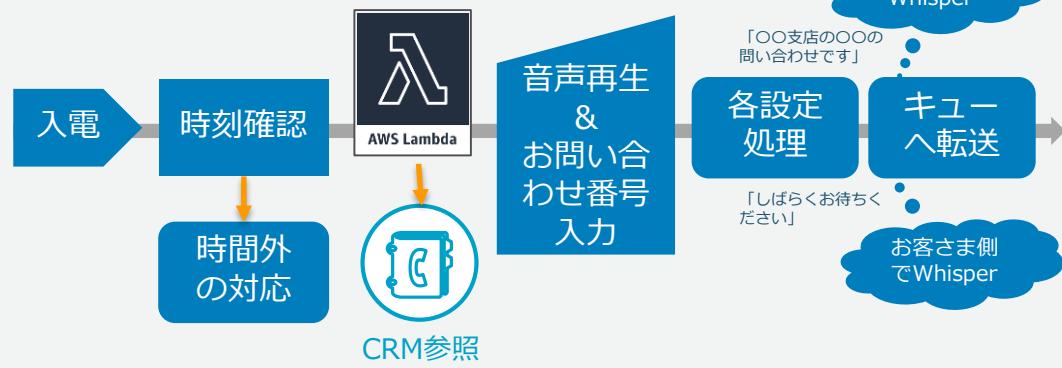


Amazon Connect を利用した受電集中による支店業務の軽量化

受電集中のトライアル実施



Amazon Connect フロー概要



選択の理由

- 組織にフィットした構築
- 初期費用不要、従量料金
- 他システムとの連携
- 集中型/分散型の運用容易
- AWSの幅広いサービス

今後の活用案

- CRMとの連携
- Amazon Polly にてFAQ作成
- アウトバウンドでの活用
- SNSプッシュ
- AI活用「お客様の声」分析

まとめ

Amazon Connectのイノベーションを全てのお客様へ

新規導入
のお客様

- ・ システム費用の支出や**初期費用を抑える**ことにより、コンタクトセンター機能を利用することが可能になる
- ・ レポート機能により、呼量の把握、通話内容を可視化できる
- ・ **顧客満足度の向上**

オンプレミ
スで運用中
のお客様

- ・ 容易なUIにより**システム運用コストの削減**が見込まれる
- ・ HWやスペース（ラック、電気代、ネットワーク等）に関する費用・保守料の削減
- ・ EOS/EOL/EOSLなどを検討する必要無し

顧客満足度
向上をお考
えのお客様

- ・ **AI活用**を見据えたCCを簡単に構築
- ・ 時代に要求される機能を必要なタイミングで実装
- ・ 大規模な投資無く**最先端技術をスピーディに導入可能**
- ・ AWS エコシステムパートナーとの連携

