

業務効率アップの秘訣を学ぶ！Amazon Connectで 実現するコンタクトセンターの未来のカタチ

コンタクトセンターの課題に対して、Amazon Connectを使った解決方法

2023年7月12日

クラスメソッド株式会社
AWS事業本部 コンサルティング部
平井 裕二

コンタクトセンターで課題解決するユースケースをご紹介します

1. オペレーターの負担を減らしたい
2. 顧客の待ち時間を削減したい
3. 簡易にコンタクトセンター内の運営状況データを分析したい
4. 使用中のCRMツールと連携して、業務の効率化したい

課題1:オペレーターの負担を減らしたい

課題

- ・ひっきりなしに電話対応を続ける状況で、オペレーターの負担が多い
- ・お客さんを待たせてしまうことが度々ある
- ・オペレーターの人手不足

課題1:オペレーターの負担を減らしたい

Amazon Lexというチャットボットを連携させることで、簡易な問い合わせを自動化し、オペレーターの負担を低減できます



課題1:オペレーターの負担を減らしたい

簡易な問い合わせ例



電話をかける人

(電話をかける)

予約したいです

明日です

19時です

5人です

はい

どのようなご要件でしょうか

日付を教えてください

時間を教えてください

人数を教えてください

それでは、予約内容を繰り返します。
○月○日の19時に、5名の
ご予約でよろしいでしょうか？

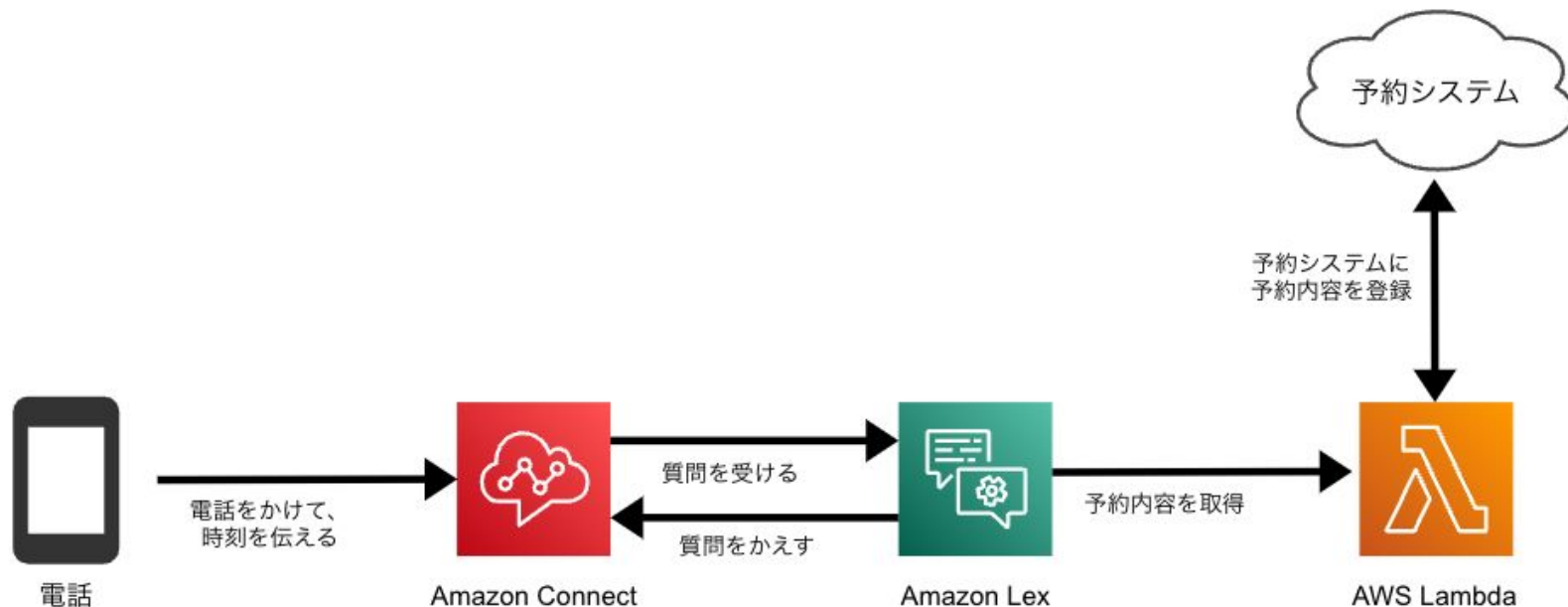
予約を完了しました。
それでは、電話をきります



Amazon Lex

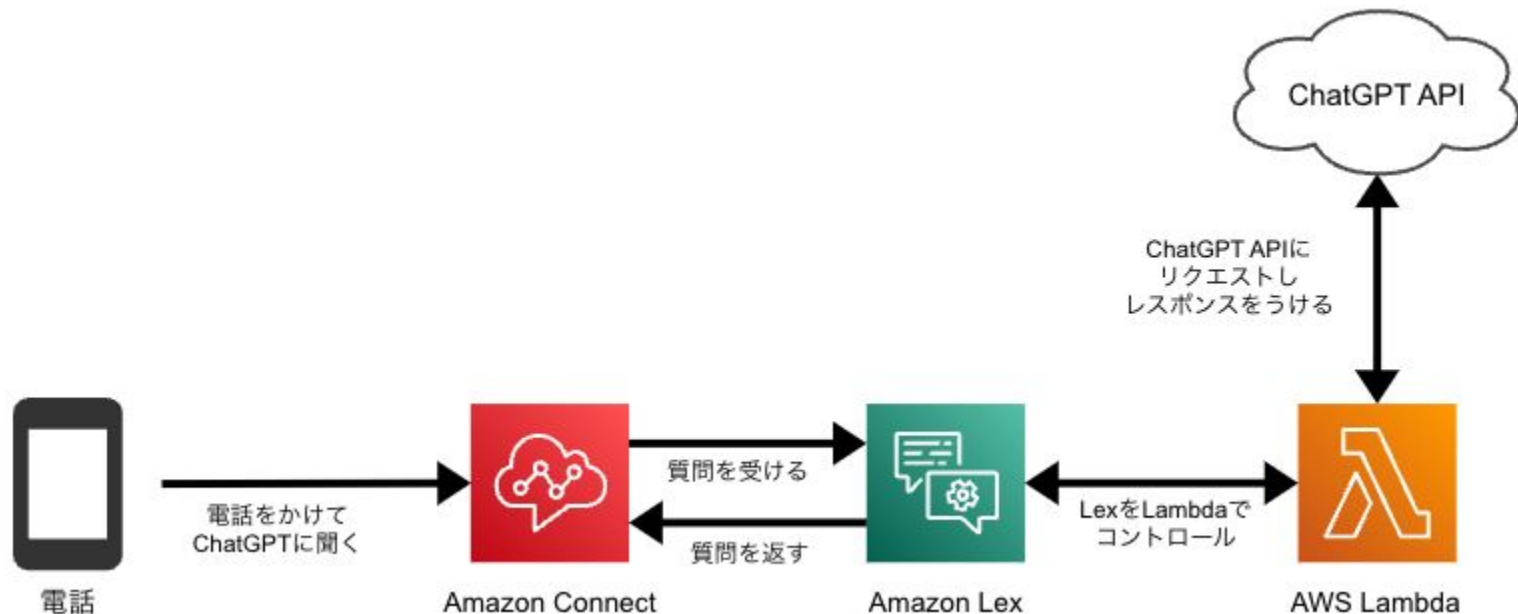
課題1:オペレーターの負担を減らしたい

簡易な問い合わせ:AWS Lambdaを利用し、予約システムと連携



課題1:オペレーターの負担を減らしたい

簡易な問い合わせ: ChatGPTを利用することも可能



課題1:オペレーターの負担を減らしたい

活用シーン

- ・サービス説明
- ・予約の申し込み、確認、更新、キャンセル
- ・お問い合わせ内容の確認



簡易な問い合わせを自動化することで、オペレーターの負担を低減し、オペレータは難易度の高いお問い合わせに注力できる

課題1:オペレーターの負担を減らしたい



Amazon Lex

ちょっと話題の記事

[Amazon Lex] Amazon Lexが日本語対応となったので、Amazon Connectから使用して居酒屋の電話予約をボット化してみました



OpenAI

ChatGPT

ちょっと話題の記事

Amazon Connect と ChatGPTのAPIを使い、電話で質問するとChatGPTが何でも答えてくれるコールセンター向けチャットボットシステムを構築してみた



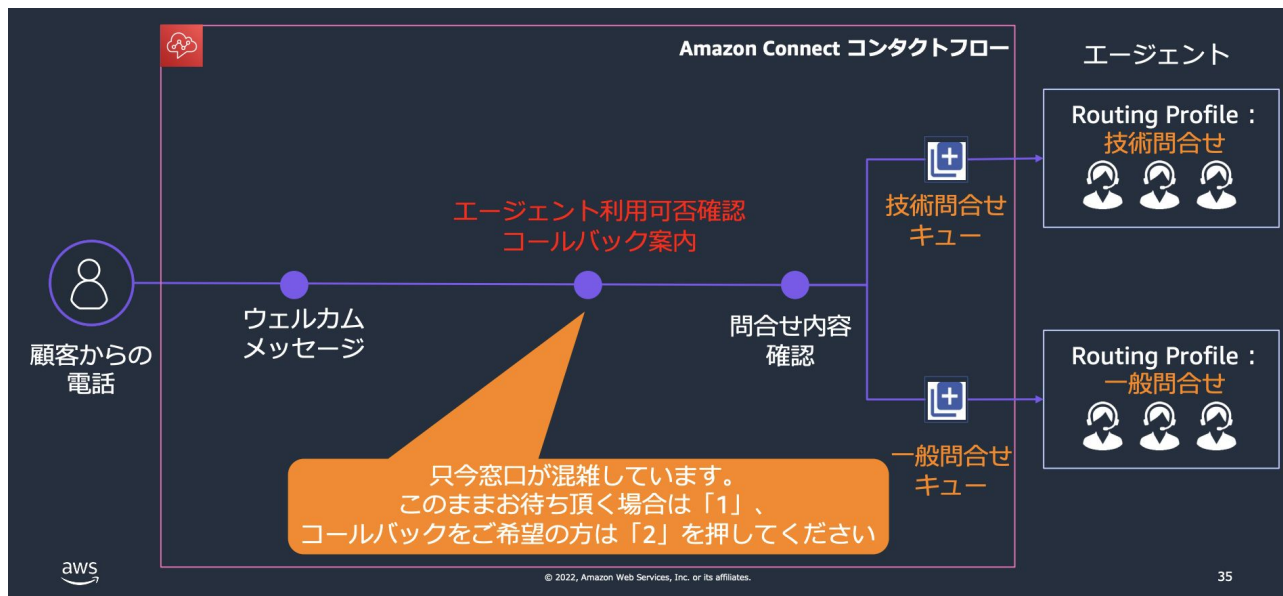
課題2:顧客の待ち時間を削減したい

課題

- ・コンタクトセンターが混み合っており、お客さんの待ち時間が発生する
- ・受付時間外の着信は、翌日に即かけ直したい

課題2: 顧客の待ち時間を削減したい

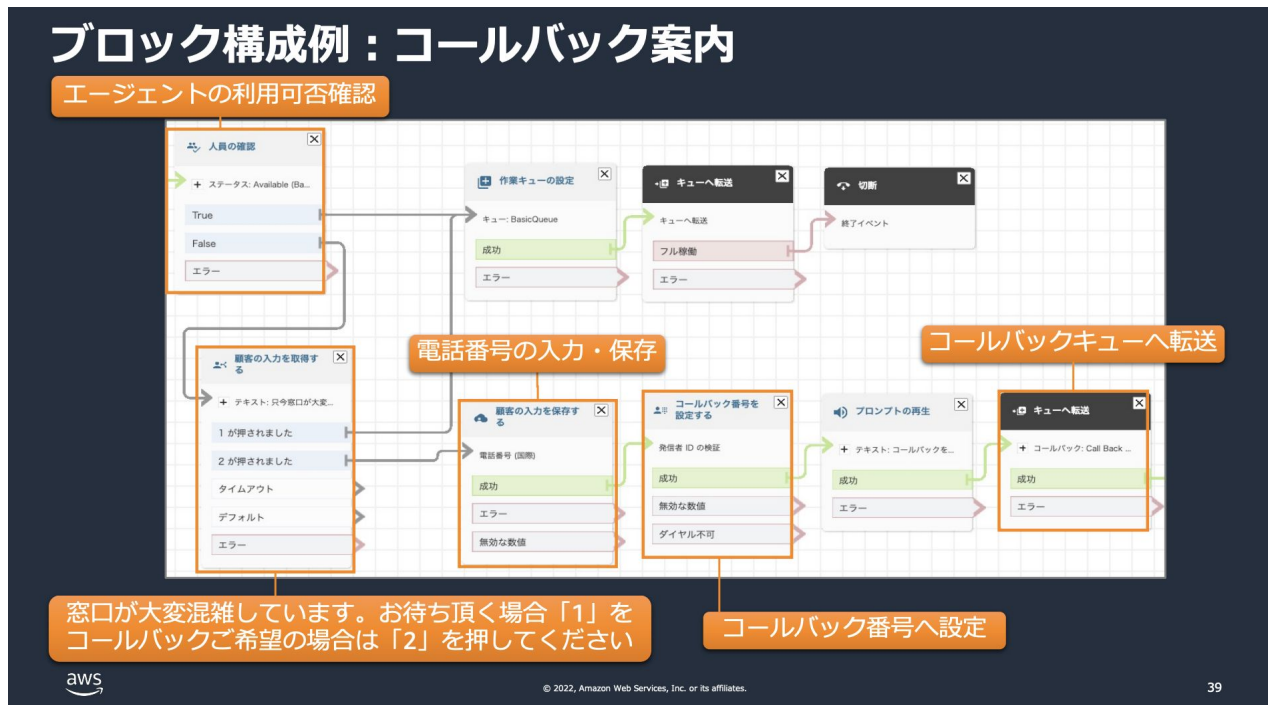
- Amazon Connectでは、コールバック機能が利用できます。



引用元: https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/AWS-Black-Belt_2022_AmazonConnect-FlowBlock_1231_v1.pdf

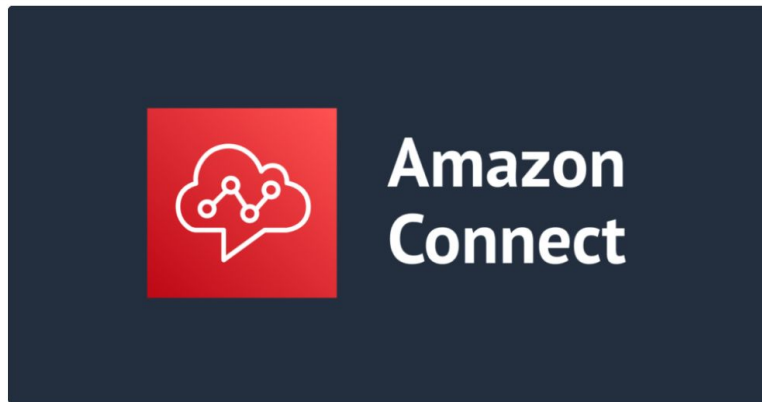
課題2: 顧客の待ち時間を削減したい

- ・コールバック案内は、Amazon Connectのコンタクトフローで簡単に作成可能



引用元: https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/AWS-Black-Belt_2022_AmazonConnect-FlowBlock_1231_v1.pdf

課題2:顧客の待ち時間を削減したい



コールバック機能で「待ち時間」のストレスを解消する – Amazon Connect アドベントカレンダー 2022



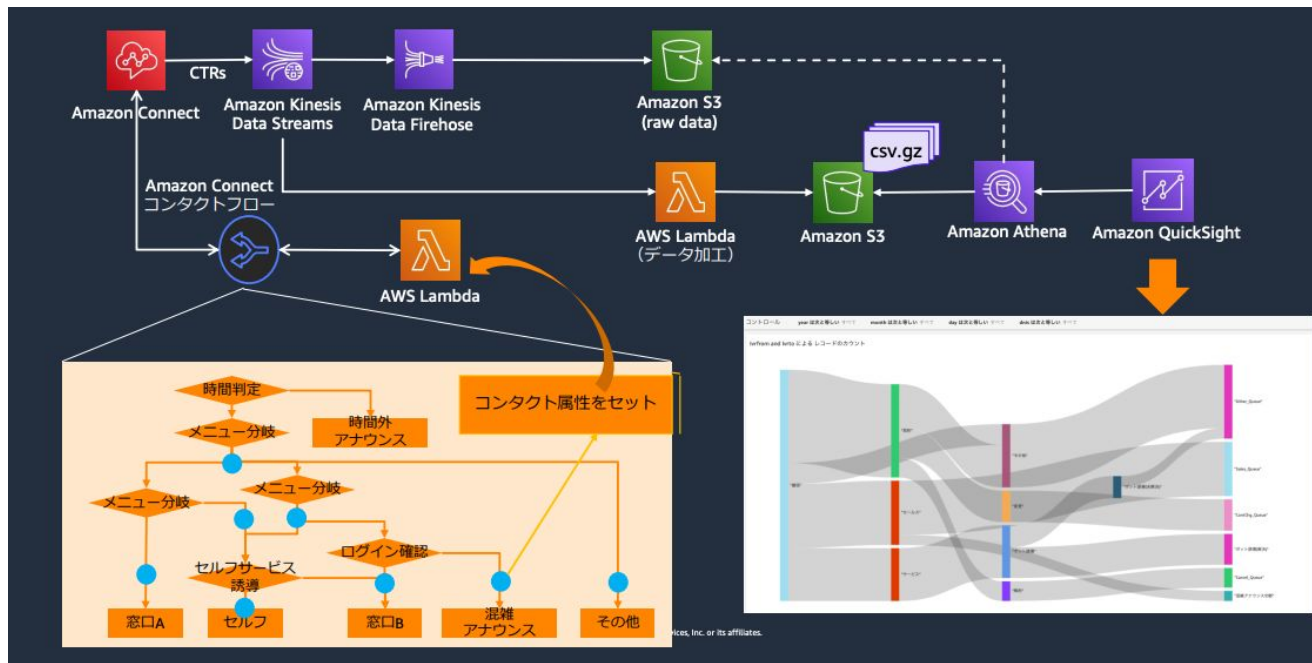
課題3:コンタクトセンターの運営状況データを分析したい

課題

- ・コンタクトフロー内の離脱状況を分析したい
- ・意図した顧客誘導ができているか分析したい

課題3:コンタクトセンターの運営状況データを分析したい

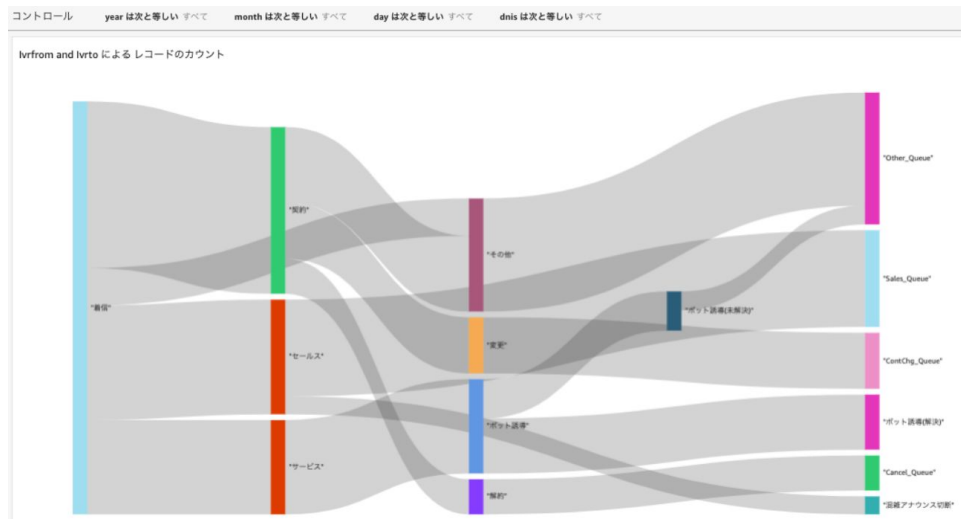
アーキテクチャ例



引用元: https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/AWS-Black_Belt_2023_Amazon%20Connect_Analytics_0131.pdf

課題3:コンタクトセンターの運営状況データを分析したい

- ・コンタクトフローの各分岐の離脱率や、チャットボットでの対応割合など、顧客の動向を分析可能
- ・分析することで、事実に基づいた 継続的なフロー改善が可能で、顧客体験の向上に繋がります



引用元: [https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/AWS-Black Belt 2023 Amazon%20Connect Analytics 0131.pdf](https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/AWS-Black_Belt_2023_Amazon%20Connect_Analytics_0131.pdf)

課題4:CRMツールと連携して業務の効率化したい

課題

- ・既存顧客と新規顧客のお問い合わせフローを分岐させたい
- ・エージェントが通話を受けたタイミングで顧客情報を確認したい

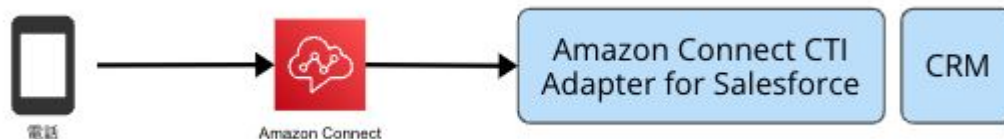
課題4:CRMツールと連携し業務の効率化したい

連携方法

1. お問い合わせフローとCRMを連携する場合



2. ソフトフォンとCRM(SalesforceとZendesk)を連携する場合



課題4:CRMツールと連携し業務の効率化したい

活用例:お問い合わせフローとCRMを連携

- ・既存顧客と新規顧客で、お問い合わせフローを自動で分岐させ、対応オペレーターを分ける
- ・CRMのクリックコール

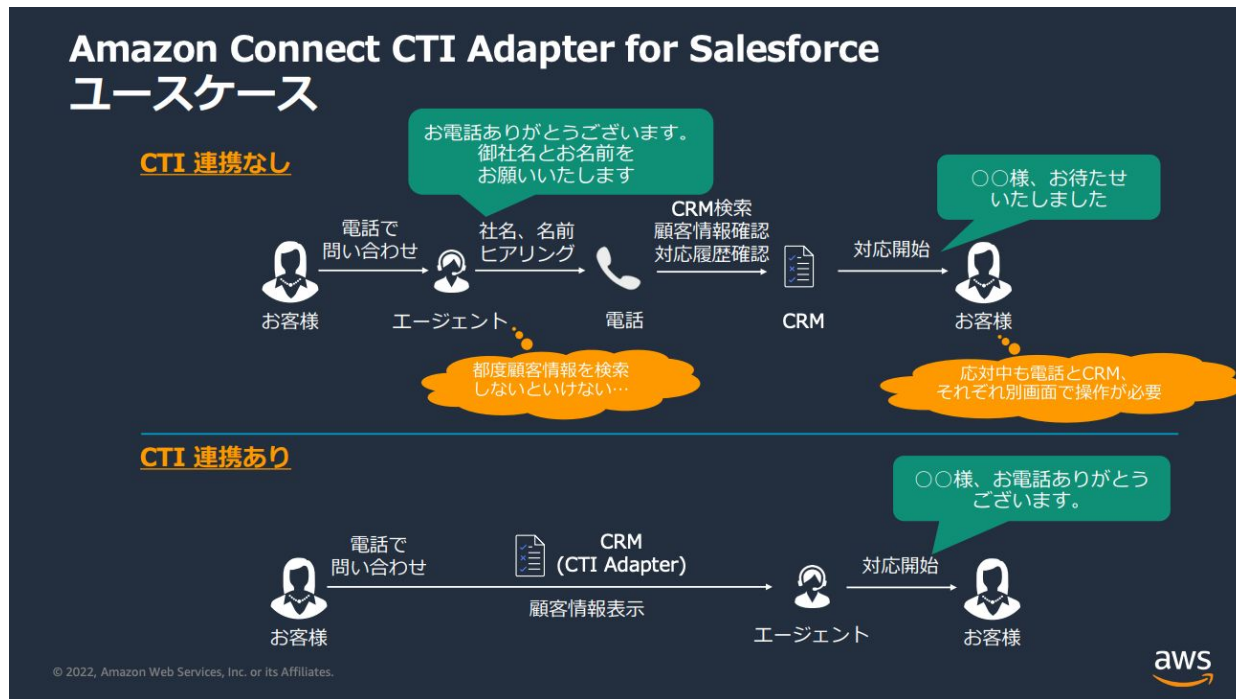
課題4:CRMツールと連携し業務の効率化したい

活用例:ソフトフォンとCRMを連携

- ・CRMとAmazon Connectのソフトフォンを同時に起動せずに済む
- ・Amazon Connect Voice IDを利用し、CRMに登録したお客様の声紋認証による本人確認が可能
- ・着信時のお客様情報を把握できるため、手間が減る
 - ・次のスライドで解説

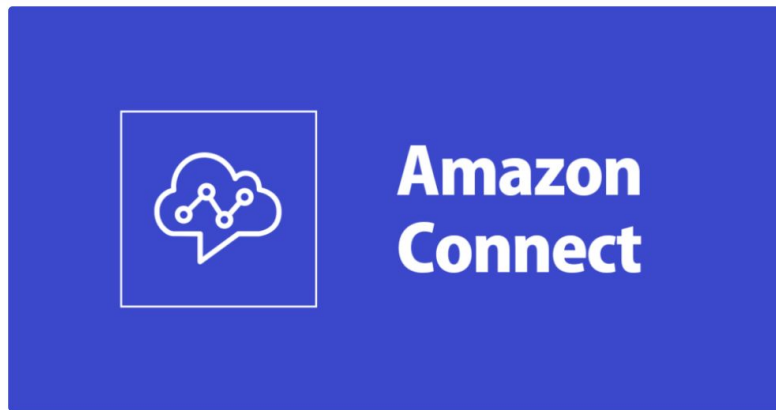
課題4: CRMツールと連携し業務の効率化したい

活用例: ソフトフォンとCRMを連携



引用元: https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/202206-AWS-Black_Belt-Amazon_Connect_VoiceID.pdf

課題4: CRMツールと連携し業務の効率化したい



無料で利用できるSalesforce開発者アカウント
を作成してAmazon Connectと連携してみる



1. オペレーターの負担を減らしたい

- ✓ Amazon Lexチャットボットとの連携により、簡易な問い合わせの対応を自動化！

2. 顧客の待ち時間を削減したい

- ✓ コールバック機能の利用により、顧客の不満と機会喪失の解消！

3. 簡易にコンタクトセンター内の運営状況データを分析したい

- ✓ 他のAWSサービスと連携し分析することで顧客体験の向上に寄与！

4. 使用中のCRMツールと連携し、業務の効率化したい

- ✓ AWSと連携できるツールを利用し、業務の効率化に貢献！