

2019 年 8 月 8 日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社  
(東証一部 / 証券コード : 3762)

## クロス・ヘッド、顧客対応の生産性と満足度向上の実現に向け、 Amazon Connect と kintone を連携させるプラグイン製品の提供を開始

当社の連結子会社であるクロス・ヘッド株式会社(本社:東京都渋谷区 代表取締役社長:関根 尚)は、アマゾン ウェブ サービス(AWS)が提供するクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」を、サイボウズ株式会社が提供する業務アプリ開発プラットフォーム「kintone」上で利用するためのプラグイン製品(「CROSS Link for Amazon Connect」)の提供を開始いたします。

企業の顧客対応においては、デジタルトランスフォーメーション※(以下 DX)が進み、チャットボットを利用した自動応答などの、人手を介さない生産性の向上に向けた技術の活用を積極的に始めています。一方で、顧客満足度の観点では、自動応答などの技術を駆使した対応よりも、有人対応の方が高い評価が得られているという調査結果もあり、依然として有人対応のニーズがあります。

こうした中、「CROSS Link for Amazon Connect」では、DX と顧客満足度向上の両立を目指すべく、安価でスピーディに電話対応の DX を実現する Amazon Connect と、顧客満足度を高めるための顧客情報管理を実現する kintone との連携が可能なプラグインを提供します。

クロス・ヘッドは、本サービスを通じて、企業の DX と顧客満足度向上の両立に寄与します。

※ データやデジタル技術を活用し、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務や組織、企業文化などを変革し、競争上の優位性を確立すること。



CROSS HEAD

## Press Release

報道関係者各位

2019/8/8

クロス・ヘッド株式会社

# クロス・ヘッド

## デジタルトランスフォーメーションの実現を電話対応と顧客管理で実現。

### 「CROSS Link for Amazon Connect」の提供を開始

クロス・ヘッド株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：関根 尚 以下 クロス・ヘッド）は、アマゾン ウェブ サービス (以下 AWS) のクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」を、サイボウズ株式会社の業務アプリ開発プラットフォーム「kintone」上で利用するための CROSS Link for Amazon Connect（以下 kintone プラグイン）提供を開始いたします。

# CROSS Link for Amazon Connect

「CROSS Link for Amazon Connect」の紹介ページは下記 URL から

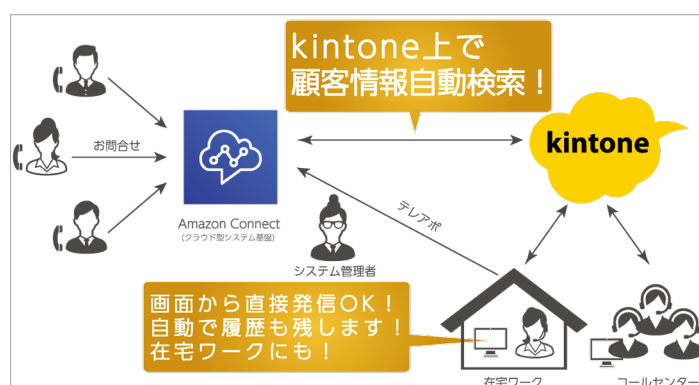
[https://www.crosshead.co.jp/lp/crosslink\\_ac/](https://www.crosshead.co.jp/lp/crosslink_ac/)

#### ○背景

昨今、企業の顧客対応においてもデジタルトランスフォーメーション（以下 DX）が進み、チャットボットなどの自動応答や、担当者への顧客情報の自動提示など、人手を介さない生産性向上技術が積極的に活用され始めています。一方、顧客対応の重要な指標である顧客満足度の観点では、人手によるきめ細やかな対応が求められ、電話などの有人対応のニーズは依然として高い状況です。株式会社 KDDI エポルバの調査結果によると、問合せ対応における顧客満足度は、有人対応の 6 割以上が「非常に満足している」「やや満足している」となっている一方、人手を介さない自動応答による問合せ対応では 4 割～5 割程度にとどまっています。このような背景から、DX と顧客満足度向上の両立を目指すべく、クラウドを活用した安価でスピーディに電話対応の DX を実現する Amazon Connect、更に、顧客満足度の向上に必要な顧客情報の自動提示など、顧客情報管理をクラウドで実現する kintone との連携が可能なプラグインを提供することで、企業の DX と顧客満足度向上の両立に寄与します。

#### ○サービス概要

初期費用なしで通話サービスを提供する AWS の「Amazon Connect」に、kintone プラグインを適用させることで、kintone アプリからの Amazon Connect 発着信時に自動で kintone 内を番号検索し顧客情報を確認しながらの電話対応、通話の録音、再生が可能になります。その他、インテグレーションサービスとして Amazon Connect の初期設定や運用、kintone アプリの設定サービスをご提供することも可能です。



#### ○価格/仕様

初期費用：9万円（税抜）

- ・ Amazon Connect 連携電話発着信アプリ
- ・ kintone アプリ内電話番号リンクから Amazon Connect 通話を直接架電
- ・ Amazon Connect で受電時に kintone アプリ内顧客情報から自動提示
- ・ 通話履歴登録（着信・発信打刻）
- ・ 通話録音、録音内容登録
- ・ 通話録音の再生

※別途 kintone スタンドの利用料金がかかります

※別途 Amazon Connect の利用料金がかかります

#### ○クロス・ヘッドについて

クロス・ヘッド株式会社は、クラウドサービスを最大限活用することでビジネスの生産性向上を実現する IT ソリューションカンパニーです。グローバル化やボーダーレス時代における競争力の維持・強化、ダイナミックに変貌するプロジェクトチームのパフォーマンス向上、多様化する社員の柔軟な働き方の実現等、様々な経営課題を情報技術と人（プロフェッショナル）によって解決いたします。

[本社所在地] 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー27F

[代表者] 代表取締役社長 関根 尚

[事業内容] ソリューション事業（IT 基盤のコンサルティング、設計、構築）、プロダクト事業（海外 IT 製品の輸入・販売・サポート）、エンジニアサービス事業（ネットワークエンジニア常駐派遣）等

[オフィシャルサイト]<https://www.crosshead.co.jp/>

[鈴木千代特設サイト]<https://www.crosshead.co.jp/athlete/>（クロス・ヘッド所属 ビーチバレーボール選手）

[資本金] 3 億 9,500 万円

[従業員数] 391 名（2019 年 4 月 1 日現在）

#### ○お問合せ先

TEL : 03-5793-3381

E-mail : [ch-bpd@crosshead.co.jp](mailto:ch-bpd@crosshead.co.jp)

担当 : ビジネス企画本部