



ご利用中の主なサービス

- Amazon Connect
- AWS Lambda
- Amazon S3
- Amazon CloudFront

ビジネスの課題

- 外部委託によるコンタクトセンター業務の柔軟性・スピード
- 事業拡大を背景とした問い合わせ内容の多様化によるオペレーター負担増大
- お客様の声を把握し、経営や現場へのフィードバック品質の限界

AWS を選択した理由

- 短期間かつ低コストでの導入が可能
- セキュリティレベルの高さ
- 自社によるインフラの運用監視が不要
- データに基づいた管理改善の実現

AWS 導入後の効果と今後の展開

- 約 1 ヶ月の短期導入
- 総受電件数、時間帯応答率、オペレーターの応答時間、平均処理時間などのリアルタイム把握
- オペレーター対応の可視化、音声録音による業務改善
- 各種数値の可視化による業務フローの改善

musubu 株式会社



少数のオペレーターで運営するコンタクトセンターシステムをリモートによる打ち合わせ 1 ヶ月で構築して新オフィスに移転リアルタイムのデータに基づき現場の業務品質を引き上げ

グループ会社が運営する複数の EC サイトの問い合わせ業務を担う musubu 株式会社は、オフィス移転に際して Amazon Connect を採用し、約 1 ヶ月のリモート打ち合わせのみでコンタクトセンターシステムを構築。従来環境では見えなかった受電件数、応答率、応答時間などが可視化され、課題や改善点がリアルタイムに把握できるようになりました。お客様への対応内容を容易に記録できることが、サービスレベルの向上につながっています。

固定電話を利用した従来型の業務委託コンタクトセンター事業の拡大に伴い課題が噴出

musubu は、自然派サプリメントやコスメ、ペット関連商品などを扱うグループ会社が運営する複数の EC サイトのコンタクトセンターを運営し、お客様サポートやカスタマーマーケティングなど、コミュニケーションを中心とした業務を担っています。「コンタクトセンターで扱う主な業務は、新規のお客様への商品説明、既存のお客様からの購入キャンセル対応、そのほか各種お問い合わせへの対応です。お客様に寄り添い、親身になってお話を伺うことを大切にしています」と語るのは、代表取締役の荒巻里恵氏です。

同社のコンタクトセンターは 8 名のオペレーターで運営し（2020 年 12 月時点）、グループの EC サイトが取り扱う約 30 商品への問い合わせに対応。1 日あたり電話が約 300 件、メールが約 300 件、キャンペーン中には電話が 1 日 500 件以上になることもあります。現在は受電が約 9 割で、架電は購入時の入力情報に対するフォローや返品関連の連絡など 1 割程度です。以前のコンタクトセンター業務は外注先に委託していました。固定電話で問い合わせを受け、オペレーターの対応内容は手作業で記録した後、報告書として Excel の商品単位のシートに転記していたため、オペレーターの負担が多く簡易な記録にとどまっていた。しかし、EC 事業の拡大とともに商品数も増え、細やかな対応に限界を感じるようになりました。

「コンタクトセンターの場所が離れていたこともあり、統括している私がレポートを

確認できるのは月に 1 回程度で、運用上の問題点やお客様の声を把握するのに時間がかかっていました。また固定電話の場合、回線が埋まっていると電話に出られず、正確な受電率、応答率の把握が困難です。オペレーターからは、電話に出てみなければ新規の問い合わせか、商品キャンセルの連絡か、その他の相談かがわからず、対応が難しいという声もありました」（荒巻氏）

Amazon Connect と出会い、構築開始からすべてリモート打ち合わせのみ 1 ヶ月でコンタクトセンター立ち上げ

荒巻氏は以前から委託先のコールセンターにより良いオペレーションシステムはないか相談を受けていて、複数のシステムを検討しましたが、コストや導入期間でなかなか折り合いが付きません。そんなとき、通販関連企業を対象とした勉強会で株式会社システムシェアードに紹介されたのが Amazon Connect でした。

「コンタクトセンターのデモ環境が 5 分で立ち上がるのを見て、とても衝撃的でした。これなら短期間に導入でき、予算にも収まると確信しました。既存 0120 番号の継続利用、従量課金によるコストの最適化、セキュリティレベルの高さ、運用監視が容易で現場をスタッフに任せられることが特に魅力的です。いざ 2020 年 5 月中旬頃にコンタクトセンターを立ち上げると決まった際、大手企業での採用実績や、常に最新のテクノロジーを採用しアップデートされていることで将来的にも拡張可能な汎用性の高さなども総合的に評価して採用を決めました」（荒巻氏）

システム構築はシステムシェアードに依頼し、新オフィスに移転する 2020 年 7 月の



musubu 株式会社
代表取締役

荒巻 里恵 氏

カスタマープロフィール

musubu 株式会社

- 設立：2020 年 7 月 1 日
- 従業員数：8 名（2020 年 12 月時点）
- 事業内容：コンタクトセンター事業、
カスタマーマーケティング事業など



「初めてコンタクトセンターを立ち上げる企業だからこそ必要な「自由」に「柔軟」に「迅速」に導入実現できるのが Amazon Connect です。当社のように規模の小さい事業者でも負担なく導入ができることを、同じ悩みを抱える多くの方々に知っていただけたらと思います」

musubu 株式会社 代表取締役 荒巻 里恵 氏

運用開始を目指しました。システムシェアード 営業部の木村理花氏は次のように語ります。

「EC サイトごとのコール把握、通話内容録音、入電内容の確認（内容ごとの振り分け）、自動音声応答の機能、また架電時には EC サイト別に発信番号を選択できるようにしたいなどの要望をいただきました。標準で対応できない発信番号選択、入電内容の確認画面、コンタクトセンターの休日設定はカスタマイズで対応し、通話後にオペレーターが直前対応の会話録音を聞き直すことができる機能も実装しました。稼働直後から業務が円滑に回るようマニュアルを整備してハンズオントレーニングを実施したほか、導入後に musubu 様社内でフロー変更などの運用ができるように一緒に作り上げていくことを重視しました」

オフィスの引っ越しや、環境整備と並行しながら、6 月のシステム構築開始からリモート打ち合わせのみの約 1 ヶ月で固定電話からソフトフォンへの移行を完了。「システムシェアード様の協力を得て、ミニマムでシンプルなスタートを目指したことが短期構築につながりました」と荒巻氏は振り返ります。

報告書や日報に頼った従来の運用管理からデータに基づいた新しい業務体制へ

musubu のコンタクトセンター業務は大きな進化を遂げ、総受電件数、時間帯応答率、オペレーターの応答時間、平均処理時間などがリアルタイムで把握できるようになりました。

「応答率は平均 70 % 程度と、ほぼ想定通りの数値が得られています。応答時間もリアルに見えるため、長時間の対応についてはオペレーターに理由を確認して相談に乗ることもできます。録音データを後で聞き返し、対応に問題がなかったか確認することも、クレームにつながりそうな問い合わせを察知して対処することも可能になりました。録音しているとアナウンスすることで、お客様にも冷静に会話をさせていただけるようになっていきます。オペレーターも

自分自身やベテランの対応を振り返って、良い点を学んだり、改善点を見つけたりできるようになりました」（荒巻氏）

本稼働後には、対応内容を記録するクラウドベースの履歴管理システムを自社で導入し、Excel の管理から脱却。過去の対応や履歴も容易に確認ができるようになり、録音データを参照することも簡単になりました。コスト面でも、Amazon Connect なら従量課金で必要以上に費用は発生せず、システム運用の負荷もかからないため、荒巻氏自身もコンタクトセンター業務の改善に集中できているといいます。

「以前と同程度のコストで、できることが全然違うという手応えがあります。各種の KPI やオペレーションの可視化によって業務フローの改善点が見えるため、スピーディな改善が可能です。オペレーターからは、電話を受ける前に新規、キャンセル、相談のどの内容かわかり、気持ちの準備ができるようになったという声も届いています」（荒巻氏）

全文文字起こしや感情分析によりお客様サービスのさらなる向上へ

musubu では今後もコンタクトセンターシステムの機能を強化していく考えです。2020 年 12 月の時点では、LINE への誘導として SMS テキストメッセージ送信機能を追加したほか、将来的に CRM システムや通販カートシステムとの連携、Amazon Transcribe によるリアルタイム音声のテキスト化、Amazon Comprehend を活用したお客様の感情分析などの導入も検討しています。「アフターコールの業務を効率化できれば、コンタクトセンター本来の目的であるお客様対応にもっと注力できます。また感情分析により、お客様対応のばらつきも解消される可能性があります。これらは将来の理想形ですが、AWS の力を借りながら私たちも進化し続けていきたいと考えています。当社のように規模の小さい事業者でも Amazon Connect なら最新のテクノロジーを使ったサービスが負担なく導入できることを、同じ悩みを抱える多くの方々に知っていただけたらと思います」（荒巻氏）



AWS セレクト コンサルティングパートナー 株式会社システムシェアード

「開発×教育×クラウド」を軸に事業を展開している IT ソリューションプロバイダー。

顧客に寄り添いながら本質的な課題解決のために IT 人材の育成から開発支援、AWS を活用した社内 DX 化を一貫してサポートしている。



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 © 2021, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.