

ISID、相鉄グループにフルクラウド型コンタクトセンターシステムを導入

～相鉄お客様センターおよび鉄道全 26 駅で共同利用～

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:名和 亮一、以下 ISID)は、相鉄ホールディングス株式会社(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長:滝澤 秀之、以下 相鉄 HD)を親会社とする相鉄グループ向けに、フルクラウド型コンタクトセンターシステム(以下 本システム)を導入したことをお知らせします。

本システムはアマゾン ウェブ サービス(以下 AWS)が提供するクラウド音声基盤「Amazon Connect」と、株式会社セールスフォース・ドットコム(以下 Salesforce)が提供するクラウド型サービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud(以下 Service Cloud)」を活用し、相鉄グループの問い合わせ窓口である「相鉄お客様センター」の音声基盤から対応履歴の管理、相模鉄道・相鉄バスを中心としたグループ各社との将来的な情報連携の基盤をすべてクラウド上で実現したものです。

■背景■

相鉄グループは、関東圏を中心に運輸業、流通業、不動産業、ホテル業等の分野で事業活動を展開しています。「相鉄お客様センター」は、グループの総合窓口として、お客様からのお問い合わせの受付・対応、相模鉄道をはじめとするグループ各社へのエスカレーションを行っています。

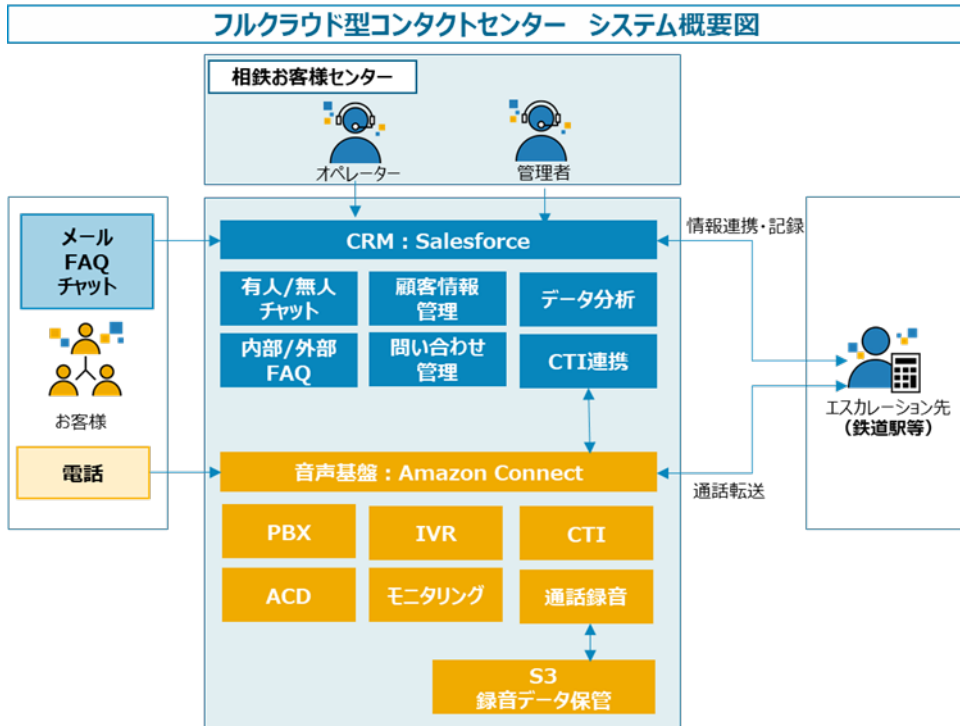
相鉄グループは、コンタクトセンターシステムを刷新するにあたり、Web・チャット等のチャネル拡大による顧客満足度の向上及びお客様情報や対応履歴などで得られる情報分析を基にしたサービス改善による相鉄ファンの獲得を目指す事を目的として、システムおよび導入パートナーの選定を行いました。この結果、フルクラウド型コンタクトセンターソリューションを提案し、AWS や Salesforce のクラウドを活用したシステム構築の実績も豊富に有する ISID がシステム導入パートナーとして選定されました。

■本システムの概要■

本システムは、PBX(回線交換)や IVR(自動応答システム)などの音声基盤に Amazon Connect を採用することで施設運用にかかる負荷を極小化。さらに電話を含む全ての対応履歴情報を Service Cloud で一元管理することにより、企業と顧客のタッチポイントを統合した、相鉄グループ統一の受付窓口を実現しています。また、お客様センターの営業時間外にも対応できるよう、Salesforce 上で使用できるチャットボットサービス Einstein ボットを導入し、多様化するお客様ニーズに対応させています。また、各製品の標準機能をベースに半年間での短期導入を実現しました。

■本システムのポイント■

- ・電話、メール、Web、FAQ 等のマルチチャネル対応
- ・チャットボット、エスカレーション機能、履歴検索などオペレーター支援機能の実現
- ・問い合わせデータの一元管理とレポート機能の実現
- ・稼働後の機能追加や拠点、オペレーター増加に柔軟に対応可能な拡張性の高さ



■今後の計画など■

相鉄グループでは、本システムの拡張性・先進性を活かして、今後もコールセンター機能の充実を図ると共に、お客様サービスの向上に努める施策を行う予定です。ISID は、自動音声認識など最新機能の導入によるシステム拡充を支援してまいります。

* アマゾン ウェブ サービス、AWS、および Amazon Connect は、米国および/またはその他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

* 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス エンタープライズ IT 事業部 営業ユニット 営業1部 榊原

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション室 赤瀬、金野

TEL: 03-6713-6100

E-Mail: g-pr@isid.co.jp

<ご参考資料>

■Amazon Connect について■

Amazon Connect は、電話回線、IVR(自動応答)、ACD(スキルベースルーティング)、レポート、通話録音など、コールセンター運営に必要な機能をクラウド上で提供し、多様な入電パターンに応じたプロセスをユーザー自身が簡単に設定できるセルフサービス型のコンタクトセンターサービスです。初期投資を抑え、低コスト・短期間でコンタクトセンターを構築できる革新的なサービスとして注目を集め、2018 年 12 月に東京リージョンでの提供が開始されて以降、日本企業での導入も進んでいます。

■Salesforce Service Cloud について■

クラウドベースの Salesforce ソリューションは、国内大手の企業を中心に中堅・中小企業まであらゆる業種・規模の SFA(営業支援)、CRM(顧客管理)、カスタマーサポートに利用されています。市場の変化に合わせ、常に使いやすく新しいサービスを展開し、全世界で 15 万社以上の企業が導入しています。

Salesforce Service Cloud は、カスタマーサービスを強力にサポートする機能を備えた Salesforce の基幹ソリューションです。あらゆるチャネルでの利用を可能にすると共に、優れた他システム連携機能を備え、顧客一人一人に合わせたカスタマーケアを実現します。

関連プレスリリース

- ・ ISID、Amazon Connect と Salesforce Service Cloud を活用した金融機関向けフルクラウド型コンタクトセンターソリューションの提供を開始
～第一弾として、住信 SBI ネット銀行のシステム構築に着手～
<https://www.isid.co.jp/news/release/2019/0214.html>
- ・ ISID、在宅コールセンターソリューションの提供を開始 ～3 密を回避、セキュアな環境でオペレーターと管理者の業務を効率化～
(2020 年 9 月 10 日)
<https://www.isid.co.jp/news/release/2020/0910.html>
- ・ 電通デジタルと ISID、フルクラウドの「次世代型コンタクトセンター」サービスを本格提供開始
～マルチチャネルでの顧客体験設計、システム構築、マーケティング施策実行を一貫支援～ (2021 年 11 月 10 日)
<https://www.isid.co.jp/news/release/2021/1110.html>

■電通国際情報サービス(ISID)について

ISID は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」をビジョンに、社会や企業のデジタルトランスフォーメーションを、確かな技術力と創造力で支援しています。金融、製造、ビジネスソリューション、コミュニケーション IT の 4 領域で培ったソリューションの提供に加え、テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、顧客、生活者、社会の進化と共存に寄与するソリューションを生み出し続けます。詳細は、[公式 WEB サイト](#)をご覧ください。