坂田 陽一郎
アマゾン ウェブ サービス ジャパン
カスタマーサクセスマネージャー
2020/2/9作成

AWS INNOVATE 2020 オンラインカンファレンス
「スタートアップから大企業まで：従量課金で低コストなコンタクトセンターを構築する方法」
のクイズおよび解答

AWS INNOVATE 2020のセッションの視聴およびアンケートにご記入頂きありがとうございます。本資料が「**スタートアップから大企業まで：従量課金で低コストなコンタクトセンターを構築する方法**」で出題されたクイズの解答になります。

問題１：最近、簡単な質問の電話が増えてきて、コンタクトセンターがパンク状態です。質問の内容はFAQサイトを見て頂ければ簡単に解決できそうなものです。電話をかけてきたお客様に、エージェントにつながずにFAQサイトをご案内するにはどうすればよいでしょうか？

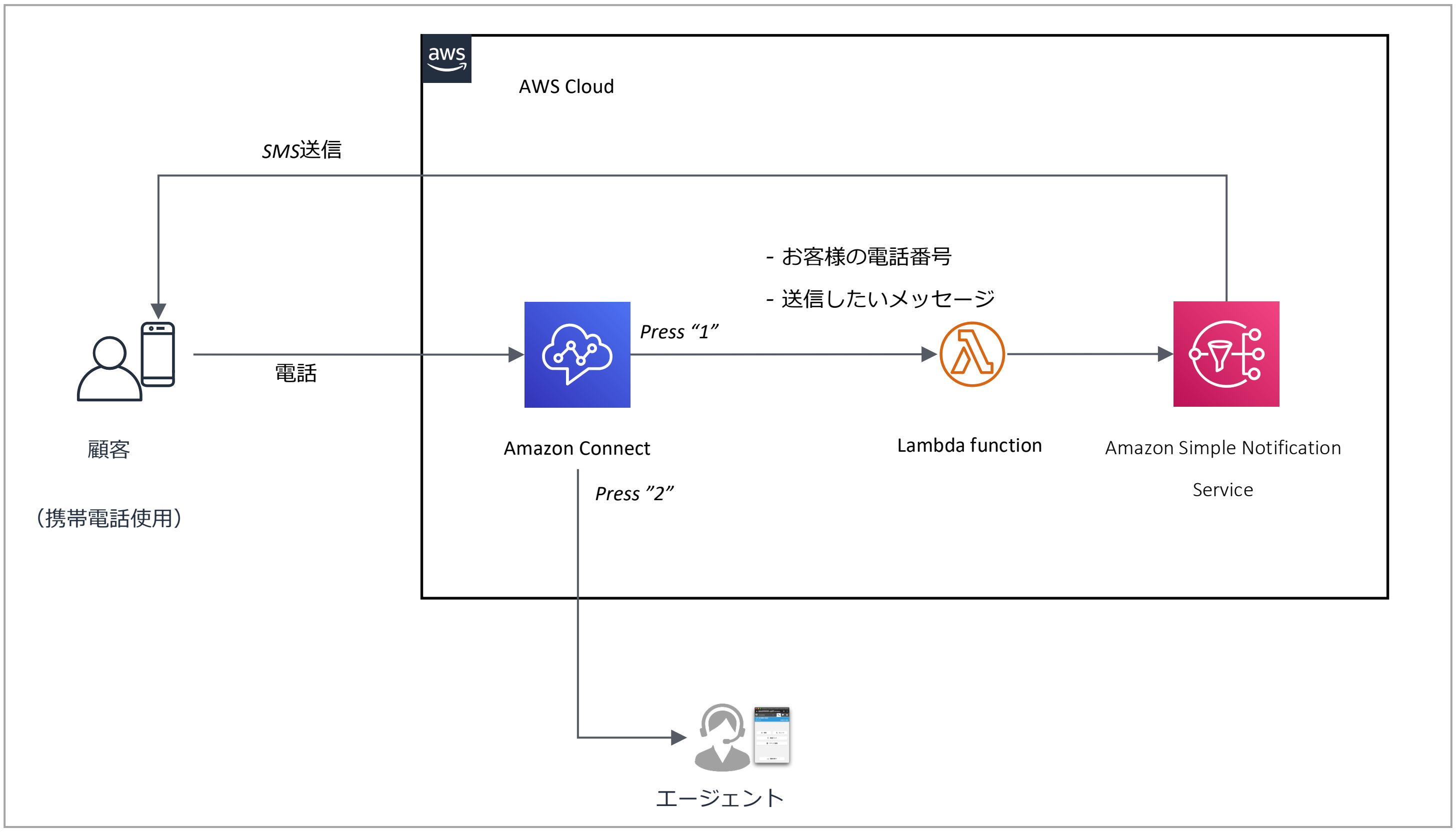
解答例: 最近では、できるだけWebサイトのFAQなどにお客様を誘導してセルフサービスでの解決を促していこう、という考えがあります。セルフサービスに誘導することができれば、お客様はコールバックを待つことすらなく即時に問題を解決することができます。また、コンタクトセンター側にとっては応対件数を減らすことができるので、本当にエージェントによる応対を必要とするお客様に対して、より丁寧な対応をすることができるようになります。

このようなケースにおいて役に立つのがSMS（ショートメッセージサービス）です。例えば、AWSの完全マネージド型のメッセージングサービスであるAmazon SNS（Simple Notification Service）やAmazon PinpointのSMS送信機能をAmazon Connectと連携させることで、電話をかけてきたお客様の携帯電話にFAQのURLを記載したSMSを自動的に送信することができます。

© 2020, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.

坂田 陽一郎
アマゾン ウェブ サービス ジャパン
カスタマーサクセスマネージャー
2020/2/9作成

本解答では、Amazon ConnectとAmazon SNSを組み合わせてこうしたシナリオを実現する例について説明します。この例の構成は下図のようになります。



このシナリオの概要は以下の通りです。

1) 電話をしてきたお客様は、SMS で FAQ サイトの案内を受け取るか、エージェントと話すかを、プッシュボタンで選択します。

2) SMS を選択した場合、問い合わせフローの「問い合わせ属性を確認する」ブロックでお客様の電話番号が携帯番号(090, 080, 070)か否かをチェックします。携帯電話であれば、SMS 送信用の Lambda 関数を呼び出してから、電話を切断します。この時、お客様の電話番号や送信したいメッセージの文章は、Amazon Connect の問い合わせ属性を使って Lambda 関数に引き継がれます。もし、お客様の電話番号が携帯電話でない場合は、SMS を送信できない旨をアナウン

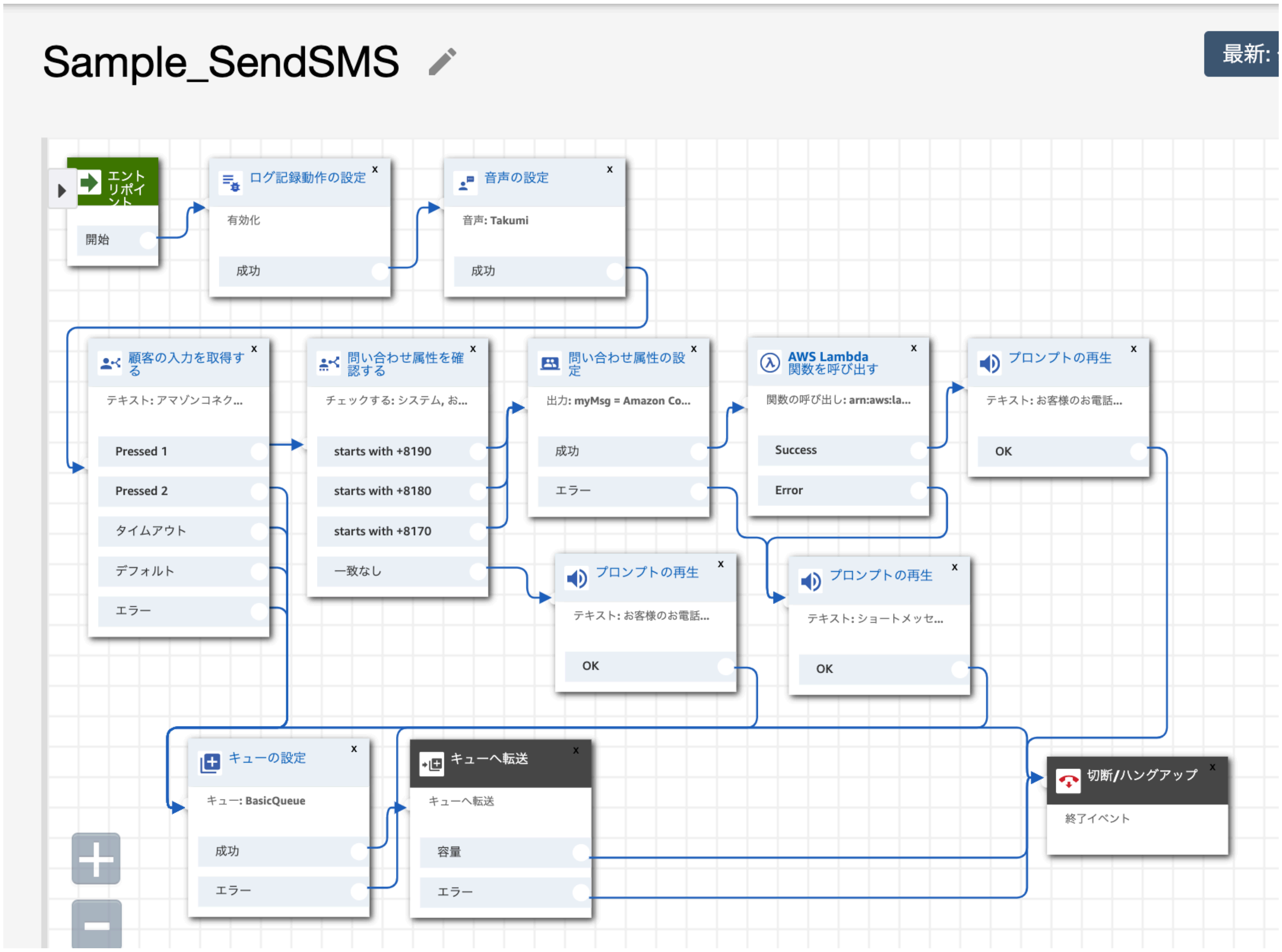
© 2020, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.

坂田 陽一郎
アマゾン ウェブ サービス ジャパン
カスタマーサクセスマネージャー
2020/2/9作成

スして、エージェント接続用のキューに転送します。また、お客様がエージェントとの通話を選択した場合も同様に、エージェント接続用のキューに転送します。

3) SMS での案内を選択した場合、上記の Lambda は Amazon SNS(Simple Notification Service)を使って顧客の携帯番号宛に SMS を送信します。

この例の問い合わせフローは以下のようになります。



© 2020, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.

坂田 陽一郎
アマゾン ウェブ サービス ジャパン
カスタマーサクセスマネージャー
2020/2/9作成

お役立ちコンテンツとして、上の解説で使用した問い合わせフローや Lambda 関数のサンプルと、インストール手順をご用意しましたので、ぜひ皆さんの環境でも実際に試してみてください。また、本編で解説したコールバックフローのサンプルも同梱していますので、こちらもお試しください。

お役立ちコンテンツ

- 本編でご紹介したコールバックフローのサンプル（Sample_CallBack.zip）
  https://go.aws/2PDW7I3

- 本クイズの解答例にある SMS を送信するフロー/Lambda 関数（Sample_SendSMS.zip）
  https://go.aws/2VC7rBO

© 2020, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.