

「さらなる質の高い顧客サービスの実現のために」 中堅中小企業が語る！ クラウドだからできた DX への挑戦

米塚 明央

大青工業株式会社
技術本部IoT担当主任

三浦 悠水

株式会社リードビジョン
ヒヤリングストア自由が丘店店長
兼 システム管理者

東出 拓也

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社
広域事業統括本部 マネージャー

Agenda

1. 中堅中小企業におけるDX推進と課題

2. AWSを活用したDX推進事例のご紹介

- 雪国の冷蔵庫屋が挑んだDX: 大青工業株式会社
- CRMと連携するコンタクトセンターの導入: 株式会社リードビジョン

3. 最後に

1. 中堅中小企業におけるDX推進と課題

DX

デジタルトランスフォーメーション

“

**企業がビジネス環境の激しい変化に対応し
データとデジタル技術を活用して顧客や社会のニーズを基に
製品、サービス、ビジネスモデル、組織、プロセス、企業文化・風土
を変革し競争上の優位性を確立すること**

”

2018年 経済産業省「DX推進ガイドライン」

中堅中小企業におけるDX推進と課題

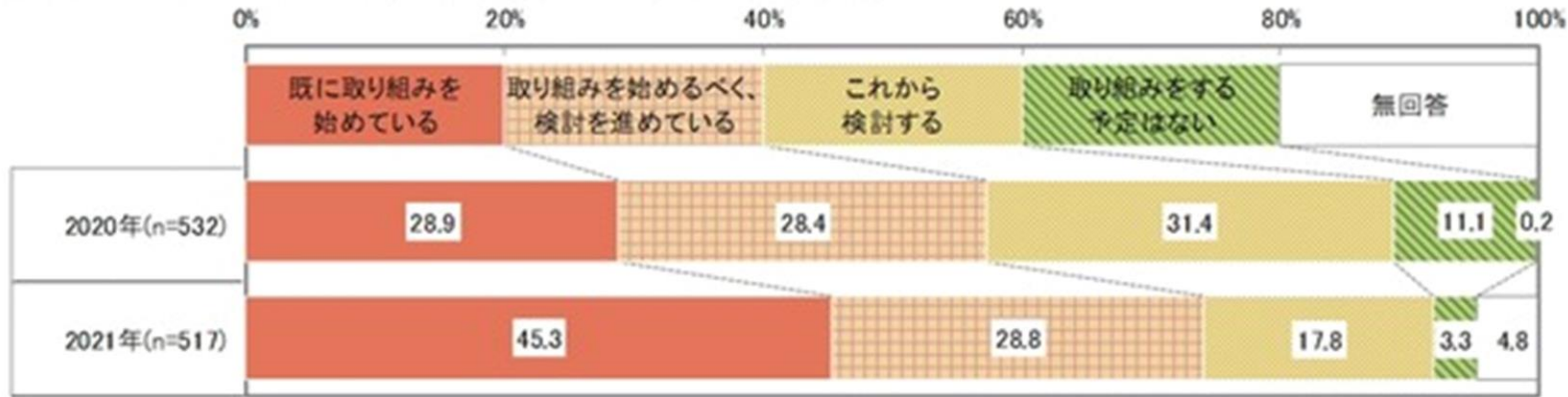
「2025年の壁」※

2025年までに国内企業のDX推進が進まなければ、
国際的競争力の低下や経済停滞し、2025年～
2030年の間に最大12兆円の経済損失が発生

※「2025年の壁」問題は、2018年に経済産業省より公開された未来予測

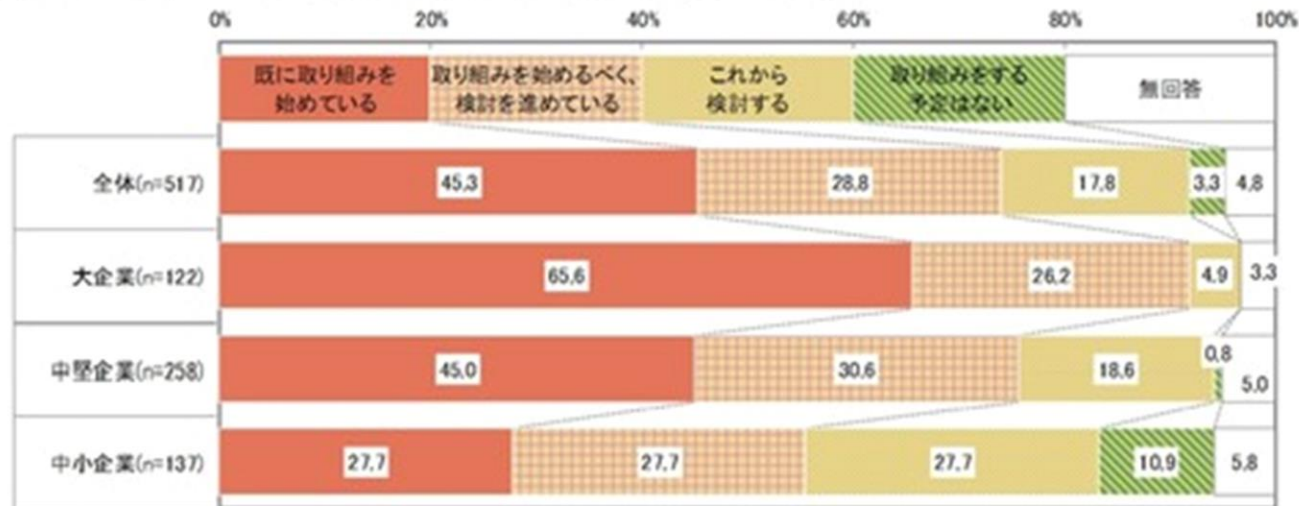
- DXが必要になる背景には「2025年の崖」問題
- 生産性/企業競争力/顧客体験/人材確保の向上を期待し推進

【図 1 - 1】 DX への取組状況（昨年との比較）



既にDX推進を行っている企業は
45.3%

【図 1 - 2】 DX への取組状況（従業員規模別の比較）



本調査では、
大企業：従業員数 3,000 人以上
中堅企業：従業員数 300 人以上
～3,000 人未満
中小企業：従業員数 300 人未満
と区分しています。

中小企業において
DX推進が
進んでいない

ヒト IT人材不足

デジタル技術やデータ
取り扱いの知識が豊富な
従業員の確保

モノ デジタル化の停滞

アナログな業務や
ペーパー管理からの脱却

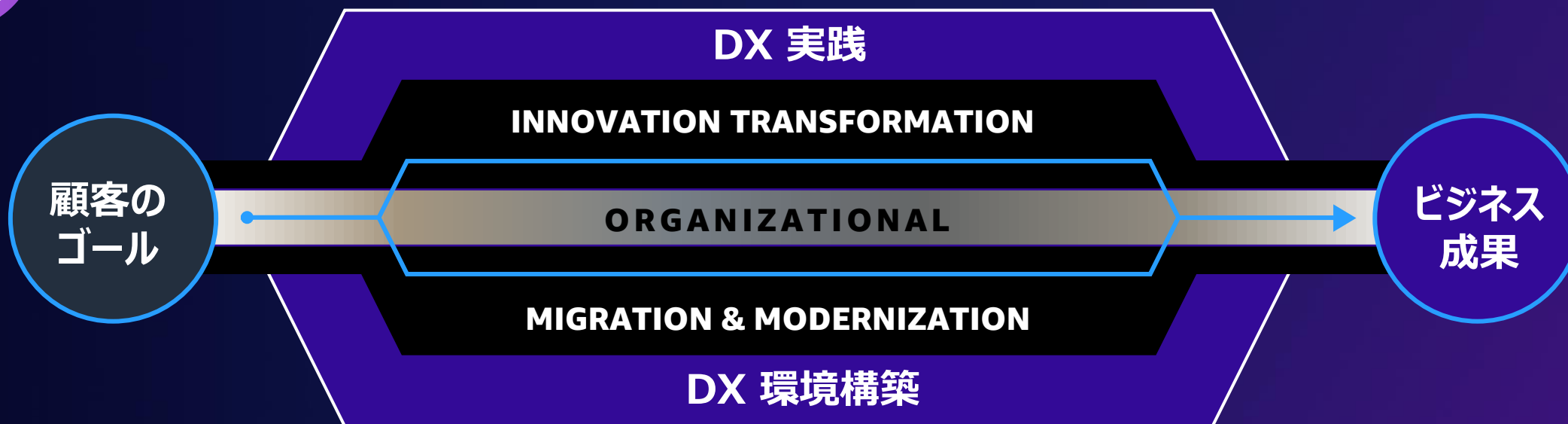
カネ 投資予算の確保

初期投資や運用コスト
の捻出が必要



DX推進のアプローチ

“実践と環境整備を同時並行”が成功のカギ



AWSクラウドの真価とは**価値創造に集中**できること



スモールスタートで
すぐに使い始められる



必要なときに必要なだけ
使うことが可能



アイデアから
実装までの時間を短縮

200を超える幅広いサービスであらゆるワークロードをサポート



コンピューティング



モバイル



ARとVR



コンピューティング



ストレージ



データベース



ネットワークとコンテンツ配信



AWS コスト管理



機械学習



IoT



ロボット工学



ビジネスアプリケーション



メディアサービス



分析



マネジメントとガバナンス



開発者用ツール



アプリケーション統合



Game Tech



量子テクノロジー



カスタマーエンゲージメント



移行と転送



ブロックチェーン



セキュリティ、コンプライアンス



人工衛星



Amazon SageMaker

<機械学習モデルを大規模に構築、トレーニング、デプロイ>

開発者やデータサイエンティストが機械学習モデルをあらゆる規模に、迅速かつ簡単に構築、トレーニング、デプロイできるようにする完全マネージド型プラットフォーム。開発者による機械学習を通常減速させるような障害すべてを排除。



Amazon Connect

<簡単に使えるクラウド型コンタクトセンター>

あらゆる規模の顧客窓口をセルフサービスで構築可能。対応フローの設計、スタッフの管理、業績指標の追跡がGUIで可能。前払い料金も、長期契約も、インフラ管理も不要。CRMとの連携でさらに効率的に。

2. AWSを活用したDX推進事例のご紹介

雪国の冷蔵庫屋が挑んだDX

大青工業株式会社

技術本部IoT担当主任 米塚 明央



会社概要

大青工業株式会社



- 所在地：青森県青森市
- 業種：冷熱設備業
- 設立：1950年
- 売上高：14 ～ 16億円
- 社員数：約50名

事業内容

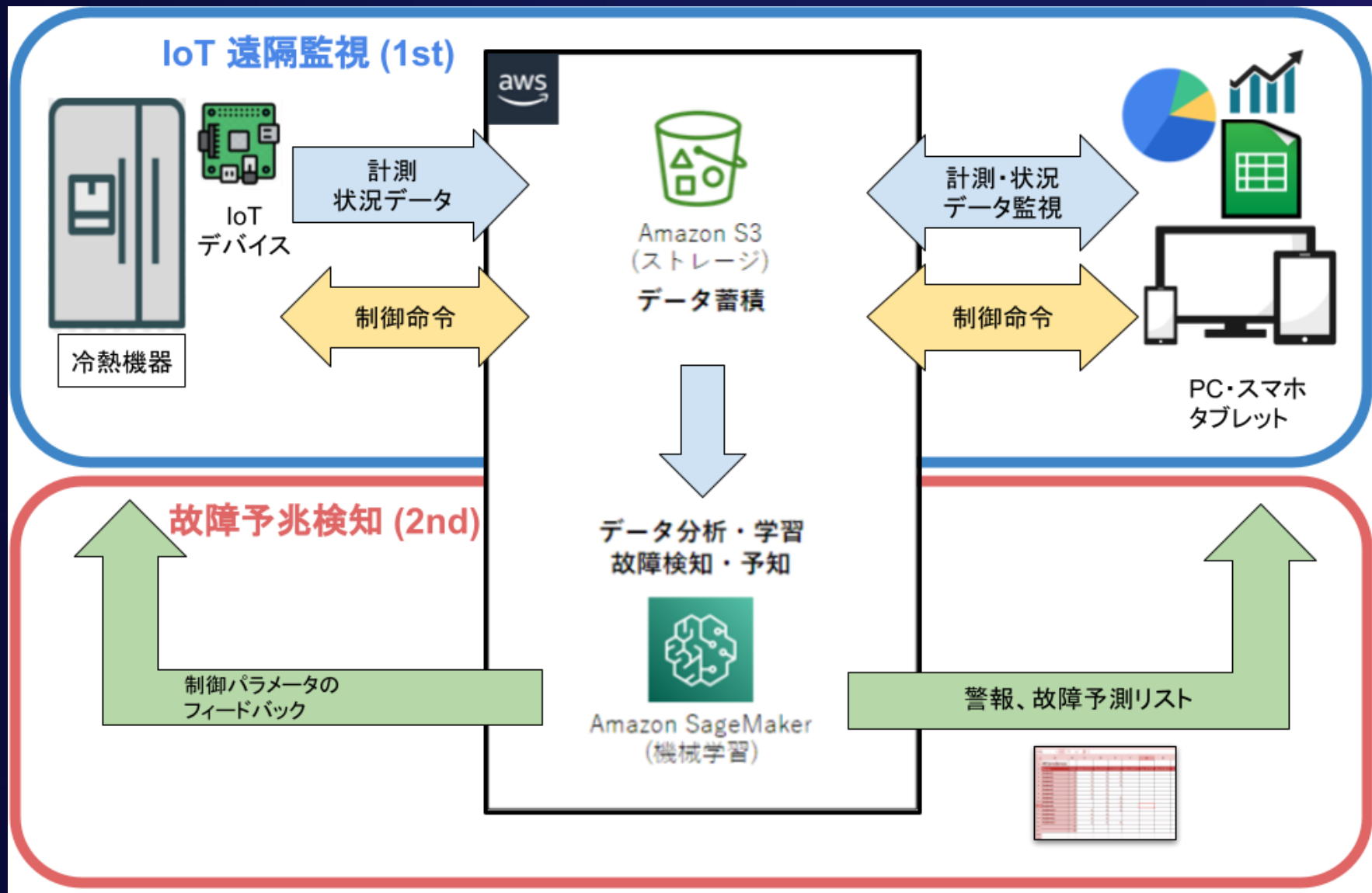


- 冷凍 / 冷蔵設備
- 空調設備
- 水温設備
- 受託試験/研究開発
- メンテナンス

メンテナンス業務における課題

- 故障による顧客貯蔵品の損失
- 修理作業の効率化
- 故障発生時期の集中化

システム構成



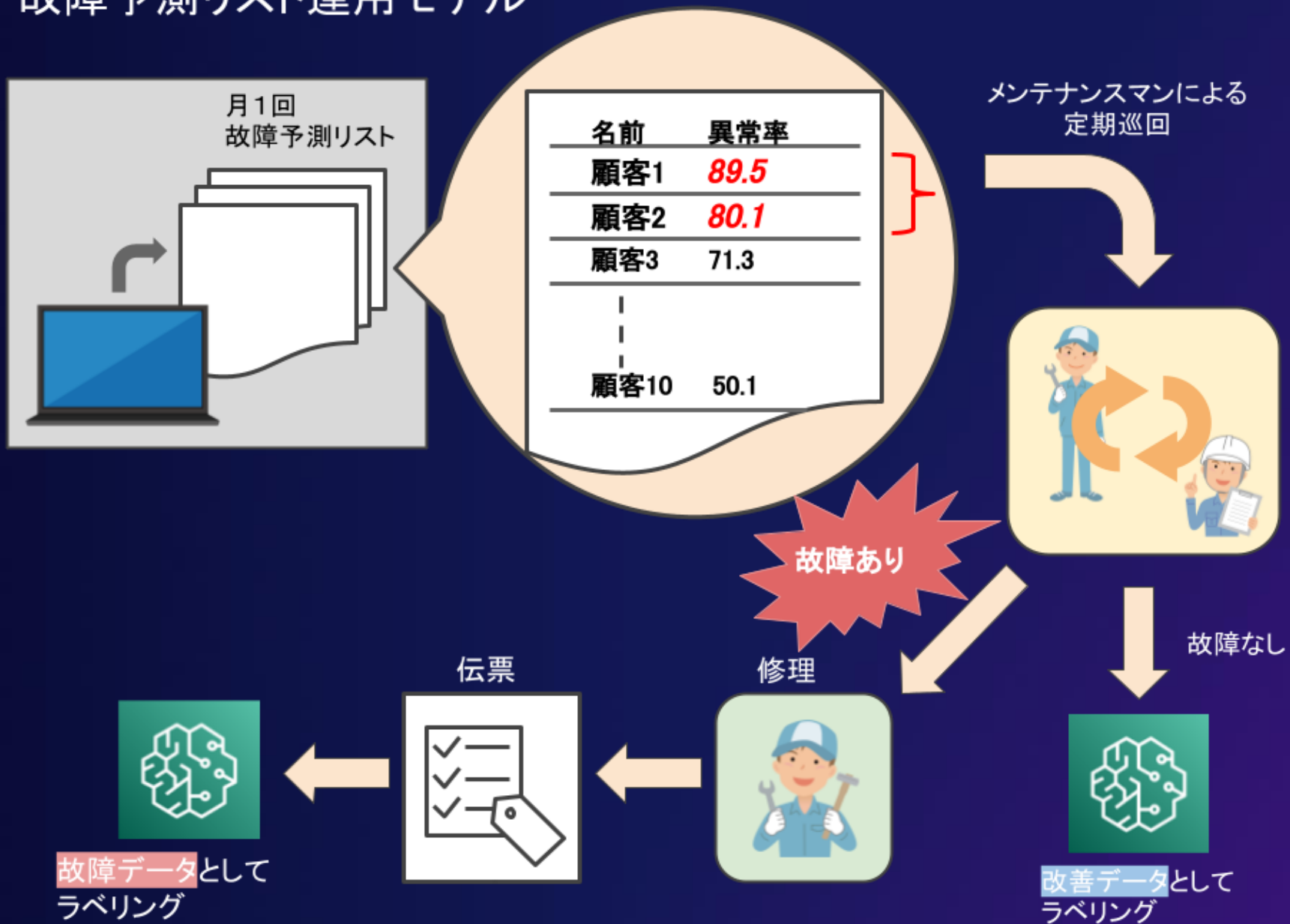
システムの特徴

- 顧客別の専用AIを少ない手間で開発可能
- AIモデルのアップデートが容易
- 蓄積データの再利用が可能
- 冷蔵・冷凍庫に限らず収集データから特徴量を推量する用途のシステムへの応用が可能



りんご冷蔵庫(青森県)

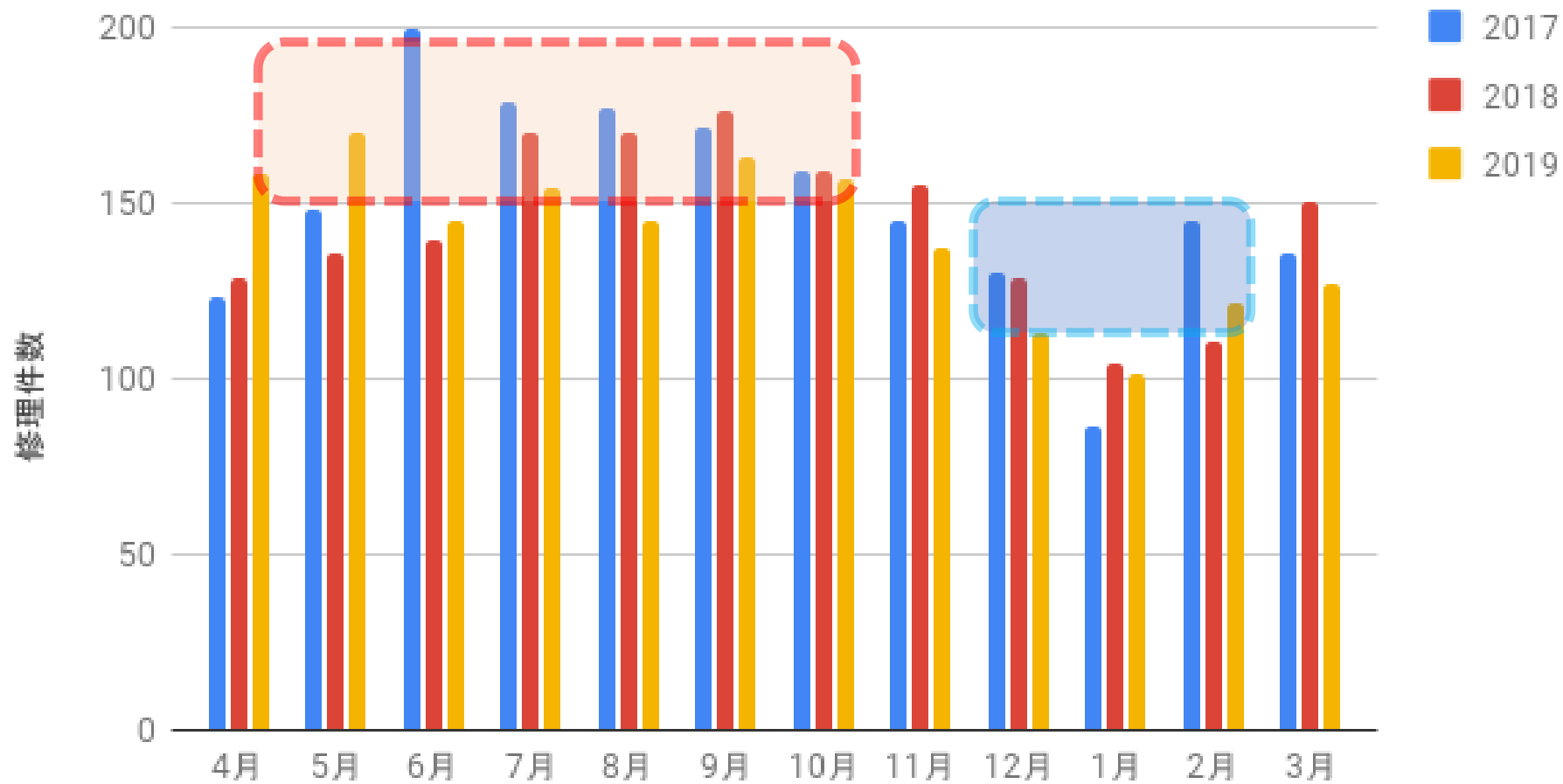
故障予測リスト運用モデル



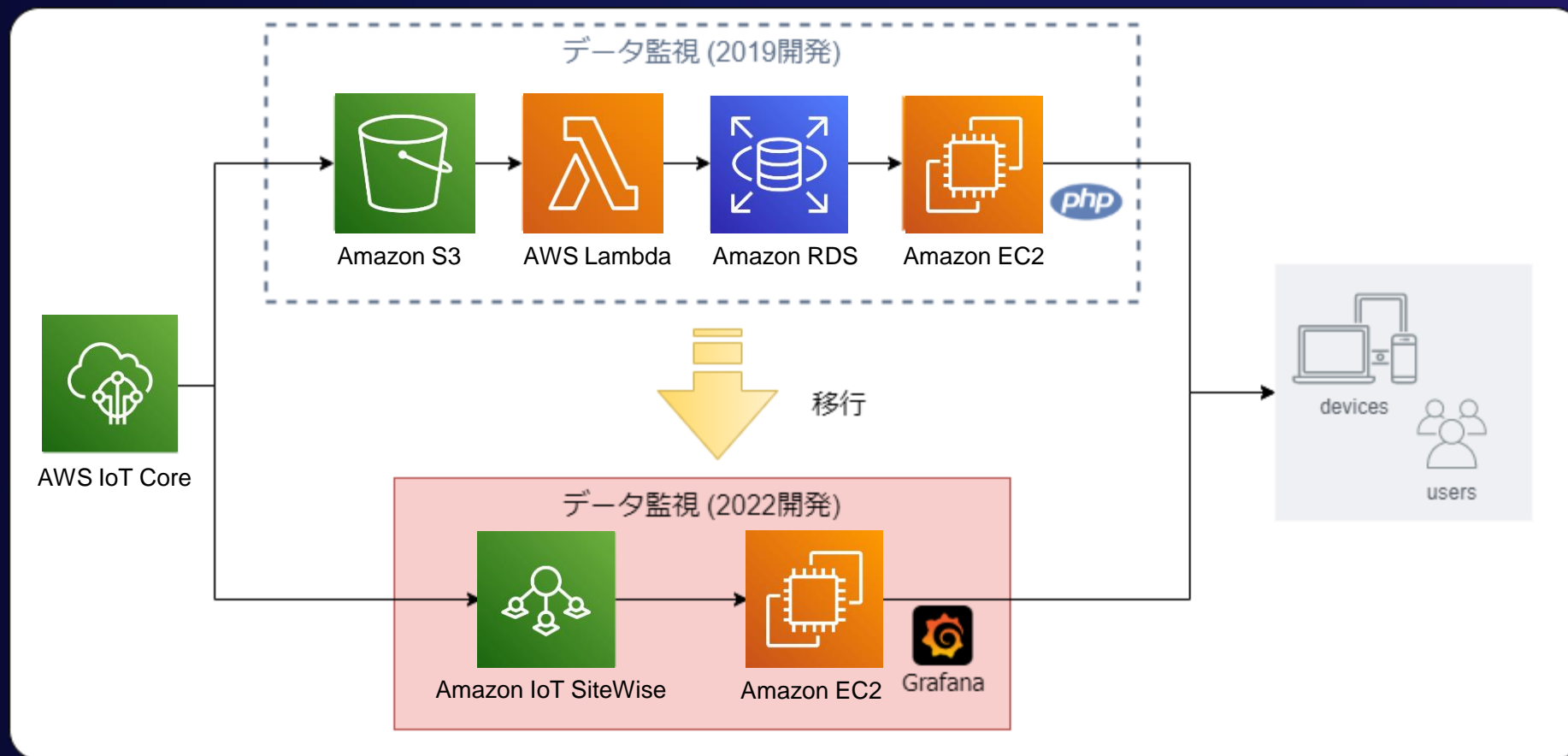
システム導入成果

1. より安定的に冷熱サービスを提供
2. 機器の状況把握が可能に
3. 遠方のお客様への対応力が向上
4. 故障時の修理料金が安価に
5. 繁忙期の修理集中を緩和

月別修理件数 (2017~2019)



新たな取り組み

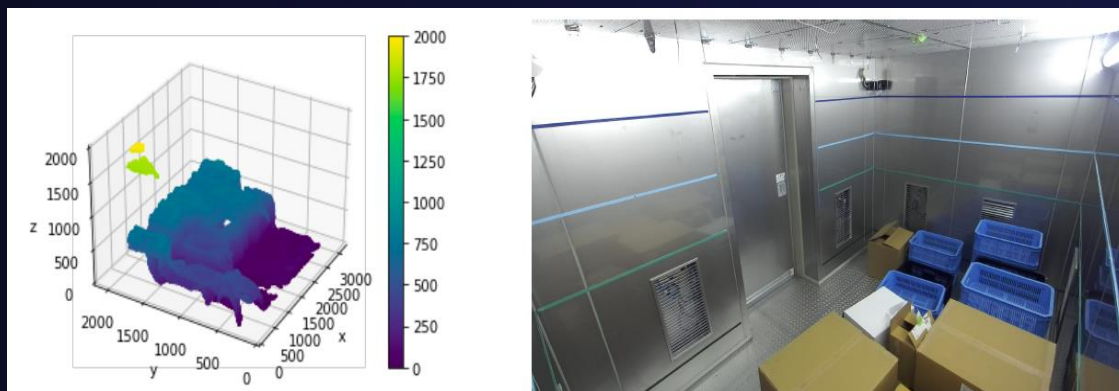


AWS IoT SiteWise による機能のリプレイスで運用がより省力化

研究
開発

省エネルギー型冷凍装置

入庫量及び熱負荷を捉え、冷風を過不足なく循環させることで均一温性と省エネルギー性を実現



業務
改善

日報管理システム

遠隔地への長期出張者の勤怠管理や
月次集計作業の効率化



これからAWSを導入する方へ・・・

- 欲張りすぎずに小さく素早く始める
- 運用しながら変更、機能追加
- 着手しやすさ > 有効性
- 小さな完成から好循環

まずは AWS や身近なパートナーさんへご相談を！

ご静聴ありがとうございました

Amazon Connect

コンタクトセンターのDXをサポートするフルクラウドコンタクトセンターサービス

コールフロー、ルーティング、
エージェント管理、チャネル管理を
1つのアプリケーションで実現



AI/MLの導入により
顧客とエージェントの
期待に応える



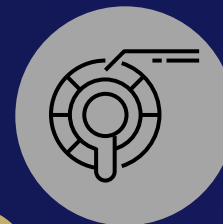
数十席から数万席の
規模まで対応



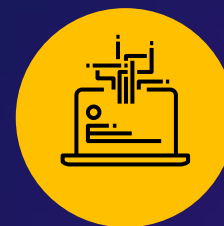
ダイナミックでパーソナライズ、
自然な自動化による顧客体験を実現



リアルタイムおよびヒストリカル分析を
標準実装し、簡単にデータへアクセス



セルフサービスの設定により即座
にイノベーションを実現



利用したサービスに応じた従量課金

~顧客サービスのDX~ CRM と連携する AWS の コンタクトセンターサービスの導入

株式会社リードビジョン

ヒヤリングストア自由が丘店店長 兼 システム管理者

三浦悠水



リードビジョンについて

【企業理念】

補聴器のイメージをより自然なものにします
快適なコミュニケーションを提供し、人々の幸せに貢献します

- ・ 小型補聴器専門店「ヒヤリングストア」を運営
- ・ 各店舗に資格所持者が配属されている補聴器専門店
- ・ 都内に8店舗、横浜に1店舗の合計9店舗



自由が丘店 店内写真

補聴器とは



補聴器とは

弊社オリジナル商品 「見えない補聴器」



- ・ 装用に抵抗をもつ方が多い
- ・ 効果がでるまで2カ月程度の時間がかかる
- ・ アフターフォローが重要
- ・ 定期的な聴力測定や調整が必須

電話でのお客様対応の課題

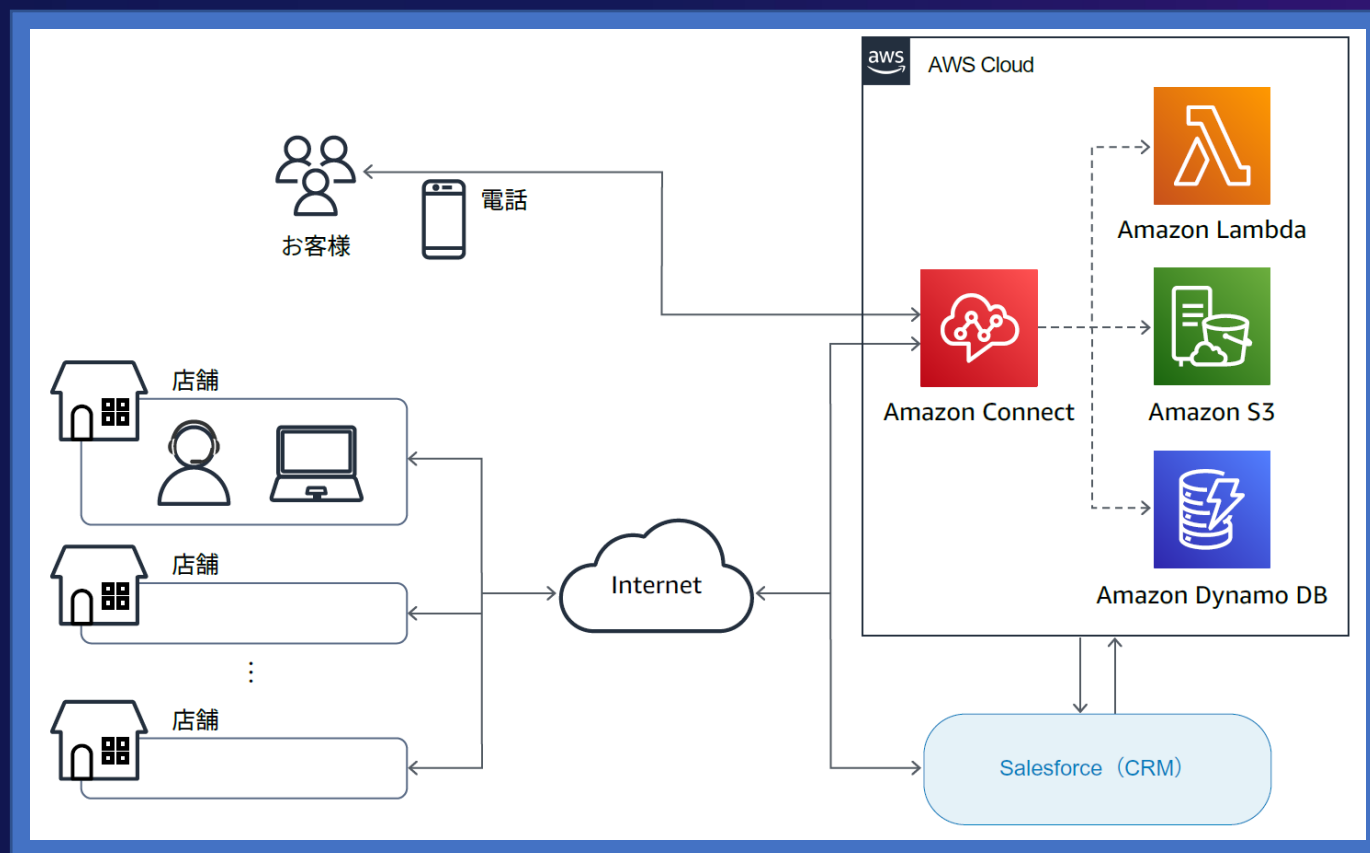
- ・ 紙ベースでの顧客情報管理
 - 電話への対応にタイムラグが生じる
- ・ 少人数のスタッフでお客様対応と電話対応を同時に行っている
 - 電話に出られないことがある
- ・ フリーダイヤルの電話を特定の1店舗で対応
 - 電話対応で業務圧迫が生じている
- ・ 1対応で30分以上の電話相談
 - 接客中だと対応できないことある



解決策

Amazon Connect と Salesforce の連携により、架電時にお客様のお名前、購入履歴、対応履歴の情報を瞬時に把握することで、どの店舗からも顧客対応が可能に

- Amazon Connect の高い音声品質
- Salesforce との連携機能
- 店舗間の電話窓口業務の連携
- 顧客体験の向上が可能



導入～現在まで

電子カルテ導入

- Salesforceの導入
- 過去の対応履歴の蓄積
- 全店舗でカルテ情報共有

コンタクトセンター 2店舗で導入

- Amazon Connect と Salesforceを連携
- 導入担当の2店舗で実施
- フリーダイヤルを転送設定
- コールセンターのシステムを店舗の電話用にカスタマイズ

コンタクトセンター 全店へ拡大

- 全店舗で導入
- フリーダイヤルを4店舗へ転送
- 各店舗の運用状況をレポートで管理

導入効果

コンタクトセンターの導入により

- ・ CRM連携で対応履歴をもとに複数店舗で電話対応が可能となり
顧客対応の質が大幅に向上

1. 音声の質の向上
2. 顧客満足度の向上
3. お客様の信頼感向上
4. 売り上げの拡大

- ・ 業界内で先進的な取り組み
→ 従業員モチベーションの向上
新規事業を横展開



電話対応時間を従来比で30%～40%削減

今後の展望


- お客様にお待ちいただくことのない迅速かつ丁寧な電話対応の実現
- フリーダイヤル着信を全店舗に拡大
- 全店舗がコールセンターの役割を兼任
- お客様に店舗や会社のファンになっていただく
- お客様との信頼関係構築により新規事業を横展開


3. 最後に

AWS導入支援お問い合わせ窓口

<https://aws.amazon.com/jp/contact-us/>

AWS お問い合わせ



 <https://aws.amazon.com/jp/contact-us/>

AWS クラウドに関するお問い合わせ

AWS の導入支援・お見積り等の無料相談はもちろん、ご利用にあたっての技術サポートや[ご請求](#)に関して、それぞれお問い合わせ窓口をご用意しています。導入に関するご質問はチャットでもご相談いただけます。



お気軽にお問い合わせください
チャットでも相談できます

無料相談はこちら »

- Webサイト、Chat(平日9:00-17:00)にて導入支援・お見積り・パートナー紹介のご相談可能
- 担当者より詳しくお電話等で詳しくヒアリングさせて頂き、個別のご提案をさせて頂きます
- リモートにて無料でご相談いただけます



© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.



Thank you!

米塚 明央

大青工業株式会社
技術本部 IoT プロジェクト担当 主任

三浦 悠水

株式会社リードビジョン
自由が丘店 店長

東出 拓也

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社
広域事業統括本部 マネージャー

