

## KDDI エボルバ、AWS パートナーネットワークに加入、 Amazon Connect を活用したコンタクトセンターサービスを開発 安全性の高いセンターをスピード構築、AWS 上のチャットシステムとシームレスに連携

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中澤雅己、以下 KDDI エボルバ）は、アマゾン ウェブ サービス（以下、AWS）の「AWS パートナーネットワーク（以下 APN）」に加入し、テクノロジーパートナーとして、東京リージョンにおけるクラウド型コンタクトセンターのプラットフォーム「Amazon Connect（アマゾン コネクト）」を活用した新たなコンタクトセンターサービス<sup>※1</sup>を開発し、2019年6月より提供を開始いたします。

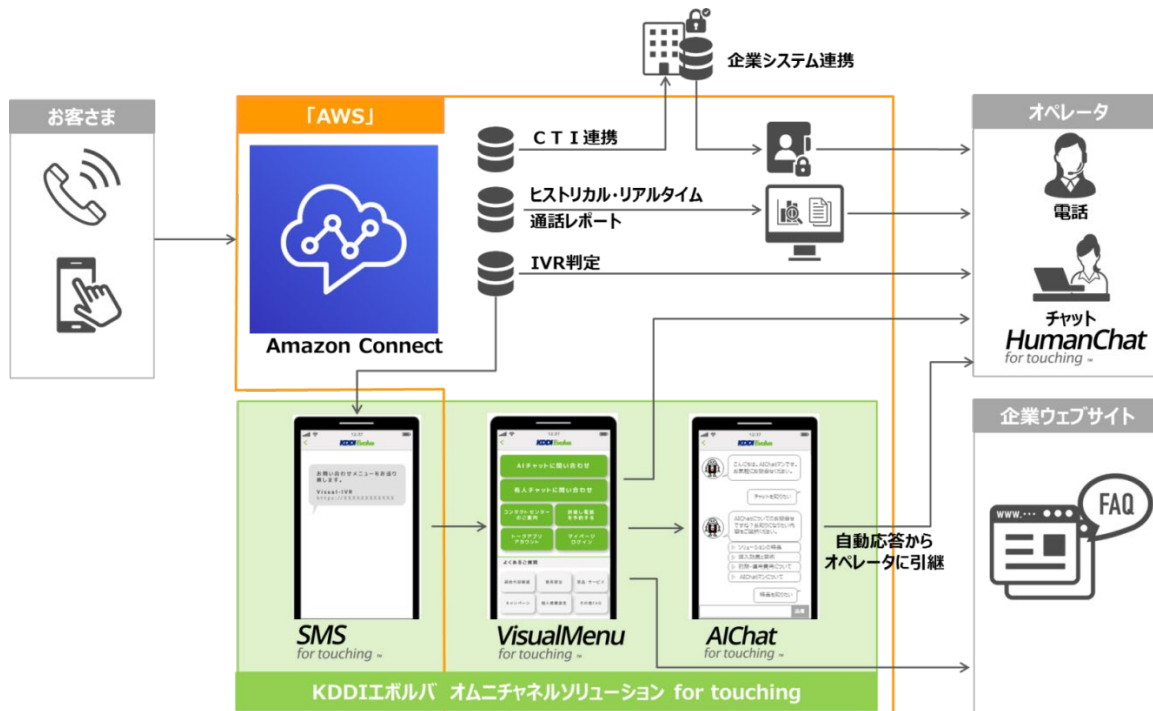


### ■新コンタクトセンターサービスの機能、特長

本サービスは、「Amazon Connect」と、KDDI エボルバの人材・技術、運用、マネジメントノウハウの融合により、企業とお客さまのコミュニケーションデザインの全体最適化を実現する以下機能を実装し、CX向上、効率化に寄与するものと考えます。

KDDI エボルバは、本サービス提供に先駆け、2019年4月より社内ヘルプデスク業務に「Amazon Connect」を導入しました。東京リージョンを経由した窓口を設け、クラウド環境下でインバウンドに対応するとともに、ヒストリカル・リアルタイム通話レポートを利用したヘルプデスクの運営・業務管理を行っています。

- 発信番号と顧客マスタデータの CTI 連携、顧客情報のポップアップ表示
- 入電時の IVR 判定でオペレータ（電話）とデジタルチャネル誘導を切り分け
- センター稼働率や効果を知る KPI 管理に有効なヒストリカル・レポート数値の出力
- オペレータの通話・待受け・休憩時間、お客さま待呼数などのリアルタイム・レポート数値の出力
- AWS 上で構築、提供している KDDI エボルバのオムニチャネルソリューションと連携



「Amazon Connect」は、AWS上で構築、提供しているKDDIエボルバのオムニチャネルソリューション「for touching™」シリーズ※<sup>2</sup>との親和性が高く、シームレスな連携が可能となります。「人」と「技術」の力をもとに当社が提供する同シリーズの [AIChat](#) や [VisualMenu™](#) は、お客さまを素早く自己解決に導き、且つ、企業の業務効率化を支援するソリューションとして評価され、30社以上の実績があります。

「Amazon Connect」は、スケーラブルで伸縮自在な環境であらゆる規模の企業のお客さま窓口を構築し、より良いカスタマーサービスを提供できるクラウド型コンタクトセンタープラットフォームです。インフラ配備や管理不要なオープンプラットフォームの強みを持ち、繁忙期ごとのコンタクトセンターの規模拡大・縮小や、他システムとの連携を手軽にスピード構築できます。

また、米国での高いセキュリティ基準（ISO27001 および PCI-DSS Level1 のような国際的な産業証明書）をクリアし、世界 21 地域の 64 のアベイラビリティゾーンで運用されているインフラ実績と信頼性をもつAWSを採用することにより、高い可用性、耐障害性、拡張性、安全性をもつコンタクトセンターサービスの提供を実現いたします。

KDDI エボルバは、今後も APN パートナーとして、「Amazon Connect」のサービス開発、提供を進めるとともに、企業ニーズにあわせた最適なコンタクトセンターサービスの提供を目指します。

以上

#### ◎注釈

- ※1. クライアント企業は、課題、要件、ニーズにあわせて、「Amazon Connect」を活用した新コンタクトセンターと、KDDI エボルバ標準の「Avaya（アバイア）」を採用したコンタクトセンターから選択いただけます。
- ※2. KDDI エボルバは、AI を活用したチャットシステム「[AIChat](#)」、問合せ窓口をスマートフォンに可視化するビジュアル IVR「[VisualMenu™](#)」などのオムニチャネルソリューション「for touching™」シリーズを AWS 上に構築し、有人による電話やチャットサポート「[HumanChat](#)」と組み合わせたハイブリッド型コンタクトセンターを提供しています。  
<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/>

#### ◎商標

- アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS、および Amazon Connect は、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。
- 「for touching™」「VisualMenu™」は、KDDI エボルバが商標出願しており、今後登録予定です。
- その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。