

アシスト、「Amazon Connect コンタクトセンター導入支援」サービス提供開始

～ 短期間でのコンタクトセンター立ち上げを AWS で加速しコスト最適化を実現 ～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>、以下「アシスト」)は、コンタクトセンターやコールセンターを物理的な機器がない状態から迅速に立ち上げるための新サービス「[Amazon Connect コンタクトセンター導入支援](#)」の提供を10月20日付けで開始します。

DX 推進、顧客満足度の向上など、様々な背景からコンタクトセンター立ち上げのニーズが高まっています。一方で、コンタクトセンター専用の物理的な機器を持たない企業や新規事業部門にとって、競合他社に後れを取らず迅速にCTI*などの仕組みを構築することは障壁となります。

*CTI: Computer Telephony Integration

アマゾン ウェブ サービス(AWS)が提供する「Amazon Connect」は、クラウド上にコンタクトセンター業務の機能を実装するサービスです。電話機器・電話回線・PBX といった機器が不要なことに加え、従量課金制であるため、コンタクトセンターの迅速な立ち上げと、初期投資および運用コストの抑制を実現します。また、ブラウザベースで問い合わせ対応が可能のため、コンタクトセンター担当者の働き方に対する多様なニーズに応えるだけでなく、事業を推進する上では災害などあらゆるリスクに備えた対応も可能にします。

コンタクトセンターに必要な機能をクラウド上に実装するサービス



今回アシストが提供開始する「Amazon Connect コンタクトセンター導入支援」は、このような Amazon Connect の特長を最大限生かしたサービスです。AWS 認定資格を持つアシストの技術者が、各企業のコンタクトセンターに関する要件整理から Amazon Connect を利用した環境構築、運用開始までを技術的に支援することで、コンタクトセンターの早期稼働開始と安定的な運用、そしてコスト面での課題払拭を実現します。

今後もアシストは、顧客企業のビジネス成長を後押しするために最適な支援サービスを積極的に開発・提供していきます。

■「Amazon Connect コンタクトセンター導入支援」サービスについて

●支援内容

「Amazon Connect コンタクトセンター導入支援」は、Amazon Connect の特長を最大限に活用し、企業のニーズに合わせたカスタマイズが可能です。以下のような支援を提供します。

要件整理: コンタクトセンターの要件に合わせてパラメーターとフローを設計

環境構築: 基本設定やコンタクトフローの設定を支援

運用支援: 管理者向けに操作方法のレクチャーを実施

※支援提供期間: 約 2 ヶ月

●価格

要問い合わせ(コンタクトセンターの規模により異なります)

●詳細 URL

<https://www.ashisuto.co.jp/cloud/aws/service/amazon-connect-service.html>

●本サービスに関するお問い合わせ

https://www.ashisuto.co.jp/pa/contact/aws_enquiry.html

■プレスリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報担当: 田口、曾根原

TEL: 03-5276-5850

URL: https://www.ashisuto.co.jp/corporate/press_room/

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ プレスリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。