

# クラウド型コールセンター導入支援



for Amazon Connect

2020年12月22日

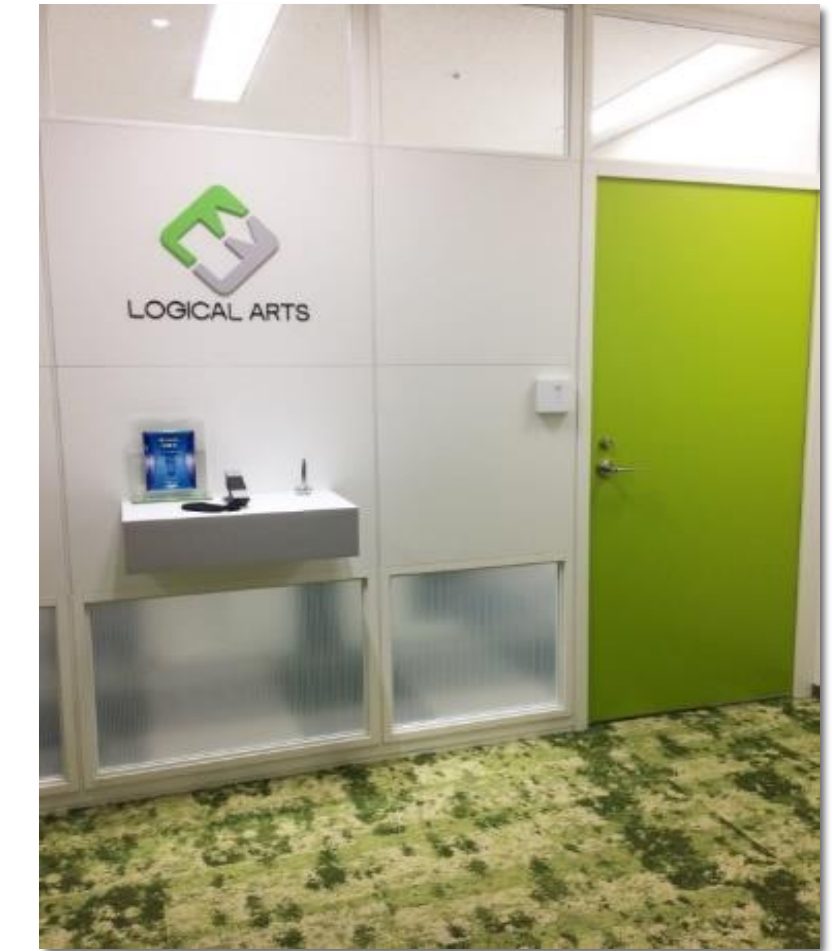


ソフトウェア開発 クラウドインテグレーター  
ロジカル・アーツ株式会社



# ロジカル・アーツ株式会社 会社概要

売上高	5億6968万円（2020年3月・第19期）
資本金	5000万円
代表取締役	城垣 光宏
創業	1992年10月1日 設立 2001年12月18日
従業員数	80名（2020年4月1日時点）



## 大阪本社

〒541-0054  
大阪府中央区南本町  
2-3-8  
KDX南本町ビル2F  
✓ 堺筋本町駅徒歩1分  
✓ 本町駅徒歩5分

TEL 06-6263-3570  
FAX 06-6263-3507



## 東京支社

〒107-0052  
東京都港区赤坂  
2-20-5  
デニス赤坂ビル2F  
✓ 六本木一丁目駅  
✓ 徒歩6分

TEL 03-5797-7210  
FAX 03-5797-7210



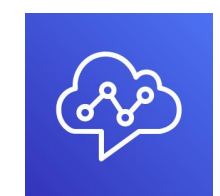
## 福岡営業所

〒812-0011  
福岡市博多区  
博多駅前3-4-25  
✓ アクロスキューブ  
✓ 博多駅徒歩5分  
**2020年1月 開設**

TEL 092-419-7121  
FAX 092-419-7121



簡単にわかる、ロジカル・アーツの  
クラウド型コールセンターの利点

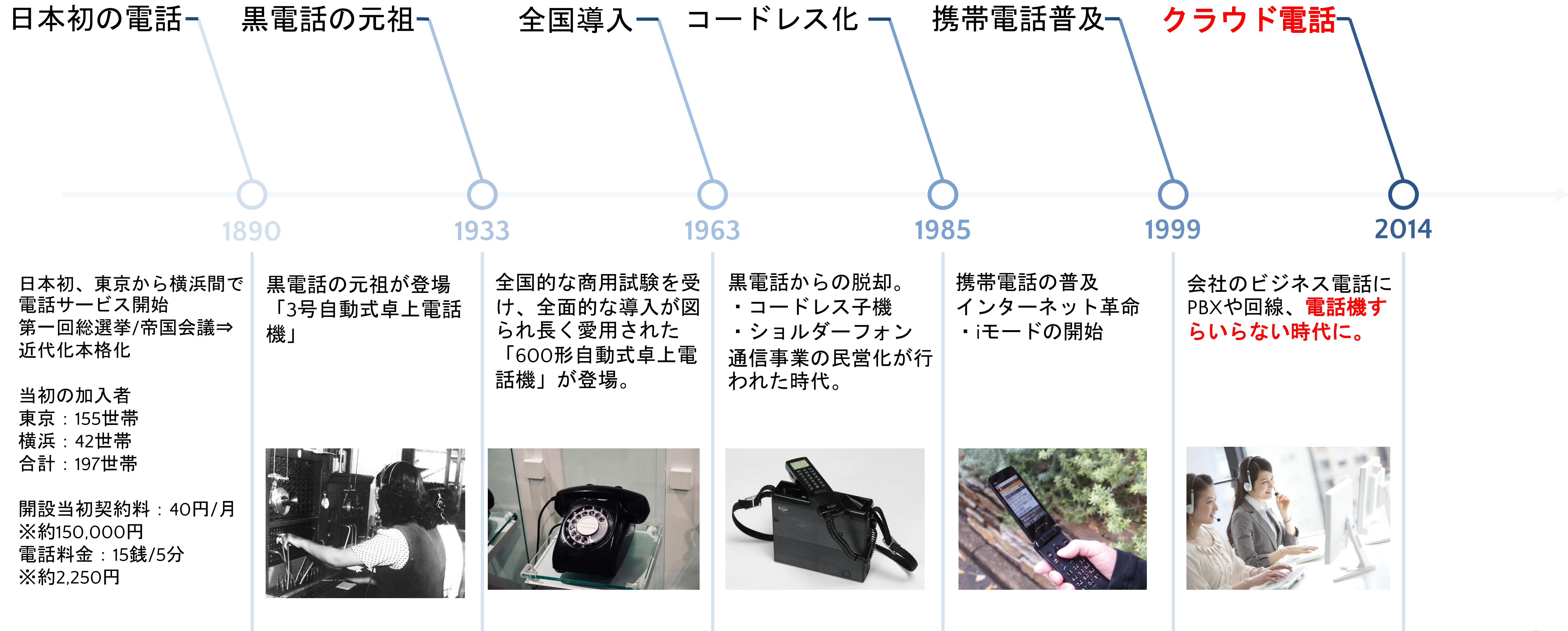


for Amazon Connect



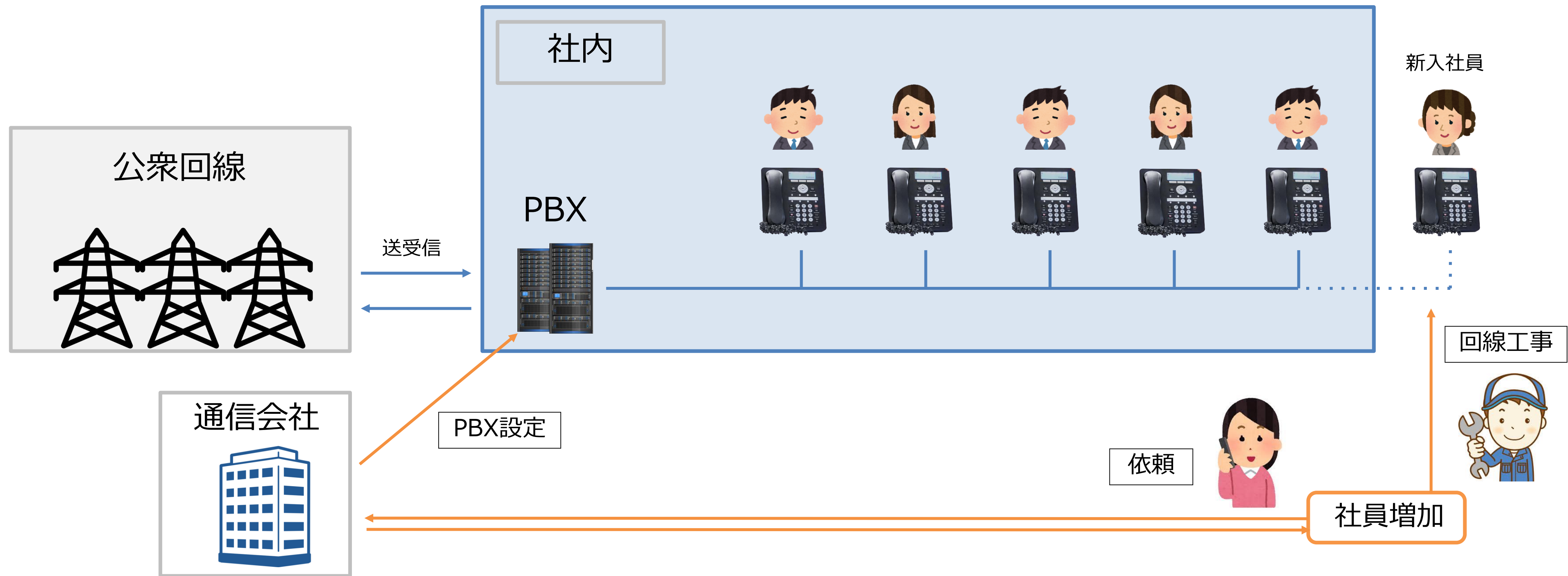


# History of telephone



# 従来のオンプレ回線 イメージ

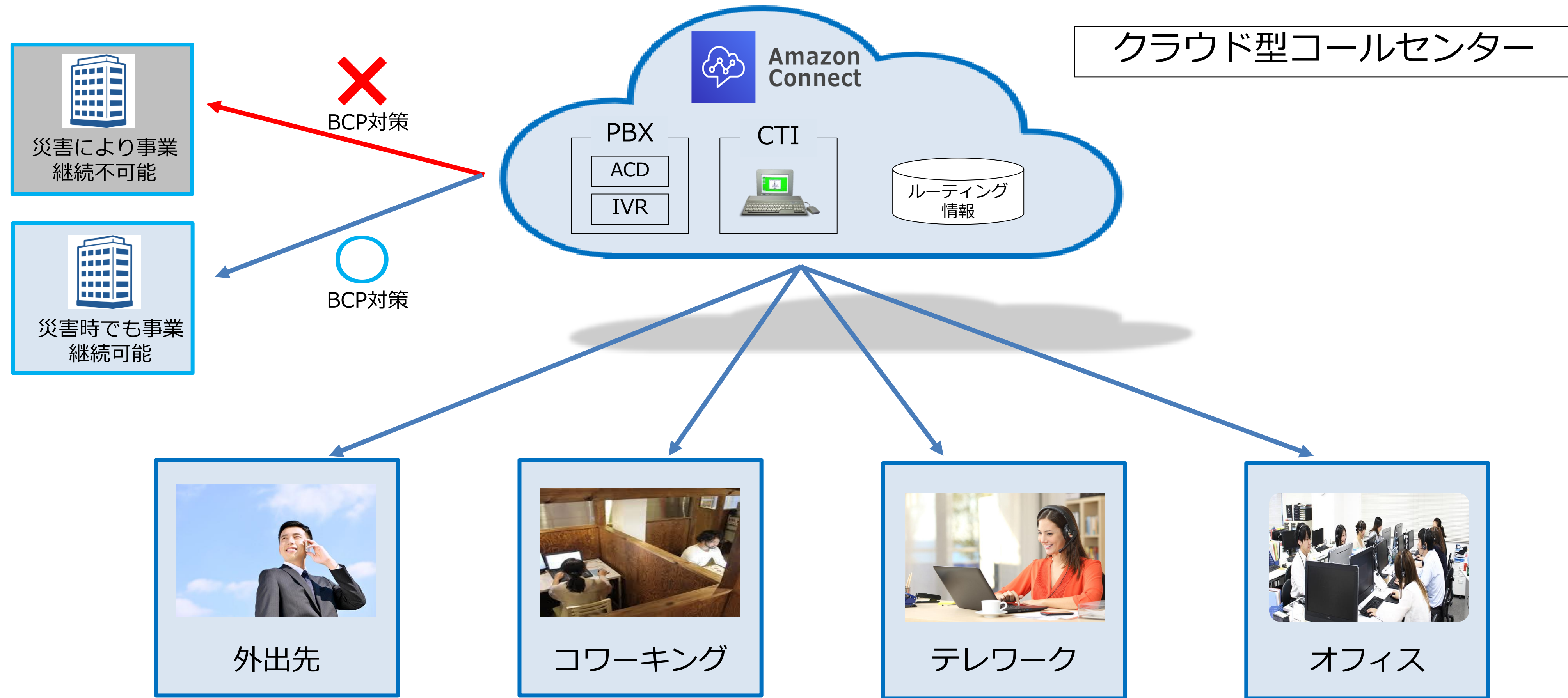
**ポイント**：従来のオンプレシステムでは、コロナの危機があっても**必ず**出社しなければいけない。





# クラウド型コールセンター イメージ

**ポイント**：いつでもどこでもコロナ禍でも、「会社代表電話」で受信でき、**不測の事態に即対応**。

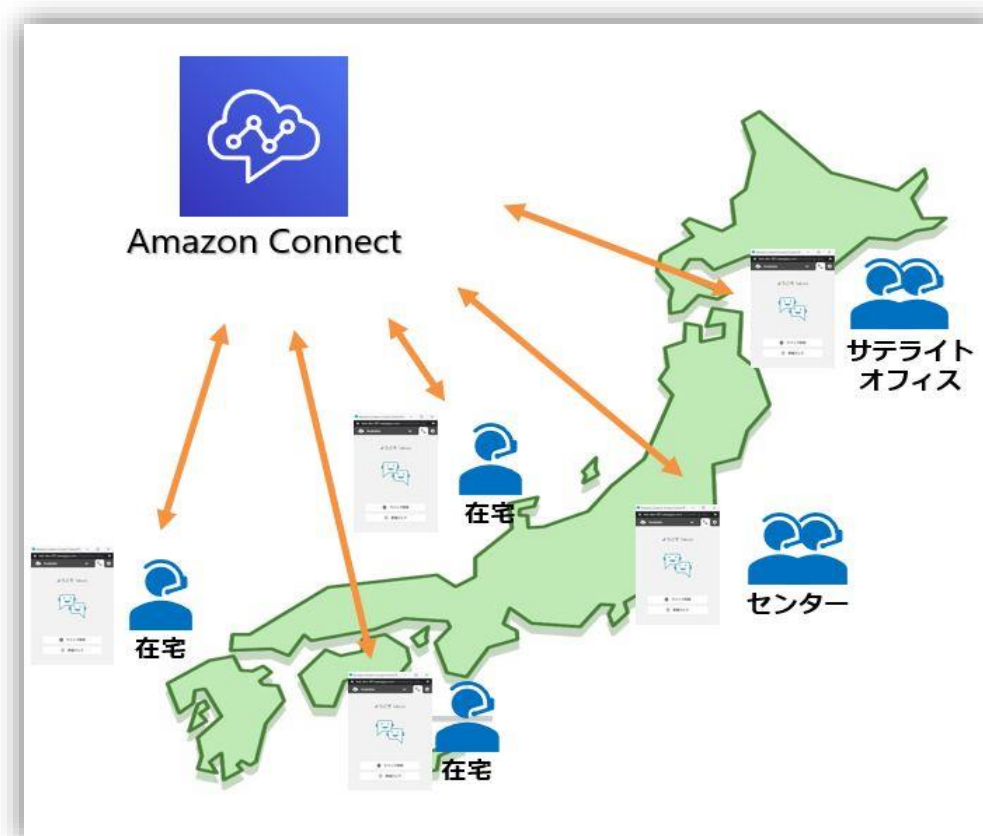


# クラウド型コールセンター 様々なメリット

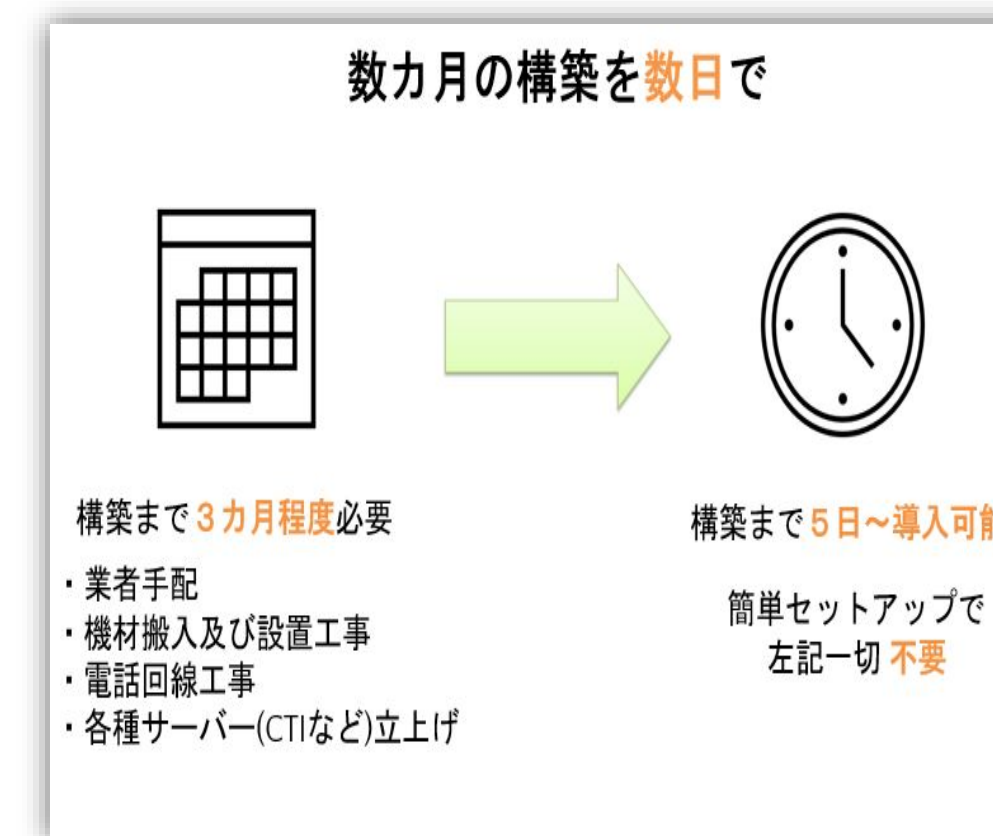
## BCP対策



## 人材を全国から採用



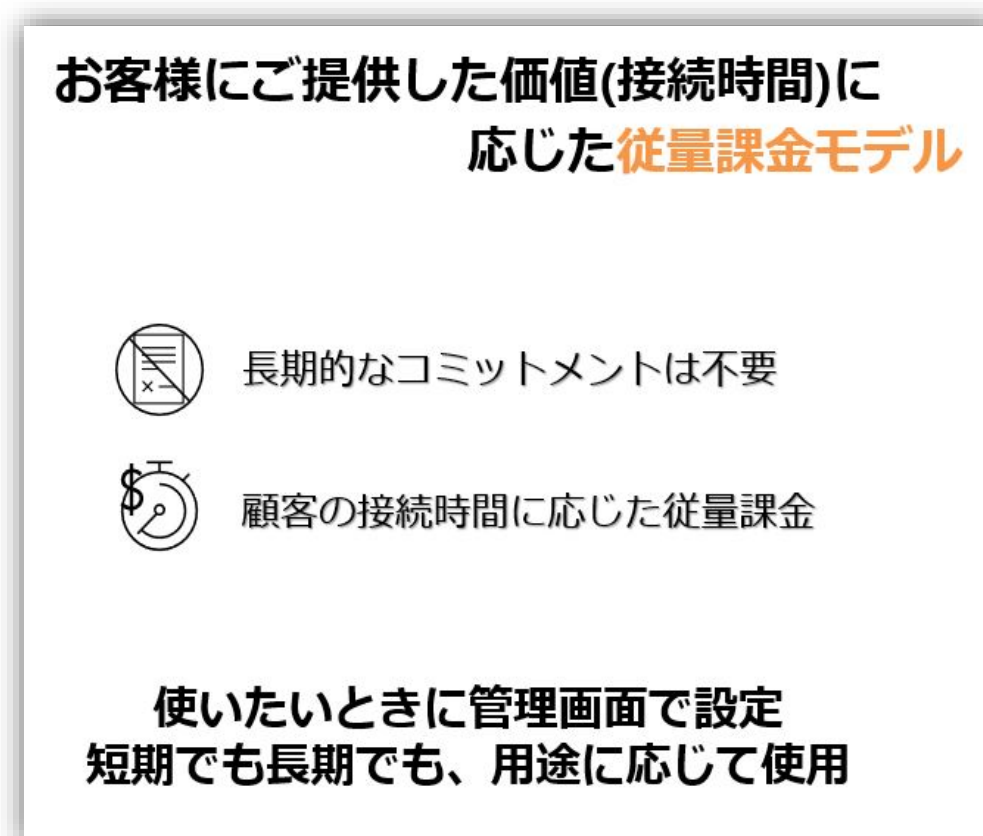
## 導入期間は数日で



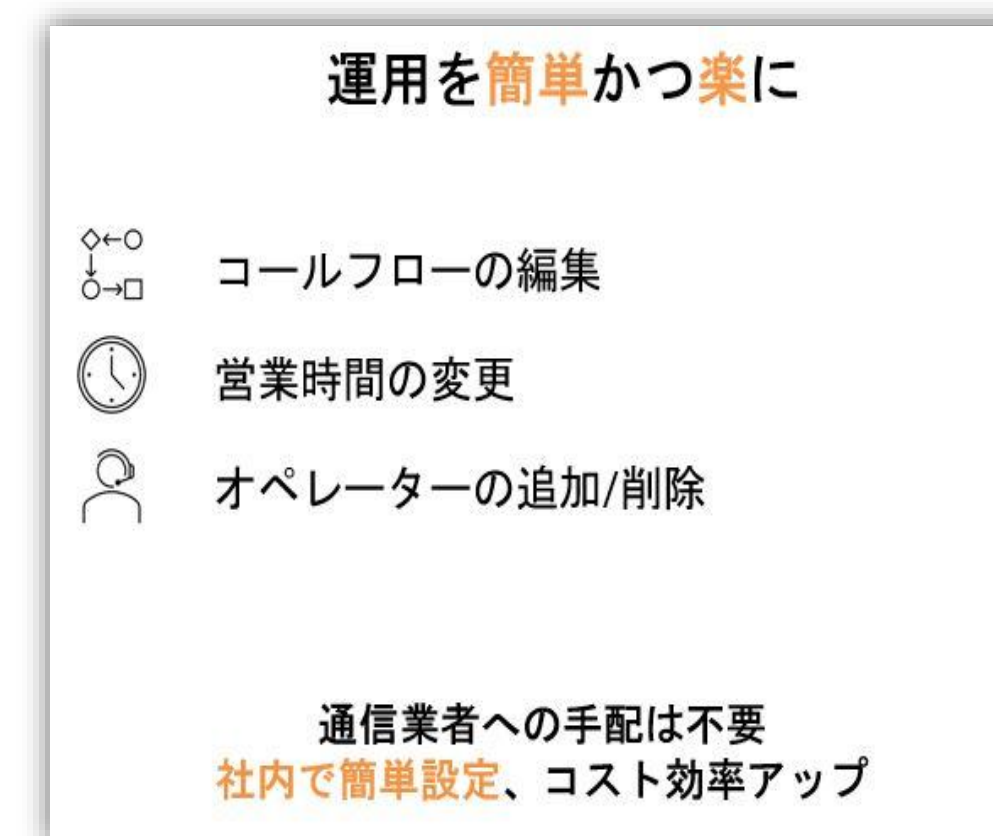
## 初期コスト不要



## ライセンス費用不要

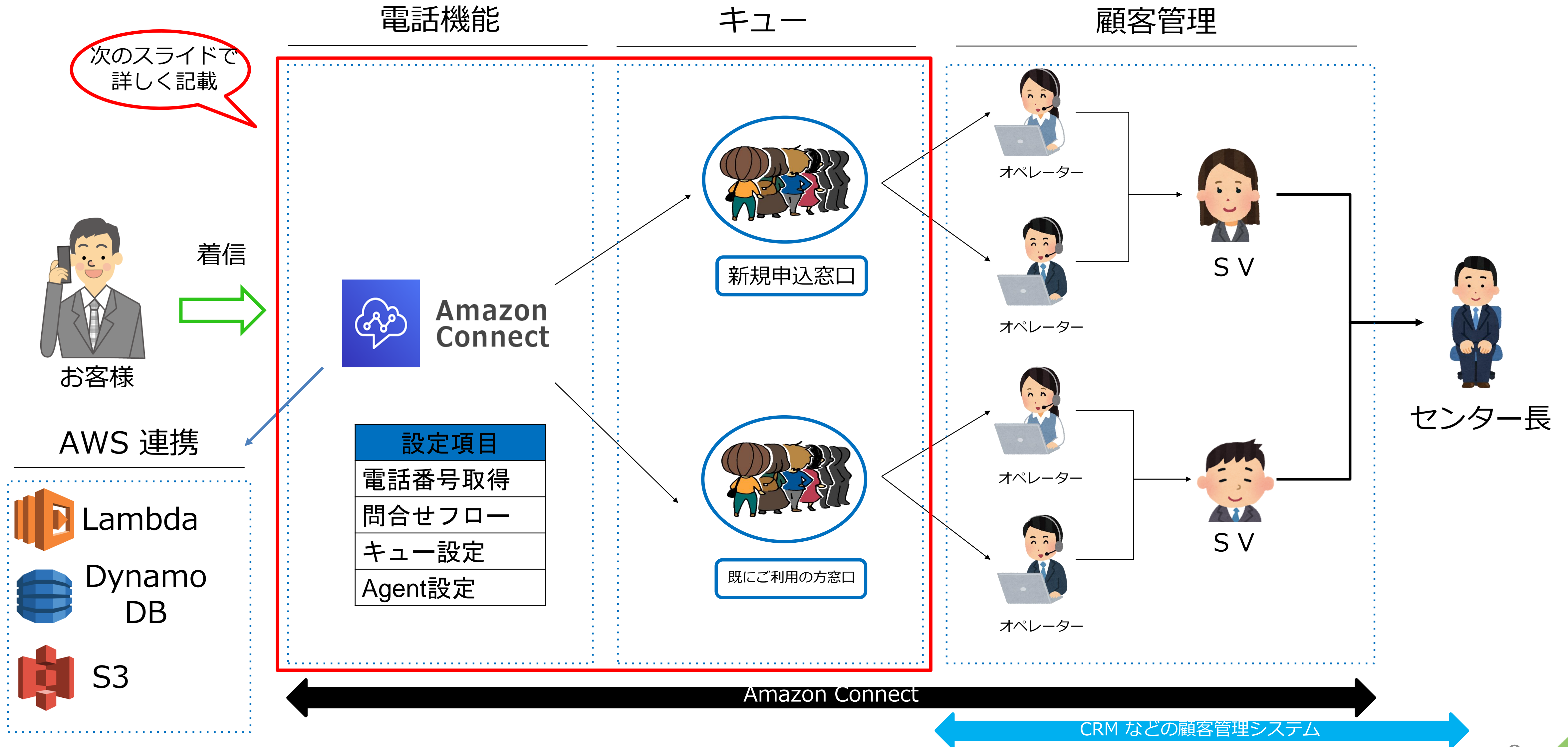


## 社内での運用を簡単に





# コールセンター イメージ図

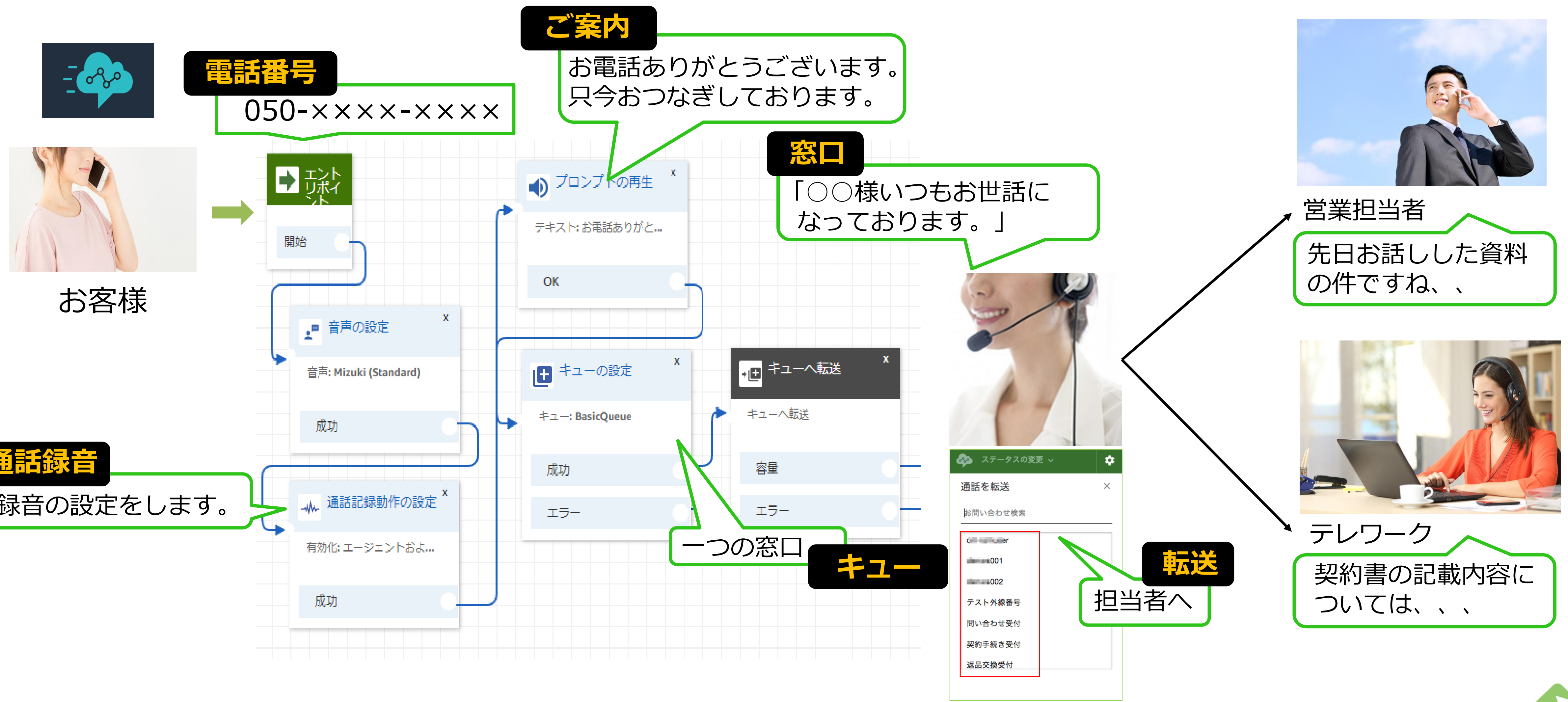




# 業務フロー具体例



柔軟な問合せ  
フローの設計



# Amazon connect 料金表

Amazon connect は  
2020年5月に値下げ!!

## ➤ Amazon connect 料金一覧

料金項目	各種項目	単価(USD)	請求単位
電話番号使用料	直通ダイヤル番号 (DID)	0.1	日
	フリーダイヤル	0.48	日
通話料金	直通ダイヤル番号 (DID) インバウンドコール	0.003	分
	フリーダイヤル インバウンドコール	0.1482	分
	アウトバウンドコール	0.0844	分
サービス料金	音声使用	0.018	分
	チャット (メッセージ)	0.004	件

## ➤ 通話料金 (参考)

料金項目	内容	単価(USD)	単価(円)	請求単位
着信通話料金(直通ダイヤル)	(サービス料:0.018) + (着信料金:0.003) =0.0210(USD)	0.021	2.310	1分
着信通話料金(フリーダイヤル)	(サービス料:0.018) + (着信料金:0.1482) =0.1662(USD)	0.1662	18.282	1分
発信通話料金	(サービス料:0.018) + (発信料金:0.0844) =0.1024(USD)	0.1024	11.264	1分

※為替換算レートは110円で換算しております。(USD⇒JPY)

※最新の料金は公式ページをご確認ください。AWS公式 (<https://aws.amazon.com/jp/connect/pricing/>)





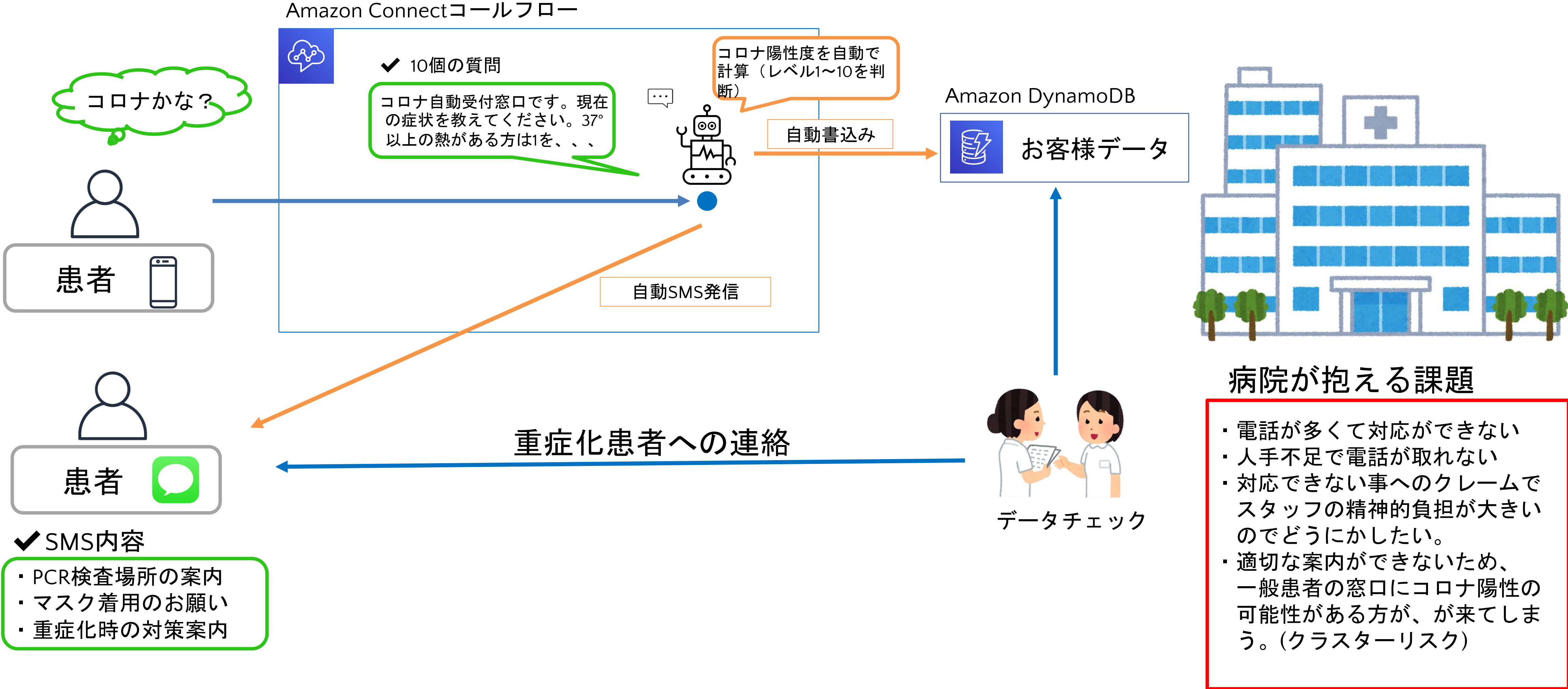
# その他の活用事例

## ✓ 電話を使った自動化の例

- 居酒屋/レストランの予約システム  
忘年会予約、予約番号での予約確認や人数変更、キャンセル待ちの連絡などを電話で自動化。
- 宅配物の再配達などの自動受付システム  
再配達日依頼、日時の変更、配達直前の電話連絡。
- 地域イベントをガイダンスで案内する  
自治体や地域イベントを案内を電話で行い、イベントを指定するとガイダンスが流れる仕組み。  
(Amazon Pollyでテキスト読み上げ)
- 顧客満足度アンケート  
顧客アンケートを電話にてガイダンスを流し、利用者に回答して頂く。  
アンケートに回答後は、クーポンコード等を発行し次回から割引するサービスを自動化。
- コロナの電話対応（医療関係）  
医療機関へ問合せ、コロナの症状をガイダンスに沿って数字で入力、適切なお案内を自動アナウンス。



# 病院での活用事例





A conceptual image illustrating remote interaction. A silver MacBook Air is open on a wooden table. The laptop screen shows a person's arm in a white patterned shirt reaching out. This virtual arm is shaking hands with a real person's arm, which is wearing a light blue shirt and a gold ring. On the table, there is a white coffee cup on a saucer, a black smartphone, and a black folder with a pen. The background is a blurred outdoor setting with wooden railings.

Amazon connect で  
新しい体験を試してみませんか？



# クラウド型コールセンター スタータープラン

✓ 価格：0円～

運用保守サービスへの加入が条件となります。

## サービスの概要

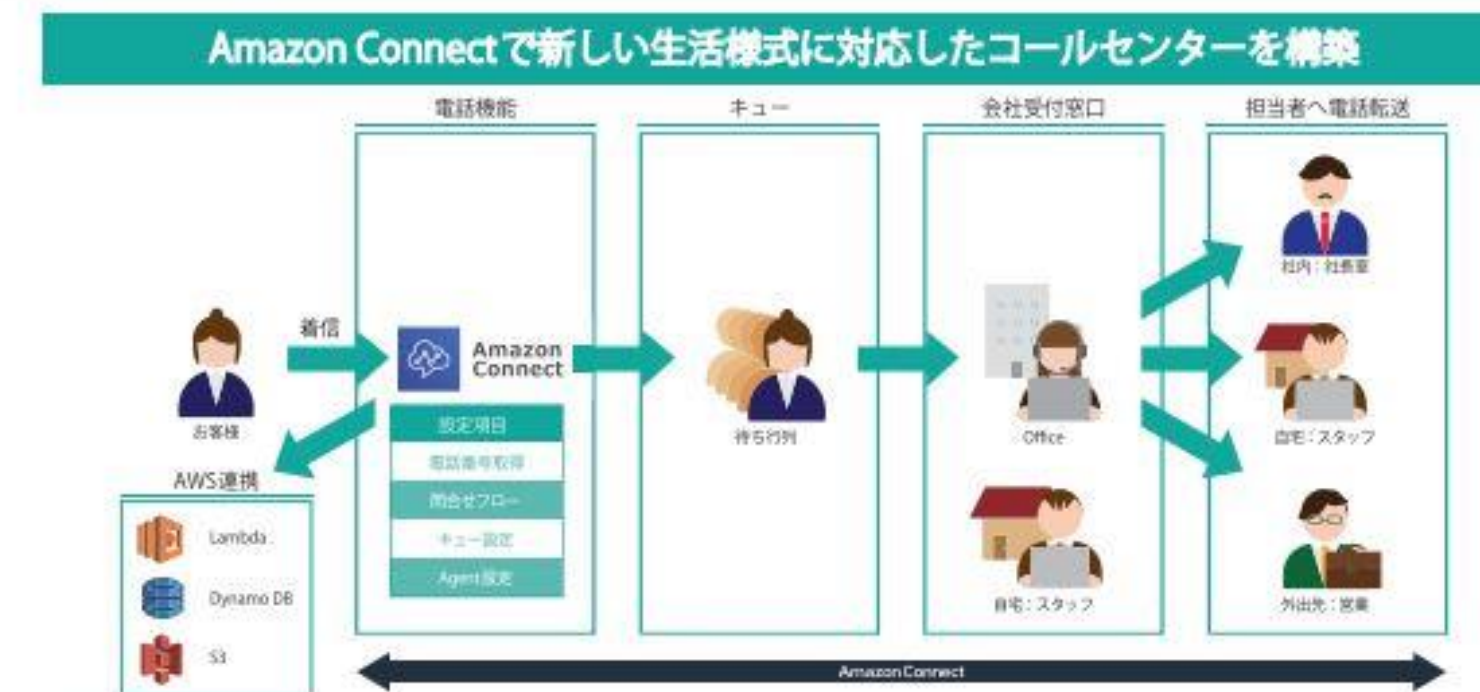
➤ 全面的にテレワークをサポート  
3密になりやすく、クラスターが発生しがちなコールセンター業務を、安全なテレワーク環境に瞬時に切り替え可能。  
オフィスや自宅、どこでも安心して働けます。

➤ 新しい生活様式に対応  
通勤時間を削減する等、時間や場所の制約を受けずに働けます。  
新しいワークスタイルを導入する事で、人材の確保にも繋がります。

➤ BCP対策  
自然災害や感染症などが起きた際に、損害を最小限に事業の継続性を保ちます。  
クラウド型コールセンターなら、BCP対策が可能です。

※但し、下記の開発を伴う場合は別途見積の上、追加費用が必要となります。

- ・他のAWSサービスを使用した開発
- ・Lambda開発を伴う開発
- ・CRM連携などの開発



### 概要

#### 全面的にテレワークをサポート

3密になりやすく、クラスターが発生しがちなコールセンター業務を安全なテレワーク環境に瞬時に切り替え可能。オフィスや自宅、どこにいても安心して働けます。



#### 新しい生活様式に対応

通勤時間を削減し、時間や場所の制約を受けずに働ける新しいワークスタイルが可能になります。自宅やサテライトオフィスから業務が行えるので様々な人材を活用できます。



#### BCP対策(事業継続計画)

自然災害や感染症などが起きた際に、損害を最小限に事業の継続や早期復旧を実現するには拠点の分散化は不可欠。クラウド型コールセンターなら、コールセンター業務のBCP対策が可能です。



新導入価格  
AWS運用代行サービス加入で **0円～** ご提供いたします。

CRM(顧客管理)と連携してコールセンター業務を効率化する場合、別途オプションを追加する必要があります。

※1 別途Amazon・ウェブサービスの利用料金が発生します ※2 CRM連携する場合は株式会社セールスフォース・ドットコムと別途Service Cloudライセンス契約が必要となります。

〒541-0054  
大阪府大阪市中央区南本町2丁目3-8 KDX南本町ビル2F  
TEL: 06-6263-3570 E-mail: info@logical.co.jp





# 運用保守サービス

✓ 価格：毎月AWS使用料金の10%（請求代行を含む）

## サポート一覧

### ➤ AWSアカウント管理発行

弊社からお客様専用のAWSアカウントを払出し、アカウント内の設定や管理を行う事でお客様の手間を省き、安心してご利用頂くことができます。

### ➤ ご請求書による日本円決済

ドル建てクレジットカード払いとなるAWSへの支払いを代行する事により、法人クレジットの準備や社内稟議に係る壁を排除し、クレジットカード限度額の懸念も気にする事なくご利用頂けます

### ➤ 技術サポート

軽度な設定の代行など、お客様に安心してご利用頂けるように、AWS運用を技術面でサポート致します。



### AWS導入・運用の際の煩わしい作業を代行します

AWSアカウントの設定・管理からドル建てクレジットカード払いの支払い代行、運用にあたる技術サポートまで弊社がお届けする「AWS 運用代行サービス」なら導入・運用の際の煩わしい作業を解消できます。

### こんなお客様に

- AWSを導入検討したいけど、ドル建てクレジットカード払いでは社内稟議が通らない
- 今すぐ始めたいのに法人クレジットカードを準備するのに時間がかかる
- クレジットカード限度額でサービスがストップするのは困る

### サポート一覧

#### ➤ AWSアカウント管理発行

弊社から払い出したお客様専用のAWSアカウントをご利用いただけます。通常はお客様自身で対応しなければならないAWSアカウント設定・管理など管理業務は弊社がお客様に代わって行います。



#### ➤ ご請求書による日本円決済

通常はドル建てクレジットカード払いになるAWSへの支払いを代行します。お客様は弊社が発行する月締請求書を基に日本円でお支払いいただけますので海外送金など必要ありません。



#### ➤ 技術サポート

AWS 運用にあたり技術面でのサポートを行います。軽微な設定の代行や、安心して運用していただける様に技術サポートを行います。対応時間：月～金曜日の9:00～18:00



上記を含むサポートを **AWS利用料** 月々 **10%** で提供いたします。

※ AWS利用料が50,000円未満の場合5,000円/月額



〒541-0054  
大阪府大阪市中央区南本町2丁目3-8 KDX南本町ビル2F  
TEL：06-6263-3570 E-mail：info@logical.co.jp

ロジカル・アーツ株式会社



# 実際の料金シミュレーション

✓ 運用保守サービスにご加入頂く事で  
初期構築費用 **0円**での導入を可能にしました。

## ➤ 月々のお支払い例

### 【AWSご利用例】

- Amazon Connect 料金 : 509.10USD
- S3料金 (通話記録保存) : 1USD

①AWS合計請求金額 : **510.10USD**

### 【運用保守サービス費用】

- 月間AWS使用料金の10%

②運用保守サービス料金 : **51.01USD**

※計算式 : (AWS合計請求金額 : 510.10USD) × (10%) = 運用保守サービス料

### 【月々のお支払い合計金額】

お支払い合計金額 : **58,917円**

① + ② = 561.11USD

561.11USD × (当月平均為替レート : 105円) = 58,917円

### 【シミュレーションにおけるユースケース】

- Amazon Connect を使用するオペレータ : 5名
- 月間営業日数 : 23日
- 料金無料(Toll Free)番号の使用【0800/0120】
- 着信通話 : 1,840分/月 (80分/日)
- 発信通話 : 1,840分/月 (80分/日)
- 平均通話記録保存 : 40GB

## ➤ トータルコスト

(I) 年間ランニング費用 : **706,999円 (6,733.32 USD)**

※運用保守費 : (毎月 : 51.01 USD) × (12カ月) × (105円)

※AWS請求額 : (毎月 : 510.10USD) × (12カ月) × (105円)

(II) 初期構築費用 : **0円**

※CRM連携等のオプション開発は、別途御見積りが必要です。

**年間支払合計金額 (I) + (II) : 706,999円**

### 【補助金活用後の お客様ご負担金額】

広島県補助金 (3/4 上限150万円) : **132,563円**

※(3カ月間コスト:176,750円) × 3/4 = 広島県補助金

※(月々の支払金額:561.11USD) × 3カ月 × 105円 = 3カ月間コスト

**モニター期間ご負担金額 : 44,187円**

※(3カ月間コスト:176,750円) - (広島県補助金:132,563円)

=モニター期間ご負担金額

※平均為替レートは105円にて計算しております。(USD⇒JPY)

※本料金シミュレーションは参考となります。





# サービスの流れ



## ～お客様のビジョンを形に～

私たちはただの外注先ではなく、お客様の良きパートナーとして  
お客様が抱える課題の早期解決や、今後のデジタル化を一緒になって考え、取り組んで参ります。

