

アグレックス、「次世代型クラウドコンタクトセンターサービス」の 導入支援サービスを提供開始 ～「Amazon Connect」と「Salesforce Service Cloud」を活用し 柔軟なコンタクトセンターシステムを提供～

TIS インテックグループの株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：八尾政範、以下 アグレックス）は、アマゾン ウェブ サービスが提供するクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect^{※1}」と株式会社セールスフォース・ドットコムが提供する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^{※2}」を組み合わせ、「次世代型クラウドコンタクトセンターサービス」の導入支援サービスの提供を本日より開始することを発表します。

本サービスは、アグレックスの豊富なコンタクトセンターの立ち上げ・運用経験とノウハウなどを活用し、「Amazon Connect」と「Salesforce Service Cloud」を組み合わせ、利便性の向上や運営負荷の軽減を実現するコンタクトセンターシステムの構築から運用までをワンストップで支援するサービスです。

アグレックスは、20年以上にわたりコンタクトセンター事業を展開し、コンタクトセンターの立ち上げ・運用経験と、自社コンタクトセンターでの CTI^{※3} 利用におけるノウハウを有しています。また、200 サイト以上の AWS 導入支援実績と、2,500 案件以上の Salesforce 導入支援実績があり、クラウドソリューション構築における豊富な経験があります。これらの知見と技術力を融合することで、お客様の課題に合わせた最適なコンタクトセンターシステムの構築・運用を実現します。

- ※1 「Amazon Connect」は、クラウド型コンタクトセンターサービスです。ブラウザ画面上で、コールフローやユーザーなどの設定が容易に可能で、専門知識がなくても直感的な操作で柔軟にコンタクトセンターを構築することができます。
- ※2 「Salesforce Service Cloud」は、エージェントをインテリジェンスや自動化で支援し、パーソナライズしたサービスをチャネルを問わず提供することにより、ロイヤリティとビジネスバリューの向上を実現するサービスプラットフォームです。
- ※3 「CTI」は、Computer Telephony Integration System:電話とコンピュータの統合システムの略です。電話番号に基づき顧客データベースから、顧客情報や購入履歴、過去の対応履歴などを表示させることが可能です。

■「次世代型クラウドコンタクトセンターサービス」の導入支援サービスの特長

本サービスでは、「Amazon Connect」に「Salesforce Service Cloud」を組み合わせることで、蓄積された顧客情報と関連付けたコミュニケーションチャネル先のエンドユーザーへの適切な対応を可能とします。また、「Amazon Connect」の音声チャネルを Salesforce 各種チャネル（チャット、電子メール、SMS など）と連携させることができ、お客様のオムニチャネル戦略の推進を後押しします。

また、アグレックスでは、音声マイニングソリューション（音声認識+テキストマイニング技術）や AI チャットボットの導入支援サービスも展開しており、これらのサービスとコンタクトセンターを連携させることでさらなるカスタマーエクスペリエンス向上を実現します。

■クラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」の特長

- ・短期間でコンタクトセンター開設が可能
- ・分単位の従量課金制で、需要にあわせたキャパシティ増減や繁忙に応じたオペレーター配置を実現
- ・アマゾンのコンタクトセンターと同じ技術が使われている、信頼性と耐障害性に優れた CTI を利用
- ・PCI DSS、ISO27001、SOC などセキュリティに関する国際規格認証を複数取得
- ・オープンプラットフォームで拡張性が高く、CRM ソリューションや AI チャットボットなど外部サービスとの連携が容易

アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）、SS（ソフトウェアソリューション）、SI（システムインテグレーション）を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理と IT のノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループはグループ社員約 2 万人が一体となって、強みを活かし、国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客様のビジネスを支える IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして、未来の景色に鮮やかな彩りをつけていきます。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ Amazon Web Services”，“アマゾン ウェブ サービス”，“AWS”、ならびにその他の AWS のグラフィック、ロゴ、ページヘッダー、ボタンアイコン、スクリプト、サービス名は、米国および/またはその他の国における、AWS の商標、登録商標またはトレードドレスです。

※ Salesforce, Force.com, Sales Cloud, Service Cloud, Chatter, Salesforce cloud alliance partner およびその他はセールスフォース・ドットコム商標であり、許諾のもとに使用しています。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますので、ご了承ください。

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社アグレックス 企画本部 経営企画部 担当：酒井

TEL：03-5371-1503 E-Mail：agrex_info@agrex.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ】

株式会社アグレックス

デジタルトランスフォーメーション事業本部 ソリューション営業第 2 部 担当：橋本

TEL：042-371-7885 E-mail：system_contact@m.agrex.co.jp

デジタルトランスフォーメーション事業本部 札幌事業所 札幌システムサービス部 担当：細井

TEL：011-207-8820 E-mail：aws-sales@m.agrex.co.jp