

# Amazon Connect を使って 在宅でも電話対応業務が可能に

～ 在宅勤務に対応できる環境を構築 ～

2021 年



## 経緯

リウコムインターネットサービス（RIS）ではインターネットサービスプロバイダ業務を行っているため、電話によるお客様からのお問い合わせを受け付けています。

2020年新型コロナウイルス感染拡大防止のため全社的に在宅勤務に切り替えることになりましたが、電話によるお問い合わせを固定電話で受けていたため、在宅勤務期間中（4月中旬～5月末にかけて）は電話による受付を一時的に休止し、メールによる受付のみで運営せざるを得なくなりました。

このような状況を改善するため、RISではアマゾン ウェブ サービス（AWS）の「Amazon Connect」を導入し、どこでも電話対応が可能な環境を構築することにしました。

## Amazon Connect とは

「Amazon Connect」はクラウドでコンタクトセンターを構築するサービスです。様々な機能を備えているため、多くのオペレータを抱えるコールセンターにも適用できますが、主となる機能は電話ですので、電話対応業務が行われているところであれば、どのようなシチュエーションでも適用することが可能です。

## Amazon Connect の特徴

### 1. 従量課金制

利用した分だけお支払いとなるため、ピーク性のある電話対応業務に適しています。また、PBXのように高額な導入費用はかからないため、ピーク性がない電話対応業務でもコストを抑えることができます。

### 2. どこでも通話可能（在宅勤務で電話対応業務が可能に）

ソフトウェアフォンを使用するため、インターネット回線とパソコンがあればどこでも電話として利用可能です。また、設定によってはスマホなどの固定電話へも転送可能です。

適切な技術を活用することで働き方を改善できます。  
ぜひ一度リウコムへご相談ください！

## Amazon Connect の構成例

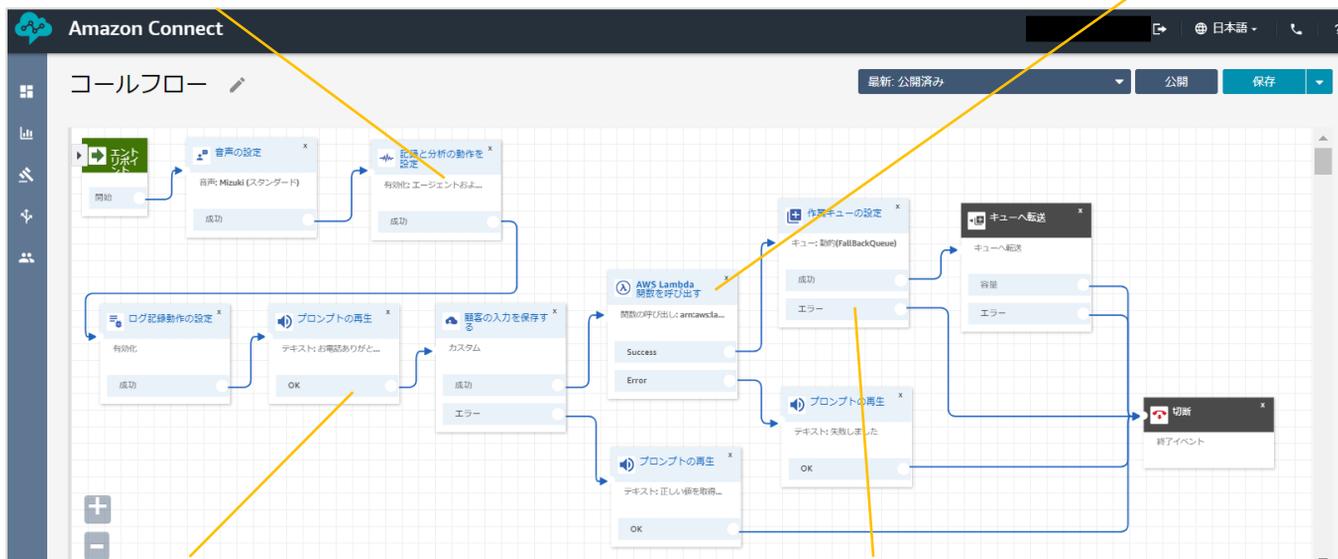
「Amazon Connect」では下記のようなフローによりコールフローを構築します。

### ポイント ①

通話を録音・保存できるので、通話後でも内容の再確認が可能です。

### ポイント ②

プログラムと組み合わせることができるので、動的な応対も可能です。



### ポイント ③

音声読み上げ機能を備えており、電話応対業務を効率化できます。

### ポイント ④

キューにより、お問い合わせ内容等に応じてエージェントに振り分けられます。

## 導入後

「Amazon Connect」の導入によって、在宅勤務でも電話によるお問い合わせを受けられるようになり、サービスレベルを保った運用が可能になりました。

また、通話録音の設定をしたことで、いつでも通話内容を聞きなおせるようになり、電話応対の改善にもつながっています。

お客様の業務を確認させていただき、AWS を活用した最適な構成をご提案させていただきます。

お問い合わせはこちら



〒900-0015

沖縄県那覇市久茂地 1 丁目 7 番地 1 号  
琉球リース総合ビル 1 1 階

☎ 098-869-5003

✉ aws\_info@ryucom.co.jp

