



株式会社プラスサムジャパン



複数の不動産管理会社の 12 万戸の入居者向け コールセンターを Amazon Connect で構築 柔軟性と付加価値の高いコールセンターを確立

ご利用中の主なサービス

- Amazon Connect
- Amazon Kinesis
- AWS Lambda
- Amazon DynamoDB

ビジネスの課題

- 運用の異なる契約管理会社に合わせた柔軟なコールセンターサービスの提供
- 業務効率や付加価値の向上を目指すためのシステム連携
- オペレーターのストレスや作業時間の低減

AWS を選択した理由

- 高機能なパッケージソフトよりも低い導入コスト
- システム連携や開発の柔軟性

AWS 導入後の効果と今後の展開

- IVR と SMS を使った応答の実現
- 契約管理会社の要望に合わせたサービスの提供
- 翻訳や文字起こしなどによる外国人入居者への対応や業務効率化

不動産管理会社の入居者専用のコールセンターとして、不動産管理会社と関連会社の 6 社が合併して 2018 年 3 月に福岡市博多区に設立した株式会社プラスサムジャパン。コールセンター向けのパッケージソフトを運用してきた同社は、より高い柔軟性を求め Amazon Connect を採用し、親会社の株式会社三好不動産をはじめ、月間約 1 万 3,000 件の全国の不動産管理会社の入居者からの問い合わせに 95% 以上の高い応答率で対応しています。また、業務効率化を向上するとともに高い付加価値のコールセンターの実現を推進しています。

柔軟に他システムと連携できる 次世代コールセンターシステムへ

不動産管理会社の入居者専用のコールセンターとして、不動産管理会社と関連会社の 6 社が合併して 2018 年 3 月に設立したプラスサムジャパン。同社は、2021 年 1 月現在、10 社約 12 万戸の管理物件を受託し、月間約 1 万 3,000 コールに対応しています。

2018 年 3 月の設立時、パッケージソフトを利用していましたが、「限界を実感した」と株式会社プラスサムジャパン 代表取締役社長の湯村輝昭氏は振り返ります。「全国の不動産管理会社から受託しており、管理会社ごとに運用が異なるため、パッケージソフトでは柔軟な対応ができず、運用負荷が高まっていました。そこで、新たなシステムの検討を開始しました」

管理会社に合わせてきめ細かな対応ができ、他システムと連携することによって文字起こしや翻訳なども視野に入れている湯村氏は、クラウド PBX をはじめ、さまざまなパッケージソフトを検討しました。その中で、AWS の担当者と話をする機会があり、Amazon Connect の存在を知ることになったといいます。

柔軟性が高く、さまざまなトライができる Amazon Connect を採用

AWS から紹介される形でプラスサムジャパンの課題を確認した株式会社ソフトセブ

ンコンサルティングの黒木健嗣氏は、さっそくコールセンターシステムの比較を行いました。「私どもは、お客様の課題を解決するために最適な製品を選定することが使命です。そのため、さまざまなパッケージソフトやクラウドサービスの機能やコストを調査しました。その中で将来を見据えた先進的なコールセンターを実現するには、Amazon Connect が最適だと判断し、提案しました」

湯村氏は Amazon Connect の柔軟性と将来性を評価して採用を決定。導入はわずか 1 ～ 2 ヶ月ほどで完了しました。短期間の構築や効率的な運用では、AWS のサポートが役立ちました。「アナログの電話との接続や IP 電話の動作、Web RPC (Remote Procedure Call) など、電話の技術に精通している技術者は日本には数少ないと感じています。一方、AWS の Amazon Connect のチームは、さまざまな経験と知見を持っており、仕事の範疇を越えるようなサポートまでしていただきました。もちろん、テクニカルサポートも非常にいいでした」

高付加価値コールセンターに向けて システムを進化

基本的なコールセンターの機能を構築した後は、IVR と SMS を使った応答や、チャット機能などを実装していきました。台風などで住居者からの問い合わせが急増する場合においても、Amazon Connect は、すぐにシステムを追加・変更できるので、対応す



株式会社プラスサムジャパン
代表取締役社長

湯村 輝昭 氏

カスタマープロフィール

株式会社プラスサムジャパン

- 代表取締役：湯村輝昭
- 資本金：5,000 万円
- 設立年月日：2018 年 3 月 1 日
- 事業内容：コールセンターの企画・運営・管理、各種工事に関わる受注及び発注代理業務、不動産に関する相談窓口運営コンサルティング業務、日常生活をサポートする商品販売及びサービス業務、情報管理・情報処理及び情報提供サービス業務、システムの開発・構築・運営・管理及び導入に関する業務

Shift-Seven
Consulting

AWS セレクトテクノロジーパートナー 株式会社シフトセブンコンサルティング

2006 年 7 月の創業以来、お客様の業務品質・コスト・リードタイムを改善し、業務オペレーションの総合的な向上を支援。業務改善支援サービスで 70 社以上、システム導入では 100 社以上の実績を数える。2017 年 12 月より AWS セレクトテクノロジーパートナー。AI/ML を活用した DX 実現のためのシステム導入にも取り組んでいる。

「運用の異なる複数の管理会社の要望に応え、やりたいことを実現する機能を付加していくためには、柔軟性が高い Amazon Connect が最適だと判断しました。Amazon Connect を導入するだけでなく、今後もさまざまなシステムと連携させていくことで、コールセンターの価値を高めていけると考えています」

株式会社プラスサムジャパン 代表取締役社長 湯村 輝昭 氏

る人数を増やしたり、音声対応を追加したりと顧客対応が可能となります。また、現在、問い合わせしてきた入居者様の物件名などをすぐに表示させて確認できる仕組みを AWS を活用して構築しています。「多くの管理物件を扱っているため、物件名の確認は煩雑で非常に複雑です。現在は、入居者様の情報が入ったデータベースは各管理会社様が持っているため、オペレーターは各社ごとの顧客システムを使って確認する必要があり、非常に手間がかかります。これらの顧客情報を Amazon S3 に集約して Amazon Connect と紐づけることによって、オペレーターのスムーズな対応が可能となり、サービス品質の向上と運用負荷低減を実現しました」(湯村氏)

また、電話対応で聞きもらしたり、何か問題があった場合、現在は音声聞き返して解決していますが、電話内容を AI を活用して文字起こしできれば、時間をかけずに確認することが可能となります。これらをデータ化して蓄積・分析することで、対応の質を向上させることに役立てることができそうです。さらに、新人のオペレーターが的確に回答していけるように問い合わせ内容から自動的に該当する FAQ のページを自動的に表示させることで、業務効率を向上させることも構想しています。

さまざまなチャレンジをプラスサムジャパンがシフトセブンコンサルティングとともに試行錯誤しながら開発していくことで、両社により影響が生まれるはずと湯村氏は話を続けます。「私どもがやりたいことをシフトセブンコンサルティングが実現してくれて、高機能化としていくことで、私どもは業務効率化や価値向上を目指すことができますようになると思っています。また、シフトセブンコンサルティングもとともに新たな挑戦を行っていくことでそのノウハウが蓄積でき、他社での開発でも役立てることができるでしょう。一緒にチャレンジしてい

くことで、Win-Win の関係を続けていければいいと思います」

今後もチャレンジを継続して 提案型のコールセンターへ

「今後、Amazon Connect を私どもが求める機能を追加開発していくことで、物件名などの情報がすぐにわかり、これまで手書きメモに書き留めていた問い合わせ内容も文字起こしでまとめられ、FAQ もすぐに参照できるようになれば、解答にたどり着くまでのスキームを手早くストレスなく行えるようになります。そうなれば、業務効率化だけでなく、入居者様にスムーズなやり取りを提供でき、複雑で煩雑な業務から解放されることによって、オペレーターの離職を抑えることもできるはず」と湯村氏は語ります。

さらに、将来展望を次のように話します。「私どものサービスは、契約管理会社様の負担は軽減していますが、売り上げに直結するものではありません。次世代型コールセンターを実現することによって、データ分析なども契約管理会社様に提供できるようにしたいと考えています。例えば、ある物件でエアコンが故障したという問い合わせが続いたときには、全戸のエアコンを入れ替えることで入居者様の満足度を上げて、入れ替えコストを抑えられるといった提案ができます。提案型のコールセンターとして付加価値を高め、コストセンターではなく、プロフィットセンターにしていきたい。そのためにも AI による自動応答などにも注目していきますが、シフトセブンコンサルティングと Amazon Connect を活用することで、ビジネスの変革にもチャレンジしていきます」

プラスサムジャパンは、これからもコールセンターの課題を解決するさまざまなチャレンジを続けていきます。



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