

インテック、Amazon Connect と連携した金融機関向け フルクラウド型の「F³（エフキューブ）コールセンターサービス」 を提供開始

TIS インテックグループの株式会社インテック（本社：富山県富山市、代表取締役社長：北岡 隆之、以下インテック）は、アマゾン ウェブ サービス（以下 AWS）の Amazon Connect※と連携した「F³（エフキューブ）コールセンターサービス」を提供することを発表します。なお、本サービスは、2022年12月までに提供開始予定です。

■背景

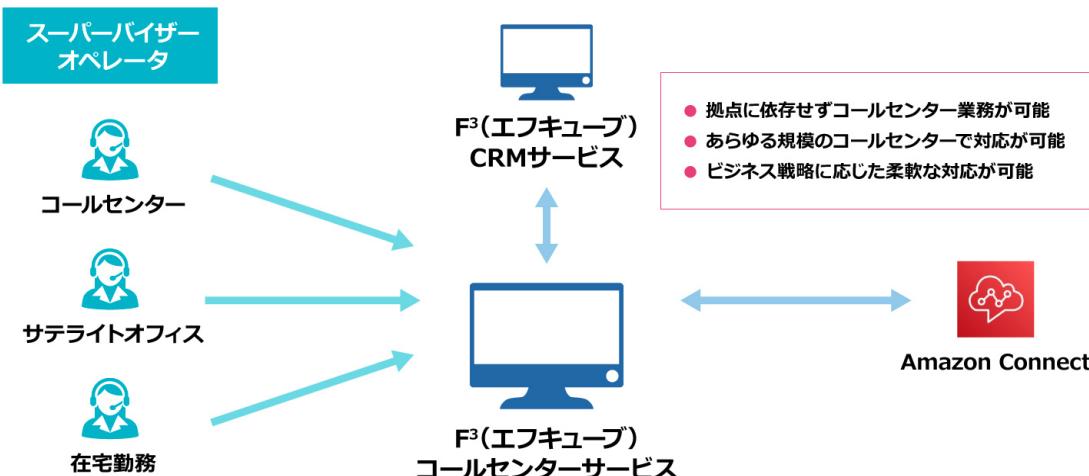
インテックは、これまで20年以上、お客様の環境にシステムを構築するオンプレミス型の「F³（エフキューブ）コールセンターサービス」を提供しており、既に多くの金融機関に導入いただいております。近年の金融機関における、クラウド環境へのシステム移行ニーズの高まりを受け、「F³（エフキューブ）CRMサービス」の顧客情報管理機能と Amazon Connect を連携した、フルクラウド型の「F³（エフキューブ）コールセンターサービス」をご提供します。

■フルクラウド型の「F³（エフキューブ）コールセンターサービス」の特長

長年、金融機関に携わって得られた業務ノウハウやコールセンターサービスの構築経験を活かし、金融機関のコールセンター運営に最適化したサービスです。「F³（エフキューブ）コールセンターサービス」と Amazon Connect を連携することで、短期間・低コストで環境構築ができるフルクラウド型のサービスを提供します。これにより、システムの運用負荷を低減し、ビジネス成長に合わせた機能拡張ができるようになります。

① Amazon Connect と連携したコールセンターサービスを提供

Amazon Connectとの連携により、CRMに必要なチャネル間の顧客管理の統合に加え、電話やチャットなど様々な手段で顧客接点を持つことができる、オムニチャネル型のカスタマーサービスを実現します。また、ライセンスやPBXなどの機器が不要であるため、コールセンターの席数の増減、コールセンターの拠点に依存しない柔軟な設計など、従来のシステムと比較して金融機関の営業戦略に応じたスピーディーな対応が実現できます。

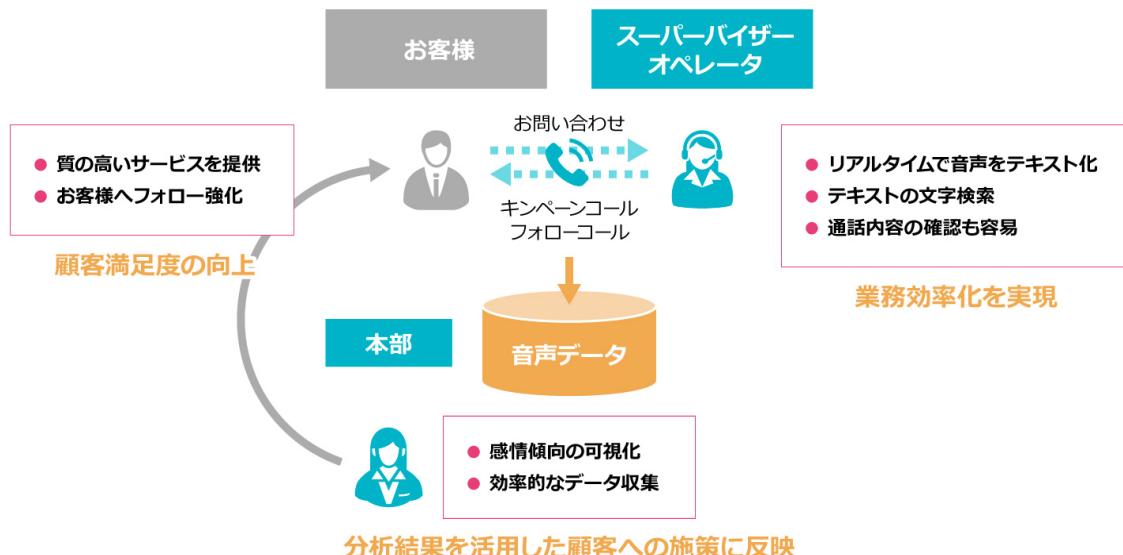


② Amazon Connect の多彩な機能との連携

Amazon Connect のテレフォニー以外の AI 分野やデータ分析など多彩な機能との連携により、コールセンター業務の更なる高度化を実現します。例えば、機械学習を活用したコンタクトセンターの分析機能を持つ Contact Lens for Amazon Connect を利用すると、顧客との通話の重要な部分を自動的に記録および文字起こしを行うとともに、感情や傾向をリアルタイムで把握できるため、金融機関は応対品質の改善に役立てることができます。

このような蓄積された音声データや顧客感情の分析結果を顧客の施策に反映することで、金融機関は質の高いサービスの提供が可能となり、顧客フォローを強化することができます。その結果、顧客満足度が向上し、コールセンター業務の価値を上げる仕組みを構築できます。

<Contact Lens for Amazon Connect の利用イメージ>



※ Amazon Connect : 詳細は AWS ホームページをご参照ください。(<https://aws.amazon.com/jp/connect/>)

<Contact Lens for Amazon Connectについて>

2021年9月に日本語対応を開始した、機械学習を用いたリアルタイムのコールセンター分析ができるサービスです。主な機能は以下の通りです。

・リアルタイムで音声データをテキスト化

オペレータと顧客の通話をリアルタイムに文字起こしを行います。通話内容の確認時間を短縮し、テキスト化された文字検索が可能となります。

・音声データでオペレータと顧客の感情分析を実施

感情分析を行うことで、顧客の感情傾向を把握することができます。また、機械学習を用いたリアルタイム分析を利用すると、通話中にオペレータへアドバイスを行うなど、対応力の向上が期待できます。

Contact Lens for Amazon Connect の詳細は、以下をご参照ください。

<https://aws.amazon.com/jp/connect/contact-lens/>

<https://aws.amazon.com/jp/blogs/news/contact-lens-for-amazon-connect-japanese/>

■今後の展開

インテックと AWS が協業することで、Amazon Connect と連携した「F³ (エフキューブ) コールセンターサービス」の提供が実現しました。今後、Amazon Connect だけでなく、会話型 AI 機能を提供する Amazon Lex を活用した有人チャット／チャットボットの提供など、様々な AWS の製品と「F³ (エフキューブ)」を連携した機能拡張を検討しております。

インテックは、「F³ (エフキューブ)」をはじめとするサービス提供に加え、外部サービスとの連携で提供機能の幅を広げることで、地域金融機関が抱える顧客の課題解決や行内業務の DX 化を支援します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

「F³ (エフキューブ) :Flexible Financial Frontier」について

(<https://www.intec.co.jp/service/detail/f3/>)

インテックが提供する金融機関向け総合情報系ソリューションの総称です。CRM システム、コールセンターシステム、ローン自動審査システムなどを業務機能の体系化と業務単位のコンポーネント化で、合理的なシステム導入と拡張性を実現した金融機関向け「統合型 CRM システム」です。F³ (エフキューブ) は豊富な導入実績と確かな技術および業務ノウハウの蓄積により、情報の一元管理、法人企業の事業性評価、商流の把握など営業推進支援を目的とした業務の効率化と高度化を実現しております。

株式会社インテックについて (<https://www.intec.co.jp/>)

お客様の経営戦略に沿った情報化戦略の立案からシステムの企画、開発、アウトソーシング、サービス提供、運用保守まで、IT 分野において幅広く事業を展開しています。インテックは、1964 年の創業以来培ってきた技術力をもとに、AI、RPA 等のデジタル技術の活用や、新たな市場の創造にも積極的に挑戦しています。常にオープンな姿勢で、人、企業、社会を技術でつなぎ、自らも変革しながら「豊かなデジタル社会の一翼を担う」企業としてお客様に新しい価値を提供してまいります。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ 2 万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社インテック テクノロジー&マーケティング本部 広報室 小川、長谷、稻垣
E-Mail : press@intec.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社インテック バンキングビジネス事業本部 事業企画部 担当：松田
TEL : 050-1704-0660 E-Mail : f3_pr@intec.co.jp