

## “現場で構築”がこれからのトレンド！ 新時代のクラウド／ナレッジ基盤を提案

両日にわたり文化会館5階では、オウケイウェイヴとアマゾンウェブ サービス ジャパンがプライベートセミナーを開催。現場で構築するナレッジ基盤やクラウド型コンタクトセンターを提案した。

### KCSで迅速にナレッジを蓄積 利用価値を高めてFAQ公開へ

13日はオウケイウェイヴが、5つのセッションを行った。このうち4つは、同社ソリューションの導入事例。ホテル経営を手掛けるグリーンのピアボナス(サンクスポイント)運用、みずほ銀行のFAQ／有人チャット／AIチャット活用、USENグループのサポートサイト運営、ふるさと納税関連事業を展開するトラストバンクのFAQ構築・改善の取り組みを、各社担当者へのインタビュー形式で紹介していった。

最後は取締役副社長の佐藤哲也氏が登壇。「Customer Support to Customer Growth」をキーワードに、これからのナレッジ管理手法として「KCS: Knowledge Centered Support (Service)」について解説していった。

KCSの真髄は“ナレッジを現場で構築”することにある。これに



オウケイウェイヴの  
佐藤哲也氏

より、回答の作成スピードや精度を高める。さらに利用率の高い回答(ナレッジ)はFAQ化して公開、顧客の自己解決までのスピードを高めることも視野に入れる。

カスタマーサポートにもスピードが求められる時代。今後はCRMベンダーなどさまざまなパートナーと提携し、ナレッジ構築・活用のあり方を変えていくと強調した。

### 「クラウド×AI」で創る “次世代”のカスタマーサービス

14日は、アマゾンウェブ サービス ジャパンが、ビジネス、テクニカル、カスタマーの3部構成で6セッションを行った。

同社 事業開発本部 プラットフォーム事業開発部 事業開発マネージャー Amazon Connectの羽富健次氏は、クラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」のビジネス概況と最新の活用



アマゾンウェブ  
サービス ジャパンの  
羽富健次氏

事例を紹介。さらに、同社の自然言語処理サービス「Amazon Comprehend」のローカライズを完了したことを発表。音声認識によるテキスト化サービスの日本語化や、対応チャンネルにチャットを拡充する予定も示した。

導入企業および導入を検討中の企業をパネリストに迎えたパネルディスカッションも実施。日本ATM、プラス(ジョインテックスカンパニー)、HEAVEN Japanの3社が登壇。ビジネス環境の変化と生じている課題を共有し、今後目指すカスタマーサービスを実現するためのAmazon Connect活用について議論した。

このほか、コンタクトセンター構築のデモンストレーション、PCI DSSへの準拠やBCP対策など、コンタクトセンターの課題を踏まえた技術解説、パートナー企業によるテクノロジー視点のパネルディスカッションなどが行われた。