

2018年12月12日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

**東京リージョンでの提供を開始した Amazon Connect による  
コールセンターシステム構築に着手**

住信 SBI ネット銀行株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という)は、Amazon Web Services(以下、「AWS」という)が東京リージョンでの提供を開始したクラウド型コンタクトセンターサービス Amazon Connect(※)を利用したコールセンターシステムの構築に着手いたしました。

(※)Amazon Connect は、コンタクトセンターの規模を問わずより良いサービスを低コストで提供できるセルフサービスのクラウド型コンタクトセンターサービスです。

Amazon Connect はオープンプラットフォームであり、顧客関係管理(CRM)ソリューションや AWS プラットフォームなど、他のシステムと簡単に統合することができます。(AWS HP より一部抜粋)

[Amazon Connect 東京リージョン提供開始のお知らせ](#)

住信 SBI ネット銀行ではこれまで、コールセンターを顧客体験価値の源泉と位置づけ、CX(カスタマーエクスペリエンス)の高度化に取り組むなかで、本年1月から Amazon Connect の POC(概念実証)による、通話品質、スキルベースのルーティング、セキュリティ、他システム連携など複数の評価基準の検証を実施してまいりました。

このたび、更なる顧客体験価値の向上を目的としたコールセンターシステムの更改を行うにあたり、その電話基盤として Amazon Connect を採用することをお知らせいたします。今回、コールセンターシステムをクラウドシフトすることにより、

- ・従来、コールセンター拠点構築/移設、端末増設など、外部ベンダーに委託していた作業が、クラウドの設定変更によるセルフマネジメントで可能となり、約4割のTCO削減が見込まれる。

- ・クラウド内の離れた距離にある複数のデータセンターで稼働することで、高い可用性/業務継続性が担保される。

といったクラウドのメリットを享受でき、ここで効率化された経営資源を、より革新的な顧客体験、魅力的なサービスの開発に充当していくことが可能となります。

住信 SBI ネット銀行では今後、自然言語による応答、チャットボット、機械学習による分析、音声によるフォレンジックなど、コンタクトセンター領域においてもお客さまの体験価値向上を目的に Amazon Connect をはじめ、クラウドサービスを利用した先端技術を積極的に導入してまいります。

**アマゾン ウェブ サービス ジャパン 長崎社長からのコメント**

アマゾン ウェブ サービス ジャパンは住信 SBI ネット銀行株式会社から、新しいコールセンター基盤として Amazon Connect を採用いただいたことを歓迎します。Amazon Connect をご利用頂く事で、高い可用性、セキュリティを実現するだけでなく、ダイナミックなコンタクトフローの変更や AI サービスとの連携など、お客様にとってより高品質な体験を提供することが可能になります。AWS はこれからも、コンサルティング支援、技術支援、クラウド教育支援などを通じて、住信 SBI ネット銀行様のデジタルトランスフォーメーションをサポートして参ります。

以上