

Amazon ConnectとCRMを掛け合わせ、効率的なコンタクトセンターを実現。 クラウドとアプリケーション、それぞれの役割分担と、得られた成果とは



シンキングリード 株式会社

業種	情報通信業
教職員数	約26名 (2023年1月現在)
本社所在地	東京都中央区

主な事業内容

DX支援 (これからのIT化の支援)、ソリューションメニュー、統合型顧客管理システム [F-RevoCRM] やコミュニケーションツール [BeSmart]、オープンソースのカレンダーアプリ [OSScalender] の開発・販売

ホームページ

<https://www.thinkingreed.co.jp/>

ご担当者さま

ビジネスデベロップメント 福田 淳さま

パートナーとしての NTT東日本の選定理由

- ✔ クラウドサービスに対する説得力が生まれ、お客さまに安心感を与えられること
- ✔ Amazon Connectをはじめ、AWSに対する知識や実績が豊富
- ✔ 導入の支援だけでなく、初期設定や運用面までサポートできること

「スマートビジネス」をビジネスコンセプトに掲げ、オープンソースの顧客管理システム [F-RevoCRM] の開発、提供やDX支援を手掛けるシンキングリード株式会社。コンサルティング事業から創業したことによる課題解決力と、システムやツールの開発力を強みとする同社では、業種・業界を問わず、さまざまな業界の企業に [F-RevoCRM] を提供しています。

コロナ禍によるテレワークが標準化するなか、在宅でのコールセンター業務のニーズが高まっていたことをきっかけに、[F-RevoCRM] とクラウド型コンタクトセンターサービスの Amazon Connect を組合せたサービス提供を模索しており、そのパートナー企業として NTT 東日本とお取引組みいただきました。

1. NTT東日本への相談のきっかけ

自社の知名度の低さや、クラウドサービスへの信頼度向上に課題を感じていた

2019年当時、まだまだ自社の知名度が低く、もっと露出を増やしていきたいと弊社では考えていました。セミナーを開催したり、メルマガを送信したりと、さまざまな施策を展開していたのですが、手応えが感じられなかったのです。

その他の悩みとして、弊社クラウドサービスへの信頼度も挙げられます。弊社では厳格なセキュリティポリシーを策定し、お客さまのお取り扱いでも情報管理を徹底しております。しかし、日本の企業の多くが、クラウドサービスのセキュリティに対してとてもシビアな目を向けがちであり、弊社のような中小企業のクラウドサービスですとなおさらです。

その他にも、限られた社内のエンジニアリソースを [F-RevoCRM] のアプリケーション開発に集中させるため、AWS や Amazon Connect の導入、運用のリソースをアウトソースしたかったという考えもあります。

2. クラウドビジネスパートナーとして NTT東日本を選定された理由と NTT東日本の魅力

お客さまに与えられる安心感と、AWS やクラウドに関する知識や実績が魅力

NTT 東日本さまにご相談させていただいた理由として、まず [NTT 東日本] というブランディングの力をお借りしたかったことです。クラウドサービスに対する説得力が生まれ、お客さまに安心感を与えられる点はとても大きな要素です。

また、Amazon Connect をはじめ、AWS に対する知識や実績が魅力です。特に AWS 関連のサービスはとても速いサイクルで新しいサービスや機能が開発されているため、追いつくのも大変です。しかし NTT 東日本さまは、情報や技術のアップデートにしっかり注力されていますし、実際に AWS の資格を持っているエンジニアの方も多いと伺っています。

Amazon Connect に関しても、ただ導入を支援するだけでなく、コンタクトセンターを運営していく上での初期設定や運用面をサポートいただける点もポイントですね。

3. 「クラウド導入・運用サービス」の取り組み状況

NTT東日本によるクラウド導入・運用サービスと、シンキングリード社によるアプリケーション構築

「営業支援システムを導入したい」「在宅でもコンタクトセンター業務を行いたい」「顧客管理をしたい」というニーズをお持ちのお客さまに対して、弊社では「F-RevoCRM」とAWS、Amazon Connectを連携したサービスをご提案しています。

その際のAWSやAmazon Connectの立ち上げに、NTT東日本さまのクラウド導入・運用サービスによる構築、運用を採用しています。クラウドサーバーの立ち上げをNTT東日本さまでおこなっていただき、私たちがクラウド上に「F-RevoCRM」のアプリケーションを構築する、という役割分担です。

その他にも、AWS単体をご希望されるお客様には、NTT東日本さまのクラウド導入・運用をご紹介することで、課題解決のお手伝いをしています。

シンキングリード社が考える、「F-RevoCRM」とAmazon Connectの親和性とそれぞれの強み

もともと「F-RevoCRM」とAmazon Connectの連携で実現したかったのは以下の2点は、お取り組みによってクリアできています。

- ・着信時に、着信相手を特定すること
- ・「F-RevoCRM」からワンクリックで架電ができること

また、「F-RevoCRM」は汎用性が高いことが特徴でして、お問い合わせ対応する際に表示する項目を柔軟に変えていくことも問題なくできています。一方のAmazon Connectは、初期の設備投資が不要であるため、低コストかつ短期間で導入ができること、さらに導入後は従量課金制であるため、通話時間分だけの費用で済むことがお客さまからも高評価です。



4. 導入後の成果

コンタクトセンターのデジタル化に加え、効率的な顧客管理を実現。セキュリティ基準の高い業界にも参入できるように

弊社とNTT東日本さまが協業して「F-RevoCRM」とAmazon Connectを導入した企業は現在2件で、実際にお客さまからも高評価の声を聞いています。架電数の増加といった成果や、通話内容のクオリティ向上に貢献しています。

さらには、NTT東日本さまと取り組みさせていただくことによって、クラウドやAmazon Connectの保守をお任せできるようになり、浮いたエンジニアリソースをさらなるアプリケーション開発に投下できるようになりました。

当初の課題であった弊社クラウドサービスへの信頼度も向上することができています。以前であれば取り組みが難しい、セキュリティ基準が高い業界のお客さまに対しても、NTT東日本さまとの協業することによってご提案ができるようになりました。



5. 今後のお客さまの展望

Amazon Connectをはじめ、さまざまなツールと「F-RevoCRM」を掛け合わせ、1件でも多く中小企業のお客さまのDXを進めていきたい

弊社全体では今後、1件でも多くのお客さまのDXを進めていきたいと考えています。弊社のお客さまの多くは中小企業であり、予算の関係からなかなかDXを進められないことに悩んでいるケースが多々あります。そこで利用料金が高いライセンス型のCRMではなく、オープンソースのCRMである「F-RevoCRM」を選択肢のひとつとしてご提案させていただき、1社でも多くの課題解決に取り組んでいきたいと思えます。

※文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2023年9月時点(インタビュー時点)のものであります。

※事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

※Amazon Web Services(AWS)および記載するすべてのAmazonのサービス名は、米国の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。

- クラウド導入・運用サービス
- クラウドゲートウェイ クロスコネクト
- Amazon Web Services (AWS) 及び Microsoft Azure の販売

