

PRESS RELEASE

2021年12月1日

ARアドバンステクノロジー株式会社

代表取締役社長 武内 寿憲

コンタクトセンターのDXやCX化における課題を解決 Amazon Connect に対応した専門コンシェルジュによる無料リモート相談を開始

クラウド技術とデータ・AI 活用によるデジタル化サービスを提供するARアドバンステクノロジー株式会社（所在地：東京都渋谷区渋谷 1-14-16 代表取締役社長：武内 寿憲、以下、ARI）は、2021年12月1日よりコンタクトセンターのDXやCX化推進をサポートする目的で、専門コンシェルジュによる無料リモート相談を開始いたします。

これにより、クラウドコンタクトセンターのソリューション選定や構築・運用時の課題解決、運営ノウハウのご提供など、リモート環境の中でもお客様の個別課題に対し専門的なサポートが可能となります。

■専門コンシェルジュサービスとは

お客様のコンタクトセンターにおけるクラウド移行や、運用時の課題をご支援するサービスです。対面ではなく、リモート環境から問い合わせができる気軽さが利点となります。

コンタクトセンターでの運用や業務知識が豊富なコンサルタントと、音声基盤システム構築において多くの実績や技術力を持つエンジニアが、コンタクトセンターに課題を抱えるお客様に対して、専門コンシェルジュとしてサポートをいたします。

お客様の個別課題やご要望を明らかにしたうえで、製品選定や事例の紹介、製品比較、業務設計から運用への落とし込みなど、具体的なプランのご提案まで対応いたします。

【コンタクトセンター専門コンシェルジュサービス公式ページ】

<https://mieta-cc.com/concierge-service.html>

■専門コンシェルジュサービスにて解決可能な課題の一例

- ✓ コンタクトセンターのDX化を検討しているが何から手を付けてよいか分からない
- ✓ クラウドコンタクトセンター、CRM、音声テキスト化などのソリューション選定において製品が多く比較が大変
- ✓ 来期の予算申請まで時間がない
- ✓ 他社がどのようなソリューションを使っているか知りたい
- ✓ 電話以外のチャネルとしてノンボイス化を検討したいが、業務ごとの最適なチャネルや業務設定をどうしたらよいか分からない

■無料相談実施の背景

昨今、コンタクトセンターのクラウド製品が多数リリースされ、選択肢が増えたことにより、現行のバージョンアップだけでなく、クラウド化を含む製品リプレイスなど、最適な意思決定のための知見と、さらなる検討の時間が必要となってきました。

クラウド移行後にも、期待した運用改善に至っていない、CX 向上のあるべき姿を描けていないといった様々な課題も聞かれるようになりました。

■ARI の強み

- ・数十席～数千席までの様々な規模に応じた Amazon Connect 構築経験
- ・AVAYA や Genesys などのオンプレミス基盤を Amazon Connect に移行する豊富な実績
- ・在宅やノンボイス化なども含む運用改善からマネジメント手法に至るコンサルティング能力
- ・10年以上にわたりコンタクトセンターシステム構築全般に携わってきた確かな知識と実績

ARI は、Amazon Connect と AWS の双方の知見を持った数少ないコンサルティングパートナーとして、従来のコンタクトセンターから変化が求められる中、さらなるコンタクトセンターの最適な DX 化をサポートしていきたいと考えております。

※記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

※アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です

【ARアドバンステクノロジー株式会社 会社概要】

社 名 : ARアドバンステクノロジー株式会社 (略称: ARI)

設 立 : 2010年1月

資 本 金 : 1億円

事 業 内 容 : クラウド技術とデータ・AI活用によるデジタル化サービス事業

グループ事業所: 東京、大阪、名古屋

URL: <https://www.ari-jp.com>

本件に関するお問い合わせ先

ARアドバンステクノロジー株式会社

広報担当

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-14-16 渋谷野村証券ビル 8F

電話: 03-6450-6080 Mail: ari-pr@ari-jp.com