

2020年5月28日
SCSK株式会社

ユナイテッドアローズ カスタマーサービスデスクに クラウド型コンタクトセンターシステムを提供

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、株式会社ユナイテッドアローズ(本社:東京都渋谷区、代表取締役 社長執行役員:竹田 光広、以下 ユナイテッドアローズ)のカスタマーサービスデスクを2020年1月に旧システムから新システムへ刷新、稼働開始するとともに2020年4月から店舗とカスタマーサービスデスクの情報連携の仕組みを追加実装し、本格稼働が開始したことをお知らせします。

このコンタクトセンターシステムは、セールスフォース・ドットコムが提供するカスタマーサービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」とアマゾン ウェブ サービス(以下 AWS)が提供するクラウドコンタクトセンターサービス「Amazon Connect」を活用し構築することで、クラウド化を実現したシステムです。

1. 背景

ユナイテッドアローズのカスタマーサービスデスクは、お客様や販売店との重要なチャネルとして開設しています。その業務は、製品に関するお問い合わせや在庫照会などのインバウンド業務をはじめ、キャンペーン案内などのアウトバウンド業務、そして災害時の緊急対応アナウンスなど多岐にわたります。

カスタマーサービスデスクでは、コールセンターシステムの未来価値創造を踏まえた新たな取り組みとしてCRMソリューションを活用した、新コールセンターシステムの検討を行いました。システム刷新による業務継続性の担保と新規施策への布石として、そしてサービス向上のために、電話・メールのみならず、ユーザー対応の拡大展開(チャット連携等)を踏まえた対策の検討を行いました。

2. 課題

新コールセンターシステムの検討において、旧システムでは以下の課題がありました。

■旧システムの課題

- (1)コンタクトセンターアプリケーションと音声基盤の構築・保守ベンダーがそれぞれ存在し、問題が発生した場合の切り分け・問題解決に時間を要している。
- (2)機能拡張する際、各ベンダーとの調整が必要であり、膨大な時間・コストが発生する可能性がある。
- (3)顧客対応履歴は業務を支える顧客対応システムで保持しているが、契約内容や取引履歴などの情報は、別のシステムで管理されているため「情報の分散」による運用負荷が発生している。

情報の一元管理が可能で、顧客対応に必要な業務機能を網羅させることができ、カスタマーサービスデスクの顧客対応業務を効率化できる仕組みを用意する必要がありました。これらの課題を踏まえ、今回のシステム刷新を検討しました。

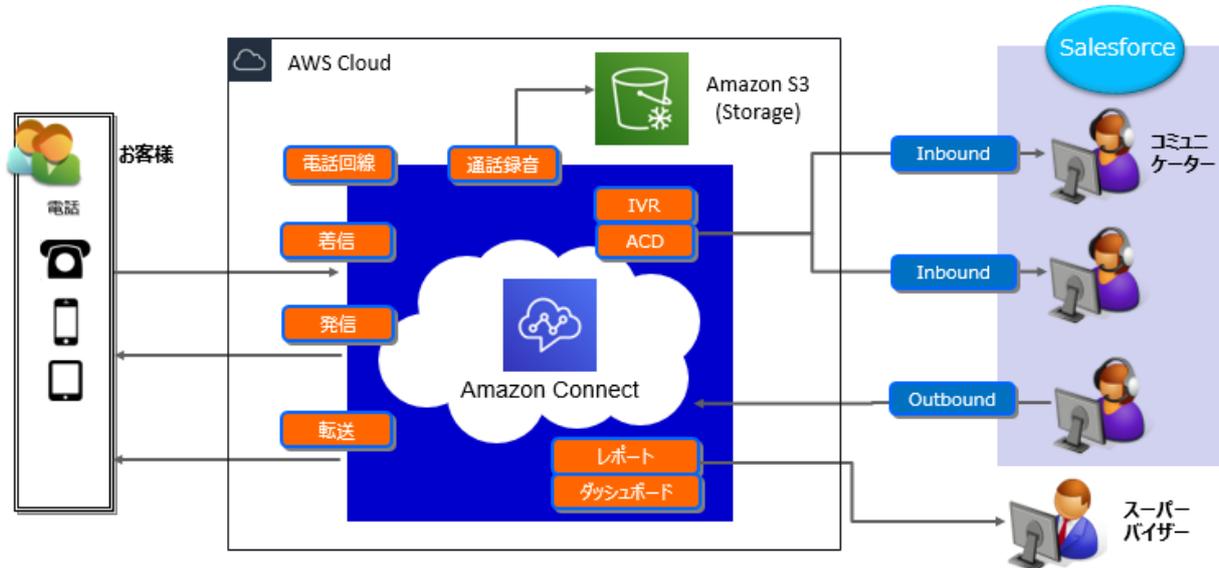
■新システムの要件

「顧客からの問い合わせ」「顧客ごとのカスタマーケア」「場所を問わず顧客をサポート」など、さまざまな機能を集約し、より迅速に、スマートなコールセンターサービスを利用することで、生産性を高める仕組みを取り入れるべく、ソリューション選定を実施

- (1)システム開発・保守を一元管理できるシステムベンダー
- (2)チャネル追加やシステム改修が容易に行なえるシステム
- (3)OS 環境やインフラなどに依存しないシステム

こうした背景のもと、短納期で導入ができ、導入コストが抑えられるとともに、製品の拡張性・保守性が高い、セールスフォース・ドットCOMの「Salesforce Service Cloud」および AWS の「Amazon Connect」のサービスについて、システムの構築や保守を一元化し、フルクラウドでのコンタクトセンターシステムの提案を行ったSCSKを評価いただき、採用に至りました。

<新システム概要イメージ>



3. 新クラウド型コンタクトセンター概要と効果

新コンタクトセンターシステムには、以下のクラウド型ソリューションを統合して提供するとともに保守窓口を一本化するSCSKのAMO(Application Management Outsourcing)サービスを提供しています。

■問い合わせ管理：セールスフォース・ドットコムクラウド型カスタマーサービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」

問い合わせ管理だけでなく、メール、Web、チャット、マーケティングなど複数チャネルの連携を標準機能として有しており、ユナイテッドアローズの成長・事業方針にあわせて機能拡張することができます。

新システムでは、ノンカスタマイズで要件を実現することを重要視し、保守性や製品の拡張性を高めるだけでなく、導入コスト・期間の削減にも成功しました。

また、本環境を刷新するのみではなく、情報の一元管理を行う最初のステップとして、店舗とカスタマーサービスデスク間でそれぞれ管理していたお客様アプローチにおける分析管理を、起票ルールをはじめとした運用方針の策定とともにシステムへ反映、スピード感ある実装を実現しました。

今後においては、オペレーションプロセスの合理化による業務品質の向上、データアナリティクスによる迅速かつ正確な判断が可能となり、お客様満足度の向上も期待できます。

■音声基盤：AWSが提供するクラウドコンタクトセンターサービス「Amazon Connect」

クラウド型の「Amazon Connect」を採用することで、数ヶ月かかっていた初期構築はもちろん、その後のメンテナンスも数ステップのセルフサービスで行うことができます。災害時には遠隔地からコールフローの変更を行うこともでき、入電状況で適切な分配が可能であるため、BCPの一環としても効果が期待できます。

■保守サービス：保守窓口を一本化するSCSKのAMOサービス

SCSKが提供するAMOサービスは、インフラからアプリケーションまでをワンストップでサポートし、保守業務の効率化と保守固定費の削減に寄与します。旧システムでユナイテッドアローズが課題としていた「コンタクトセンターアプリケーションと音声基盤で問題が発生した場合のベンダー各社への切り分け・問題解決に時間を要す」「機能拡張時に発生するベンダー各社との調整時間・コスト」も、本サービスを利用することで解決され、お客様の保守業務の効率化に貢献しました。

ユナイテッドアローズはオムニチャネルを強力に推進しており、カスタマーサービスデスクは大きな役割を果たしています。SCSKは保守業務にとどまらず、製品のバージョンアップや機能拡張、利活用支援を行い、今後もお客様の成長を支援し続けるITパートナーを目指します。

<AMO サービス概要>



コンタクトセンターだけでなく、ERP、CRM、ETL などのパッケージを対象に、現在 200 社以上のお客様へリモート保守サービスを提供しています。お客様ごとにアカウントマネージャーを配置し、ご希望にあわせてリモート・オンサイト業務を組み合わせることも可能です。

4. SCSKのコンタクトセンターソリューションへの取り組み

SCSKグループは、中期経営計画(FY2020~2022)の基本戦略としてDX 事業化に取り組んでおり、CX(カスタマーエクスペリエンス)を重点領域のひとつとしています。SCSKのコンタクトセンターソリューションは、「Salesforce Service Cloud」や「Amazon Connect」、フィールドサービス業務に効果的なセールスフォース・ドットコム「Field Service Lightning」、音声基盤として、大規模コンタクトセンター向け「PrimeTiaas」、BPO(Business Process Outsourcing)まで多岐にわたり、コンタクトセンターの構築、保守、運用を一貫して実現可能です。

SCSKは、お客様の重要なチャネルであるコンタクトセンター業務を長年培ってきたノウハウと多くのデジタル技術ソリューションから、お客様のサービス・ご要望にあわせて提案し業務効率や生産性向上の一助となることで、お客様の企業価値向上に貢献します。

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

AMO 第一事業本部 ソリューション営業部 富澤

TEL:03-5859-3683

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 山中

TEL:03-5166-1971

※ アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect、Amazon S3 は、米国その他の諸国における Amazon.com, Inc.または関連会社の登録商標または商標です。

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。