



ご利用中の主なサービス

- Amazon Connect

ビジネスの課題

- お客様の対応内容、対応履歴の管理
- CTI システムを用いたきめ細かな顧客対応
- 電話対応オペレーターの負荷の軽減

AWS を選択した理由

- Salesforce 向けの連携アダプターの正式リリース
- 初期費用がかからず、導入リスクが低い
- 日々改善されていくクラウドならではのメリット

AWS 導入後の効果と今後の展開

- 電話応答率が従来の 60% から平均 80% ～ 85% に向上
- 顧客 1 人あたりの対応時間の短縮
- オペレーター間での情報共有による対応品質の向上
- オンプレミスのサーバーと比べて運用コストを約 50% 削減
- 定型回答のチャット・ボット対応
- AI を用いた問い合わせ内容の分析
- グループへの横展開
- 問い合わせ対応の外部化

株式会社 AOKI ホールディングス AOKI Holdings

Amazon Connect と Salesforce の連携により お客様相談室の電話対応の応答率を 60% から約 80% に向上 対応時間を短縮するだけでなく、よりの確な対応を実現

“人々の喜びを創造する”をコンセプトに、ファッション、ブライダル、エンターテインメントの 3 分野で事業を展開する株式会社 AOKI ホールディングス。お客様から寄せられる問い合わせをビジネスフォンで受けていた同社は、電話対応を改善するためにクラウド型コンタクトセンターの Amazon Connect を採用し、Salesforce と連携した顧客対応プラットフォームを構築しました。これにより電話応答率は従来の 60% から平均 80% ～ 85% に向上。1 件あたりの対応時間を短縮するとともに、お客様対応の品質の向上を実現しています。

ビジネスフォンでは きめ細かなお客様対応が困難に

“社会性の追求”“公益性の追求”“公共性の追求”の 3 つの経営理念を掲げて企業活動を推進する AOKI ホールディングス。人生のさまざまなシーンを美しく輝かせ、喜びに満ちあふれたものにするため、ファッション事業の『AOKI』『ORIHICA』、ブライダル事業の『アニヴェルセル』、エンターテインメント事業の『快活CLUB』『コート・ダジュール』など、多彩な事業を展開しています。これらのビジネスを支える IT システムは、2017 年よりクラウド化にシフト。新規導入や既存システムの更新に合わせて AWS 上に移行しています。「すでにグループウェア、情報系システム、品質管理システム、グループ共通の顧客管理データベースなどが AWS に移行済みです。AWS は、実績やサービスメニューが豊富で、気軽に使える安心感があるため選定しました。」と語るのは情報システム本部 部長の井ノ口稔雄氏です。今回、AOKI グループが導入したシステムも、クラウド化の流れの一環でした。事業会社の株式会社 AOKI では、お客様からの問い合わせ対応は同社の営業管理部が主幹しています。電話は営業管理部内のお客様相談室が受け付け、ビジネスフォンで対応していました。お客様相談室への問い合わせで多いのは、店舗の営業時間やセールに関するものです。その他、メンバーズアプリの使い方に関するもの、メンバーズカードの会員情報変

更、一般的なご意見・ご要望などがあります。通常は 3 人～4 人のオペレーターが平日・土日含めて 10 時～ 18 時まで対応しています。情報システム本部 主任の梅村佳織氏は次のように語ります。「1 日あたりのコール数は通常時で 30 件程度ですが、入学・就職シーズンの繁忙期になると 400 件近くに達します。問い合わせ内容は、Excel ベースで作成した対応シートに記録して部署内で共有はしていたものの、繁忙期になると電話対応で精一杯でした。」

日本で初めて Amazon Connect を採用

株式会社 AOKI の営業管理部ではお客様から寄せられる電話対応以外にも、年間約 8 万件のアンケートはがきの集計や、ホームページの問い合わせフォームから転送されてくるメールの管理と対応、全国の店舗に寄せられた問い合わせ内容の管理などの業務があります。それらの業務には多くの人が関わりますが、ノウハウが属人化したり、対応に時間を要することも多く、業務の負担になっていました。そこで同社は、電話対応も含めてマルチチャネルでお客様と深く接点を持てる統合プラットフォームの導入を検討し、複数の候補の中から Salesforce の採用を決断。お客様からの電話対応については CTI システムを導入し、Salesforce と連携することで顧客情報と紐付けながら対応ができる仕組みを構築することにし



株式会社 AOKI ホールディングス
情報システム本部
部長

井ノ口 稔雄 氏



株式会社 AOKI ホールディングス
情報システム本部
主任

梅村 佳織 氏

カスタマープロフィール

株式会社AOKIホールディングス

- 設立年月日: 1976 年 8 月 21 日
- 資本金: 232 億 8,200 万円
- 売上高: 1,984 億 1,700 万円 (連結) (2018 年 3 月期)
- 従業員数: 4,229 名 (パート・アルバイト社員8時間換算数 5,857 名) (連結) (2018 年 3 月 31 日現在)
- 事業内容: ファッション事業 (株式会社 AOKI)、ブライダル事業 (アニヴェルセル株式会社)、エンターテインメント事業 (株式会社ヴァリック)



「Amazon Connect を選んだ理由は、サービスが日々改善されていくクラウドならではのメリットに期待があったからです。オンプレミスと比べて初期費用がかからないため、前向きな気持ちを持ってチャレンジすることにしました。」

株式会社 AOKI ホールディングス 情報システム本部 部長 井ノ口 稔雄 氏

した。
ベンダー各社に RFP を送付し、提案された中から同社は株式会社アピリオを導入パートナーに選定し、CTI ソリューションとして Amazon Connect を採用しました。選定した当時、Amazon Connect は日本でリリースされたばかりで、同社が日本初のユーザーとなりました。AWS から Salesforce 向けの連携アダプターが正式リリースされたことや、アピリオが積極的にチャレンジする姿勢を見せたことが決定の後押しとなりました。

「Amazon Connect を選んだ理由は、サービスが日々改善されていくクラウドならではのメリットに期待があったからです。オンプレミスと比べて初期費用がかからないため、前向きな気持ちを持ってチャレンジすることにしました。」(井ノ口氏)

Salesforce ベースの顧客対応プラットフォームの開発には 2017 年 10 月より着手し、2018 年 8 月に本稼働を開始しました。『COSMO』と命名されたコンタクトセンターシステムは、現在 AOKI の営業管理部、インターネット通販部、IR・広報室、法人部、品質管理部、店舗などで利用しています。

初期コストゼロで導入 運用コストはオンプレミス比で 50% 減

Amazon Connect の導入により、入電があると電話番号に紐付けられた顧客情報が Salesforce の画面上にポップアップされるようになり、顧客データや過去の履歴を見ながら対応ができるようになりました。その結果、60% に留まっていた電話応答率が導入当初は平均 75% ～ 80%、現在では 80 ～ 85% に向上し、将来的には 90% 以上を目指しています。また、顧客 1 人あたりの対応時間も短縮されました。「対応時間が短縮されたことが電話応答率の向上に結びつきました。CTI で事前にお客様情報が把握できるので、電話を受けてからお客様情報を検索する手間が省くこと

ができ、あらかじめ的確なオペレーターを調整して対応できるようになりました。対応状況が記録されるようになったことで、オペレーター間での情報共有も進み、経験やスキルの違いによる対応のばらつきもなくなりました。」(梅村氏)

Amazon Connect は、初期導入コストや運用コストにおいても同社にメリットをもたらしました。「クラウドサービスは初期導入コストが一切発生しないため、オンプレミスで CTI システムを導入する場合と比べて数百万円単位での削減を実現しています。運用面についても、オンプレミスのサーバーを導入した場合と比べて約 50% の削減が期待できます。ソフトウェアのライセンスコストもないため、簡単にユーザーの追加や削除ができるのもメリットです。」と井ノ口氏は語ります。

お客様の声を生かし 顧客サービスの向上を加速

サービスイン以降、Amazon Connect で構築した CTI システムは順調に稼働を続けています。今後については『COSMO』に蓄積された問い合わせ内容をベースに定型回答をチャット・ボットで対応したり、AI を用いて問い合わせ内容を分析したりしながら、お客様対応のさらなるスピードアップを図るとともに、顧客接点をより増やすことを検討しています。

「情報共有が進んだことで、社長にお客様の声を毎週報告できるようになりました。今後も、お客様のリアルな声を生かしながらサービスの改善に取り組んでいきます。」(井ノ口氏)

また、グループのブライダル事業やエンターテインメント事業にもシステムを横展開し、グループ共通の顧客管理データベースと連携することでシナジー効果を高めていくことも見据えています。さらに問い合わせ対応の外部化なども図りながら、グループの人材をサービス強化の施策に投入し、お客様のニーズに応えていく考えです。



アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社

〒141-0021 東京都品川区上大崎3-1-1 目黒セントラルスクエア <https://aws.amazon.com/jp/>

Copyright © 2019, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.