

## 参考資料

### 【①提供機能詳細】

#### ■提供機能の一覧

提供機能	提供ツール	標準／オプション	提供内容
電話受付機能	Amazon Connect	標準	PBX、IVR（自動音声応答）、ACD、ソフトフォン、チャット、音声録音など、必要な機能がオールインワンで提供されます。また、詳細なヒアリングのうえ、必要な回線やコールフローの設定いたします。
メール対応機能	Zendesk	標準	Zendesk上からメールの送受信することができます。普段、GmailやOutlookなど、お使いの独自ドメインを使用することも可能です。
チャット機能	Zendesk	標準	AI搭載のチャットボットと、有人対応が可能なオンラインチャット機能があります。FAQサイトやWEBサイトに設置可能で、ユーザーはお困りごとが生じた際、その場で自己解決することが可能です。
メッセージング機能	Zendesk	標準	Line、Messenger、InstagramなどのダイレクトメッセージをZendesk上で、受信対応が可能です。
ビデオ通話機能		オプション	ビデオ通話が可能な対面接客ツールとしてのご提供が可能です。
CRM機能	Salesforce/Zendesk	オプション	Salesforce、Zendeskのどちらかをご利用可能です。カスタマイズの要件は、詳細なヒアリングのうえ対応いたします。
レポート分析機能	Mieta/Zendesk	オプション	電話、チャットなどのマルチチャネルのレポート分析ツールのご提供が可能です。電話については、音声テキスト化のオプションもご利用可能です。
音声ボット	Amazon Connect	オプション	定型的な問い合わせについては、音声ボットの対応が可能です。※なお、事前設定が必要となります。
相談予約、 コールバック予約機能		オプション	ECサイトに相談予約、コールバック予約画面のご提供が可能です。

#### ■提供価格

初期費用：¥300,000～

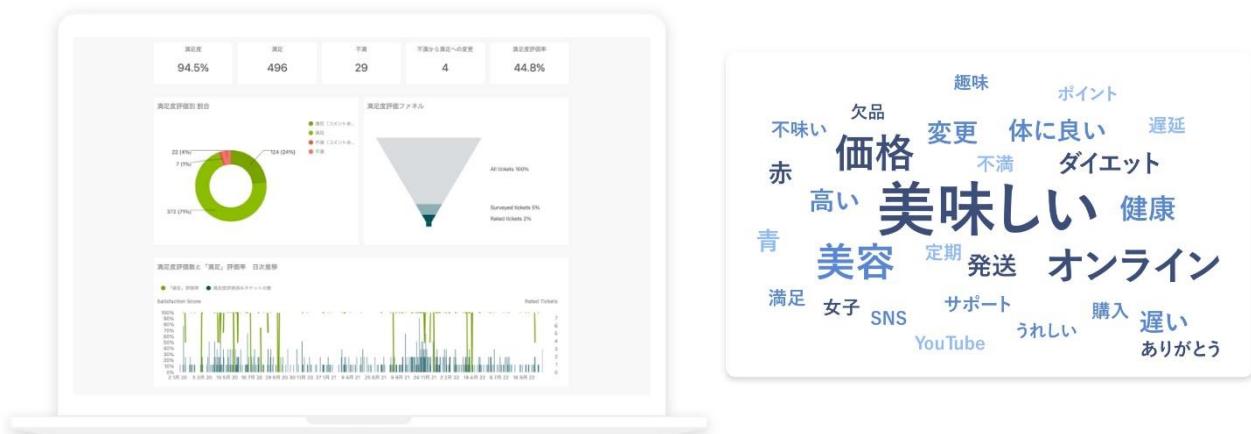
1席：¥2,000／月～

※電話回線の利用は、従量課金となります。

#### ■データ分析のイメージ

CRM、コンタクト情報から VOC データの分析が可能です。

顧客満足度調査のデータ収集と結果表示もツール上で一元管理ができます。



## 【②ARI アドバンストテクノロジ株式会社 会社概要】

ARI は、クラウド技術とデジタル化分野(データ・AI 活用)に強みを持つ DX 時代の社会変革をリードする IT 企業です。お客様の DX 化支援を目的とした先進のクラウド技術と AI・データ活用ソリューションといった先進技術をワンストップで提供することで、お客様の ToBe 実現のための価値あるパートナーとなることを目指しています。

また、ARI は AWS パートナーネットワーク (APN)において「AWS アドバンストティア サービスパートナー(※1)」の認定を受けており、Amazon Connect を含めた音声基盤システム構築において、高度な技術力と多くの実績を保有しています。

社 名 : ARI アドバンストテクノロジ株式会社 (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>

※1: APN のトレーニングと認証を受けた技術者の強力なチームを抱え、カスタマーエクスペリエンスの面でも実績のあるパートナーが認定されます。

## 【③株式会社 ZeQ 会社概要】

株式会社 ZeQ (ゼクー) は、カスタマーサービス領域に特化したデジタルソリューション企業です。 Zendesk パートナー制度の最上位ランクである「プレミア」認定を行ったパートナーとして、8 年以上にわたり、500 社を超える企業への支援実績があります。 Zendesk の構築や WEB ウィジェット開発を強みにしたソリューションの提供を通じて、心地良い顧客体験の実現を目指して、企業の CS チームと伴走します。

社 名 : 株式会社 ZeQ  
設 立 : 2018 年 10 月  
所 在 地 : 〒104-0061 東京都中央区銀座 7 丁目 14-16 太陽銀座ビル 4F  
事 業 内 容 : カスタマーサポートコンサルティング、カスタマーサポート運用代行  
AI チャットボット構築・運用支援、FAQ 構築・運用支援  
Zendesk 構築・運用支援、Zendesk アプリケーション開発、Zendesk ライセンス販売  
URL : <https://zeq.co.jp/>