

クラウドネイティブな コンタクトセンターサービスの登場

— マルチチャネル対応／AI適用とコスト削減の両立に向けて —

#R-219063

分析：三浦 竜樹

多くのコンタクトセンターは、顧客接点の増加に伴い顧客対応業務が複雑化する一方で、人材の採用や育成、コスト削減などの課題に直面している。こうしたなか、PBX／CTIを中核としたコンタクトセンターソリューションのクラウド化が進んでおり、なかでもAmazon Web Services社のAmazon Connectへの注目が高まっている。

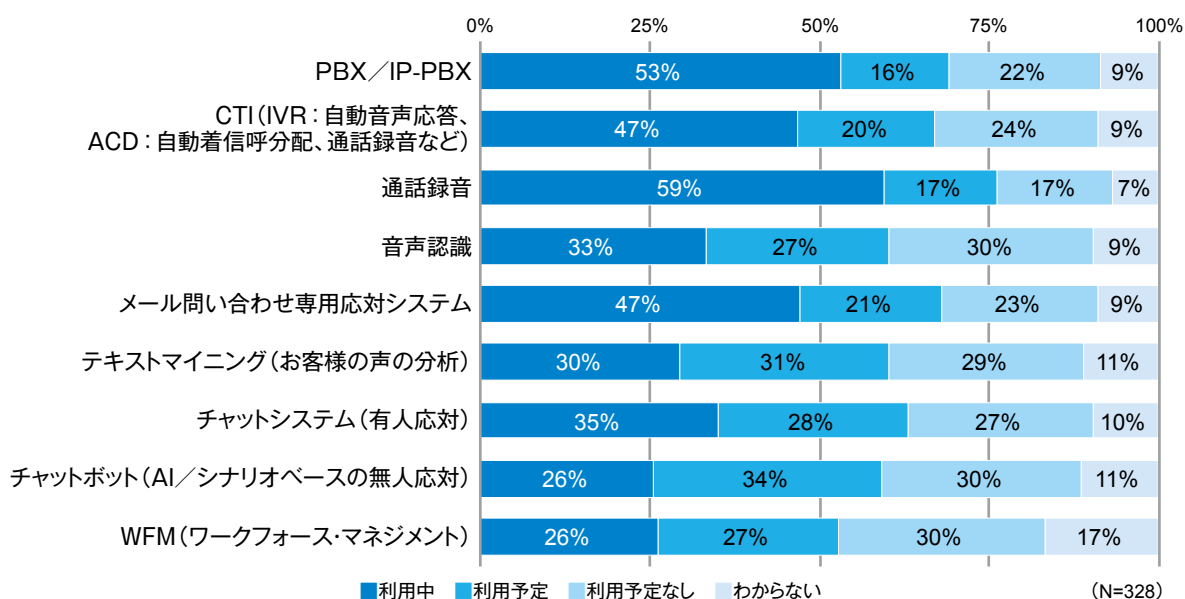
マルチチャネルに対応する コンタクトセンター

インターネットが登場する前は、コールセンターと呼ばれる部門や事業所が、直接的な顧客接点となるユーザーサポートや質問・苦情の受付、注文の受付や販売などの業務を電話対応で担ってきた。その後、インターネットやスマートフォンなどの普及に伴い、Webサイトのフォームや電子メールで寄せられる問い合わせへの対応も担うこととなった。さらにはソーシャルメディア上に書き込まれるコメントへの対応や、近年導入が増えているチャットの活用など、コールセンターは複数の顧客チャネルに対応するコンタクトセンターへと進化してきている。そこで、ITRでは2019年4月、コンタクトセンターを運用中、または立ち上げ予定の国内企業において、カスタマーサポート業務や関連ソリューションの選定に携わる個人を対象に、コンタクトセンター関連ITソリューションの利用状況および今後の移行計画に関する意識調査を行った（有効回答：328件）。

まず、コンタクトセンター関連ITソリューションの利用状況を見ると、企業が最も利用しているのは「通話録音」で約6割を占め、次いで「PBX／IP-PBX」が半数強となった（図1）。そして、「CTI（IVR、ACD、通話録音など）」および「メール問い合わせ専用対応システム」がともに47%となった。一方、近年導入が進んでいる「チャットシステム（有人対応）」および「チャットボット（AI／シナリオベースの無人対応）」は順に35%と26%であった。現時点では依然として電話とメールが中心であることが見てとれる。ただし、今後の利用予定を含めると、「PBX／IP-PBX」および「CTI（IVR、ACD、通話録音など）」「メール問い合わせ専用対応システム」が7割弱、「音声認識」「テキスト

トマイニング（お客様の声の分析）」「チャットシステム（有人対応）」
「チャットボット（AI／シナリオベースの無人対応）」も6割前後となり、
コンタクトセンターへの進化において、マルチチャネル対応や音声のテ
キスト化、テキスト解析、チャットボットなどのAIを活用するシステム
／サービスの利用が拡大してきていることがうかがえる。

図1. コンタクトセンター関連システム／サービスの利用状況



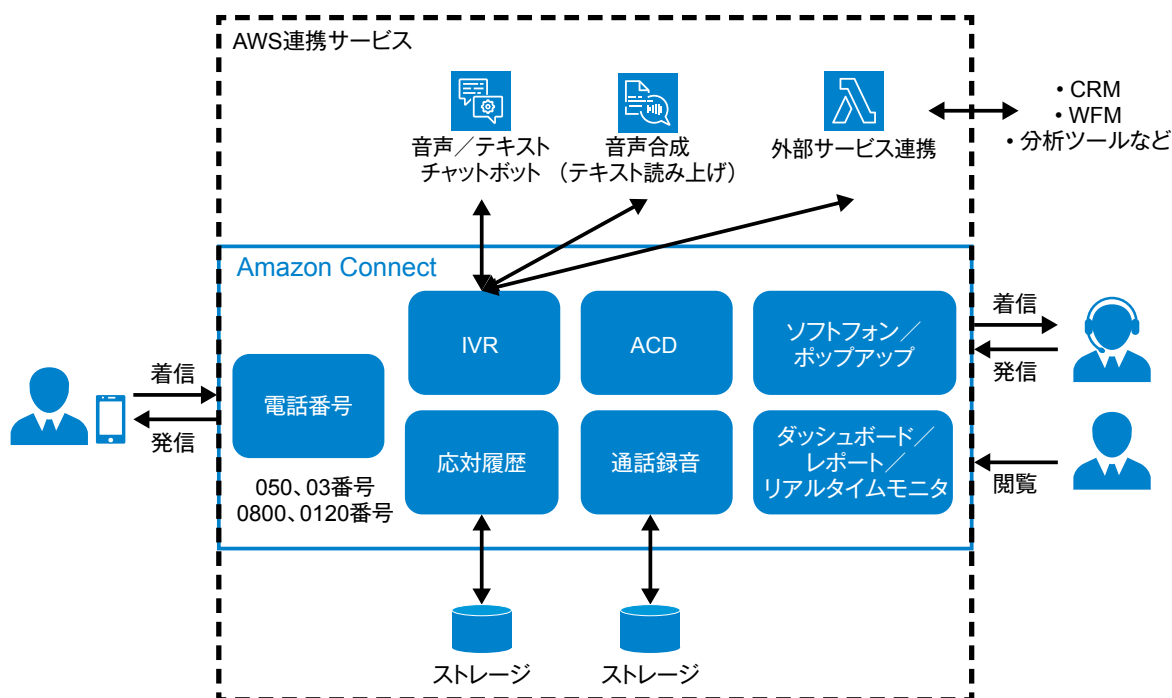
出典：ITR（2019年4月調査）

クラウドネイティブな Amazon Connectの登場

コンタクトセンターのマルチチャネル対応によりオペレーターの負荷軽減や採用・育成といった課題が増えるなか、オペレーターの業務効率や回答品質の向上、さらには自動化によるオペレーターの代替を目的に、AIの適用を検討する企業が増えている。それに伴い、新たなシステム／サービスに関するコストが発生するため、現状の電話対応の中核システムであるPBXとCTIのコストを見直す企業は少なくない。こうしたなか、クラウドネイティブなコンタクトセンターサービスとしてコンタクトセンター事業者や関連ソリューションベンダーを中心に注目が高まっているのが、Amazon Web Services社のAmazon Connectである。クラウドネイティブとは、クラウド上にコンテナ技術やマイクロサービス指向アーキテクチャ、宣言型APIなどを適用し、アプリケーションを迅速に構築でき、拡張性や柔軟性を備えた運用をインフラおよびアプリケーションの管理不要で実行できる仕組みを指す。Amazon Connectは、初期費用は一切かからずに、AWS上にWeb画面から設定するだけで、即座にコールセンターシステムを構築・利用できるサービスであ

る（図2）。同サービスは、オープンプラットフォームであり、Amazon Web Services社の各種AIを含む多様なサービスや既存の自社システム、他社製品・サービスとも簡単に連携できる。

図2. Amazon Connectの主要な機能と連携サービス



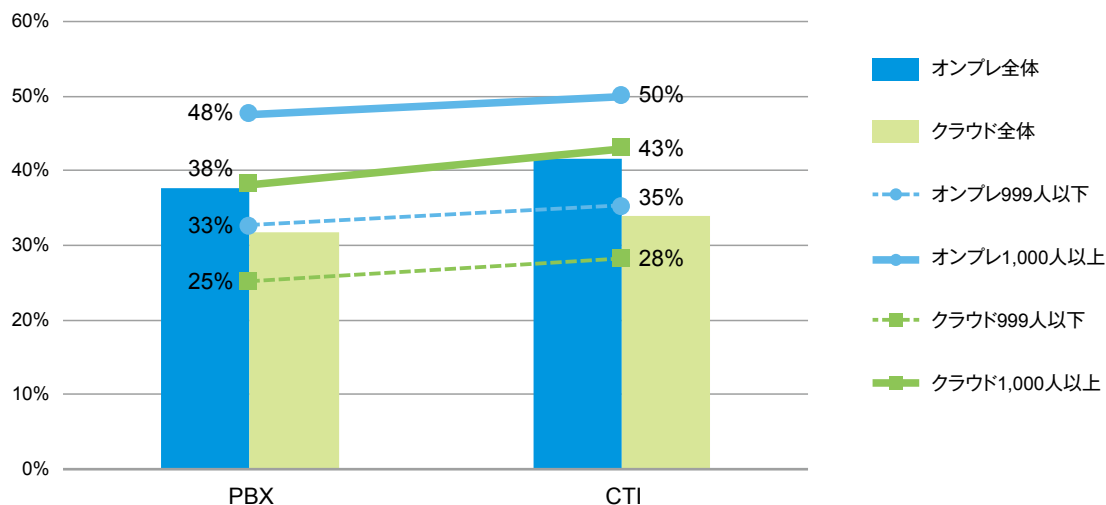
出典：公開情報を基にITRが作成

具体的なサービス連携としては、Amazon Lexによる音声/テキストチャットボット、Amazon Pollyによる音声合成、AWS Lambda（サーバレスでのコード実行・自動管理）によるSalesforce Service CloudなどのCRMやWFM、分析ツールといった外部サービス連携、顧客対応履歴や通話録音のAmazon S3への保存などが利用できる。また、初期費用が一切かからず、運用コストも通話分数ベースの完全従量制の課金体系であることも、同サービスが注目される大きな要因である。

PBX/CTIのコストに関する課題

Amazon Connectと同様に、無料ではなくとも、初期費用を低く抑えられるPBX/CTIのクラウドサービスを利用する企業は多く、実際に前述の調査結果においても、PBXで約40%、CTIで25%が課題と答えている。一方、運用コストに関しては、クラウド環境において、一般的に規模が大きくなると課題と捉えられることが多い。そこで、利用中のPBXおよびCTIに関して、従業員数の規模別に運用コストを課題としてあげた企業を分析した結果が図3である。

図3. PBX/CTIにおける運用コストの課題



出典：ITR（2019年4月調査）

PBX/CTIともに、運用コストが高いことが課題と答えた企業の比率は、オンプレミスに比べてクラウドの方が少ない。従業員数1,000人以上の企業では、PBX/CTIの運用コストが高いことを課題とした割合が999人以下の企業よりも15ポイント前後高くなった。一般的にCTIは、同時接続回線数およびオペレーター数ベースでの料金体系が多いため、コンタクトセンターの規模が大きくなると運用コストが高くなるのがクラウドサービスの課題とされている。一方、オンプレミスであっても運用するサーバなどのアップデートや運用監視、トラブル対応に伴う運用コストが課題とされており、本調査ではオンプレミスのほうが運用コストを高いと考えていることが見て取れた。

提言

音声認識・合成をはじめとするAIを適用でき、また他社サービスとの連携も含め迅速にコンタクトセンターサービスを初期費用なしで、通話分数ベースの利用料で構築・運用できるのは、現時点でAmazon Connectのみであり、これからサービスを立ち上げる企業や事業部にとっては魅力的な選択肢となろう。ただし、同サービスは、2018年12月に東京リージョンでの提供が開始されたばかりであり、現時点ではAmazon Lexなど日本語未対応な機能もある。今後、コンタクトセンター関連システムの移行や新規立ち上げを控えている企業は、Amazon Connectの各種機能の日本語対応などロードマップを注視しつつ、自社のコール分数の需要予測やオペレーター数などからコスト試算を行うなど、評価することが推奨される。