



[AWS Black Belt Online Seminar]

Amazon Connect Update

サービスカットシリーズ

Solutions Architect 木村 雅史

2021/01/20

AWS 公式 Webinar

<https://amzn.to/JPWebinar>



過去資料

<https://amzn.to/JPArchive>



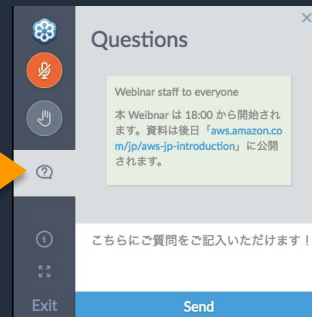
AWS Black Belt Online Seminar とは

「サービス別」「ソリューション別」「業種別」のそれぞれのテーマに分かれて、アマゾンウェブ サービス ジャパン株式会社が主催するオンラインセミナーシリーズです。

質問を投げることができます！

- 書き込んだ質問は、主催者にしか見えません
- 今後のロードマップに関するご質問はお答えできませんのでご了承下さい

- ① 吹き出しをクリック
- ② 質問を入力
- ③ Sendをクリック



Twitter ハッシュタグは以下をご利用ください
#awsblackbelt

内容についての注意点

- 本資料では2021年01月20日現在のサービス内容および価格についてご説明しています。最新の情報はAWS公式ウェブサイト(<http://aws.amazon.com>)にてご確認ください。
- 資料作成には十分注意しておりますが、資料内の価格とAWS公式ウェブサイト記載の価格に相違があった場合、AWS公式ウェブサイトの価格を優先とさせていただきます。
- 価格は税抜表記となっております。日本居住者のお客様には別途消費税をご請求させていただきます。
- AWS does not offer binding price quotes. AWS pricing is publicly available and is subject to change in accordance with the AWS Customer Agreement available at <http://aws.amazon.com/agreement/>. Any pricing information included in this document is provided only as an estimate of usage charges for AWS services based on certain information that you have provided. Monthly charges will be based on your actual use of AWS services, and may vary from the estimates provided.

自己紹介

名前： 木村 雅史 (きむら まさふみ)

所属：

アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社

金融ソリューション本部 シニア ソリューションアーキテクト

経歴：

前職は純国産SIerに長年在籍し、インフラ(ネットワーク/サーバ etc)のエンジニアとして、提案 - 設計 - 構築 - 運用 - クラウド移行まで全てのシステムライフサイクルに従事

好きなAWSサービス：

Amazon Connect

好きなTV番組：

水曜どうでしょう



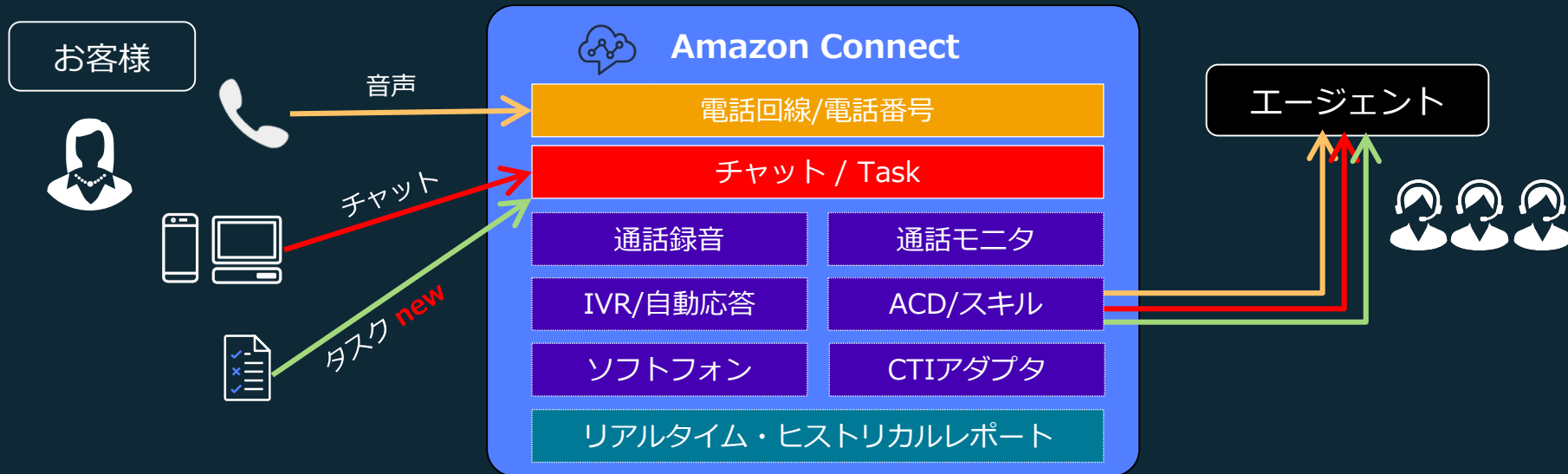
本日のアジェンダ

- Amazon Connect 概要
- Amazon Connect 最新アップデート
- その他のお知らせ
- まとめ

Amazon Connect 概要

Amazon Connect

Amazon Connectは、あらゆる規模のビジネスに対応できる
オムニチャネルコンタクトセンターをAll in One・従量課金で提供

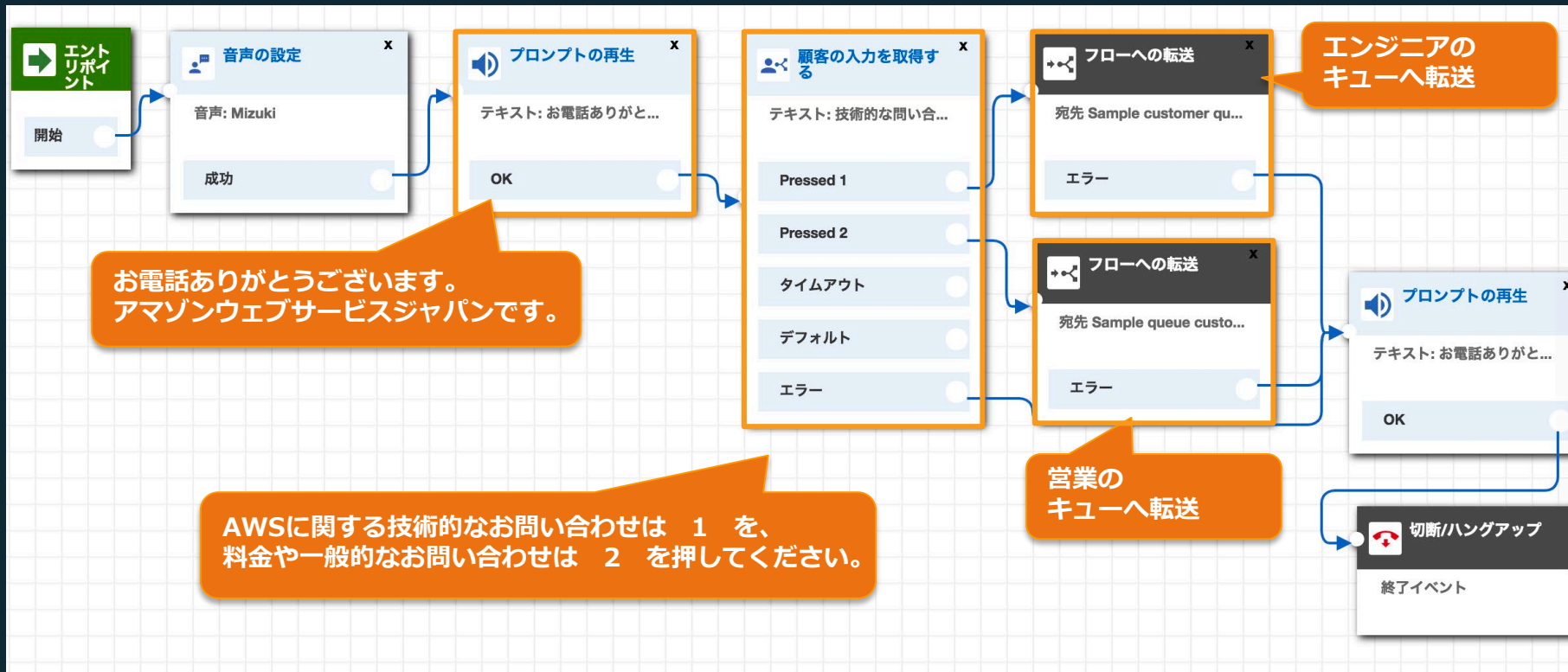


Amazon Connectの特徴



お客様に提供した価値に応じた
従量課金

セルフサービスのコンフィグレーション



Amazon Connect 最新アップデート

Amazon Connect は急速な革新を遂げてきています

ローンチから3年で147以上の機能追加

Automatic agent status change	Per-second billing	Real-time customer voice stream	Contact flow import / export	Salesforce CTI adaptor	ISO compliance	Contact Lens	Multi-block editing	User management API	Natural text-to-speech voices
Asia Pacific (Tokyo) Region	Real-time analytics dashboard	Contact flow block copy / paste	Conversation logs	Chatbots	Amazon Lex languages: Spanish, French, and German	ML-based PII redaction	AWS CloudTrail support for Amazon Connect APIs	Agent event streams	Contact attributes API
User hierarchy API	SOC compliance	AWS CloudTrail integration	Output file storage	Conversational speaking style voices	Chat for web and mobile	Whisper flows	Europe (London) Region	Agent connection time metrics	Speech synthesis markup language support
Tagging support	Telephony metadata	Resource config APIs	Contact flow looping	Metrics and reporting	Auto queues call transfer	US West (Oregon) Region	Contact flow versioning	Customer voice stream	Automated queue callbacks
SSO SAML 2.0	Pause / resume call recordings	Interactive chat messages	Dynamic range compression (DRC) tag	NA/EU/APAC telephony pricing decreases	Contact flow AWS Lambda functions	PCI-DSS compliance	Queue metrics API	HIPAA	One click drill downs for real-time metrics

2020 Amazon Connect アップデート 1/5

- [Amazon Connect がアジアパシフィック \(シドニー\) の AWS リージョンで Amazon Lex のサポートを開始](#)
- [新しいクイックスタートが Poly-integrated Amazon Connect CCP を AWS にデプロイ](#)
- [Amazon Connect が 1 秒あたりの料金で課金することを発表、テレフォニーコストを最大 5% 節約](#)
- [Amazon Connect で既存のコンタクトフローブロックに属性を追加して発信者体験をより簡単にカスタマイズすることが可能に](#)
- [Amazon Connect が新たに 12 か国に電話番号を追加](#)
- [Amazon Connect の音声メールの紹介](#)
- [Amazon Connect が、DTMF 向けのカスタムの終了キープッシュを追加](#)
- [Amazon Connect が、Amazon Lex Chatbot の調整可能なタイムアウトをサポート開始](#)
- [Amazon Connect で Amazon Lex Chatbot を中断可能に](#)
- [Amazon Connect がテレフォニーの料金を引き下げ](#)
- [Amazon Connect が、欧州 \(フランクフルト\)、欧州 \(ロンドン\)、アジアパシフィック \(シンガポール\) の各 AWS リージョンで Amazon Lex のサポートを開始](#)

2020 Amazon Connect アップデート 2/5

- [Amazon Connect が、ログアウト時にエージェントのステータスを自動的にオフラインに変更](#)
- [Amazon Connect が問い合わせフローエディタ内の複数のブロックの選択のサポートを開始](#)
- [Amazon Connect がチャンネルによるフィルタリングを「キューメトリクスの取得」ブロックに追加](#)
- [Amazon Connect がより高品質で自然な音声のテキスト読み上げ音声のサポートを開始](#)
- [Amazon Connect でエージェントによる通話切断後も顧客とのエンゲージメントを継続可能に](#)
- [Amazon Connect が Polly の最新のテキスト読み上げ音声である Kevin のサポートを開始](#)
- [Amazon Connect で通話記録用 API をサポート](#)
- [Amazon Connect が Salesforce Service Cloud Voice との統合をサポート](#)
- [Contact Lens for Amazon Connect の一般提供開始](#)
- [Amazon Connect が、ニューラルのテキスト読み上げ音声によるスピーキングスタイルをサポート](#)
- [Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce が CTI Flows を追加](#)
- [Amazon Connect でのアウトバウンドコールの終了後にエージェントが以前のステータスに戻るようになりました](#)
- [Amazon Connect にアウトバウンドコールでのアーリーメディアのサポートが追加されました](#)

2020 Amazon Connect アップデート 3/5

- [Amazon Connect がコンタクトフローデザイナーに切り取り、コピー、および貼り付けの機能を追加](#)
- [Amazon Connect がコンタクトセンターによる最高の音声への自動解決を可能に](#)
- [Amazon Connect が ルーティングプロファイルを管理する API の提供を開始](#)
- [Amazon Connect が問い合わせフロー管理 API を発表](#)
- [Amazon Connect がインスタンス内のプロンプトを一覧表示する API をリリース](#)
- [Amazon Connect の発信テレフォニー料金がヨーロッパで今年 2 度目の引き下げを実施](#)
- [北アメリカのお客様に対する Amazon Connect の国際テレフォニー料金が引き下げられました](#)
- [Amazon Connect がアジアパシフィックリージョンのアウトバウンドテレフォニー料金を最大 50% 削減](#)
- [Amazon Connect がアジアパシフィック \(東京\) の AWS リージョンで Amazon Lex のサポートを開始](#)
- [Amazon Connect がイギリス英語を使用して Amazon Lex ボットをサポート](#)
- [Amazon Connect がオーストラリア英語を使用して Amazon Lex ボットをサポート](#)

2020 Amazon Connect アップデート 4/5

- エージェント階層を使用して、問い合わせの検索のユーザーアクセスコントロールを開始
- ウィスパーフローがAmazon Connect チャットでご利用いただけるようになりました
- Amazon Connect が、スペイン語 (米国) 対応のAmazon Lex ボットをサポート
- Amazon Connect は、リアルタイムメトリクスのワンクリックドリルダウンをサポート
- Amazon Connect がロンドン、フランクフルト、シンガポール、および東京の各リージョンで「ニューラル」テキスト読み上げ音声をサポート
- Amazon Connect がエージェント接続時間メトリクスをリリース
- Amazon Connect は、今年 44 回目のテレフォニー料金の引き下げを行いました
- Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce が 9 つの新しい言語のサポートを開始
- Amazon Connect が米国のフリーダイヤルの電話番号の料金を割引
- Amazon Connect が Amazon Polly の最新の会話型テキスト読み上げ音声である Olivia のサポートを開始
- Amazon Connectがユーザー階層をプログラムで作成および管理するためのAPI提供開始
- Amazon Connect が、フランス語、スペイン語、イタリア語、フランス語 (カナダ) の Amazon Lex チャットボットをサポート開始

2020 Amazon Connect アップデート 5/5

- [Amazon Connect Wisdom が、顧客の問題を迅速に解決するために必要な情報をコンタクトセンターエージェントに提供\(プレビュー\)](#)
- [Amazon Connect Chat が Apple Business Chat をサポート開始 \(プレビュー\)](#)
- [Amazon Connect がラテンアメリカ 10 か所の電話料金を削減](#)
- [AWS、Amazon Connect の 5 つの新機能を発表。パーソナライズされた、効率的かつ効果的な顧客体験に向けたカスタマーサービスの提供を支援。全新機能は AWS の業界トップクラスの機械学習技術を実装](#)
- [Amazon Connect がスペイン語 \(ラテンアメリカ地域\) とドイツ語で Amazon Lex チャットボットをサポート](#)
- [Amazon Connect CTI Adapter for Salesforce が Contact Lens のサポートを開始](#)
- [Amazon Connect がチャットでの添付ファイルの共有のサポートを開始](#)
- [Amazon Connect が、使いやすさが向上した新しいコンタクト検索ページを開始](#)

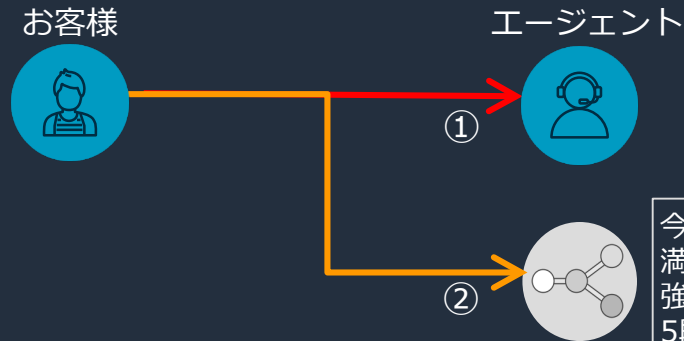
エージェント切断フローをサポート

エージェントが音声通話を切断した後も、その呼をコールフローに転送することで、通話を継続する事ができるようになりました。

“切断フローを設定する (Set disconnect flow)”で、コールフローを設定します。

ユースケース例：

お客様満足度調査(Post Call Survey)



今回の担当者の対応は適切でしたでしょうか？
満足いただけた場合は **5**、
強い不満をお持ちであれば **1**、
5段階でその度合を1から5で入力してください。



Amazon Connect APIが追加されました

- Connect インスタンス(Preview) **new**
- コンタクトフロー **new**
- ユーザ
- キュー(Listのみ)
- ルーティングプロファイル
- エージェント階層 **new**
- クイック接続(Preview) **new**
- プロンプト(Listのみ)
- オペレーション時間(Listのみ)
- 電話番号(Listのみ)
- 通話録音制御 **new**
- Chat *1
- リアルタイムメトリクス
- ヒストリカルメトリクス
- コンタクト属性
- アウトバウンドコール
- Tag
- Customer Profiles **new** *3
- Contact Lens (RealTime) **new** *4
- Tasks **new**
- Amazon AppIntegrations Service (Preview) **new** *2

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/APIReference/Welcome.html>

*1 <https://docs.aws.amazon.com/connect-participant/latest/APIReference/Welcome.html>

*2 <https://docs.aws.amazon.com/appintegrations/latest/APIReference/Welcome.html>

*3 <https://docs.aws.amazon.com/customerprofiles/latest/APIReference/Welcome.html>

*4 <https://docs.aws.amazon.com/contact-lens/latest/APIReference/Welcome.html>

問い合わせ検索画面のアップデート

- 検索期間が最大 8 週間になりました
- デフォルトのタイムゾーンを設定できるようになりました

固定時間 時間の追跡期間

11月2020 12月2020

日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
29	30						27	28	29	30	31		

2020年11月2日より前の日付を含む日付範囲を選択しました。一部の新機能は、古い日付を含む検索クエリではサポートされません。

最大で 8 週間を選択できます

開始時刻と終了時刻を含める

タイムゾーン
Asia/Tokyo

キャンセル 適用

コンタクトの検索

問い合わせ検索ページにはまったく新しい機能があります。検索期間を時間単位で選択できるようになりました。エージェント名、問い合わせキュー、問い合わせフローなどに、複数選択を使用できます。また、検索期間が 2 週間から 8 週間に延長されました。問い合わせ検索ページの以前のバージョンは、期間限定で引き続き利用できます。詳細はこちら。

フィルター すべてクリア

時間範囲 January 1, 2021 - January 6, 2021 チャンネル すべてのチャンネル フィルターの追加

コンタクト January 1, 2021 - January 6, 2021 - Asia/Tokyo

	コンタクト ID	チャンネル	開始タイムスタンプ	電話番号	キュー	エージェント	録音/トランスクリプト	お客様の電話番号	タイムスタンプを切断	コンタクト時間
>	e9d69ecc-0915-4a26-a491-a2ad8211ebd8	音声	1月5, 2021, 11:07:05 午後	アウトバウンド	BasicQueue	Agent1	🔊 📄	+1260508	1月5, 2021, 11:07:38 午後	00:00:33
	abd97216-b8e1-45fd-8eb5-df5766bc5a50	音声	1月5, 2021, 11:04:49 午後	アウトバウンド	BasicQueue	Agent1		+8112004	1月5, 2021, 11:04:58 午後	00:00:09
>	7a5a7f19-b5a2-4e9d-983e-ffafc99183ff	音声	1月2, 2021, 06:58:39 午後	+818005	BasicQueue	Agent1	🔊 📄	+8190833	1月2, 2021, 06:59:10 午後	00:00:30

音声

▶ 0:00 / 0:00

15a273ba-1095-4648-8cf8-60fed5b28f6b	音声	1月2, 2021, 05:41:35 午後	+818005	BasicQueue		+8190833	1月2, 2021, 05:43:24 午後	00:01:49
--------------------------------------	----	------------------------	---------	------------	--	----------	------------------------	----------

ページごとの行数 25 1 - 4 / 4

エージェント階層に対応した問い合わせ情報のアクセス制限

セキュリティプロファイルに“Restrict contact access”が追加され、ユーザ自身が所属しているエージェント階層内で対応した問い合わせのみ、検索・参照できるようになりました。

部署やアウトソーサー毎に階層を分ける事で、参照範囲を制限できます。



セキュリティプロファイル

メトリクスおよび品質 ⓘ			
タイプ	すべて	アクセス	表示
メトリクスへのアクセス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問い合わせの検索	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会話特性で連絡先を検索する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
キーワードで連絡先を検索する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restrict contact access ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
コンタクト属性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ユーザのエージェント階層

家電サポート x ▾

Select Site

エアコン

洗濯機

Amazon Connect Chat が添付ファイルをサポート

Amazon Connect Chat を介して添付ファイルを直接送信できるようになりました。

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/enable-attachments.html

- 有効化するには、インスタンスの“データストレージ”設定で“添付ファイルの共有”を有効にする必要がある
- 添付ファイルは指定したS3バケットに保管される
- アップロードファイルは、一旦Stagingパスに保存された後、設定パスにコピーされた後に共有される。Stagingのファイルは削除されないので、StagingプレフィックスへのS3リテンションポリシーの設定を推奨。

添付ファイル

添付ファイルの共有を有効化 キャンセル 保存

新しい S3 バケットの作成 (推奨)

名前 ⓘ

バスのプレフィックス ⓘ

場所: connect-chat-attachments-bb/connect/tokyo-omni-cc-demo/chat

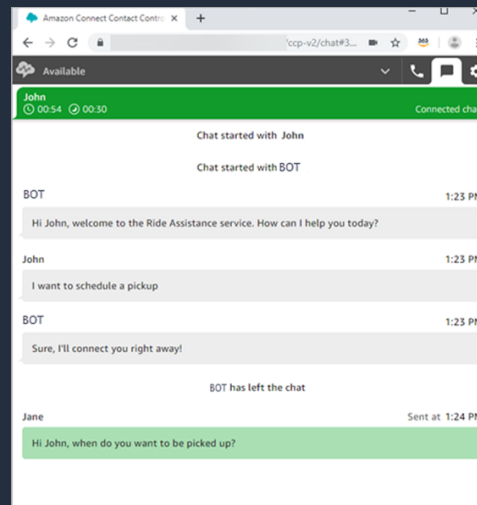
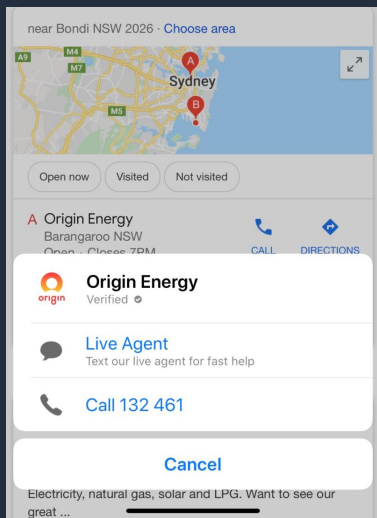
既存の S3 バケットを選択

添付ファイルのステーjing場所: connect-chat-attachments-bb/connect/tokyo-omni-cc-demo/chat/Staging ⓘ



Apple Business Chat for Amazon Connect (preview)

- Amazon Connect Chat が Apple Business Chat をサポート開始
- Apple メッセージアプリから便利で使い慣れたカスタマーサービスを直接提供できるようになりました。
- Apple Business Chat は、Amazon Connect が提供されているすべての AWS リージョンで利用できます。プレビューリクエストは[こちら](#)



エージェント
(またはbot)

アウトバウンドコールのアーリーメディアをサポート

Amazon Connectからのアウトバウンドコール時に、ビジー信号、接続失敗エラー時などの際に、電話キャリアが提供するメッセージオーディオを聴くことができるようになりました。

2020年4月17日以降のAmazon Connectインスタンスではデフォルト有効となっています。

発信通話

発信通話を Amazon Connect で処理します

注意: ユーザーのアクセス許可で、通話を発信できるユーザーを設定できます。

初期のメディアを有効にする

エージェントは、ビジーシグナル、接続エラー、その他の情報メッセージなどの事前接続音声を聞くことができます。エージェントがコンタクトに到達できない場合、早期メディアオーディオはその理由を理解するのに役立ちます。 [詳細はこちら](#)。

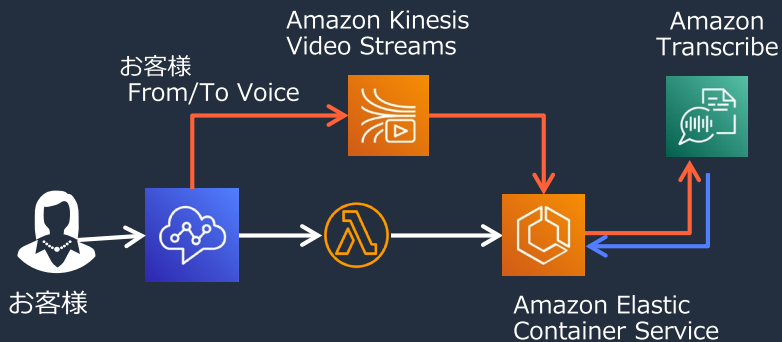
お客様のおかけになった電話番号は現在使われておりません

おかけになった電話は、電波の届かない場所にある、または電源が入っていないためかかりません。



Amazon Transcribeが日本語のストリーミング機能に対応

- Amazon Transcribeの音声テキスト化サービスが、日本語のストリーミング機能をサポートしました。
- これによりKinesis Video Streamにストリームされた音声の、文字起こしを低レイテンシーで配信することが可能になりました。
(東京リージョン対応済み)



The screenshot shows the Amazon Connect console interface for AI Powered Speech Analytics. The top section displays the overall sentiment of the call, which is positive (Overall Sentiment: ■). Below this, a chat conversation is shown with various sentiment and transcription metrics overlaid on the text. The chat history includes:

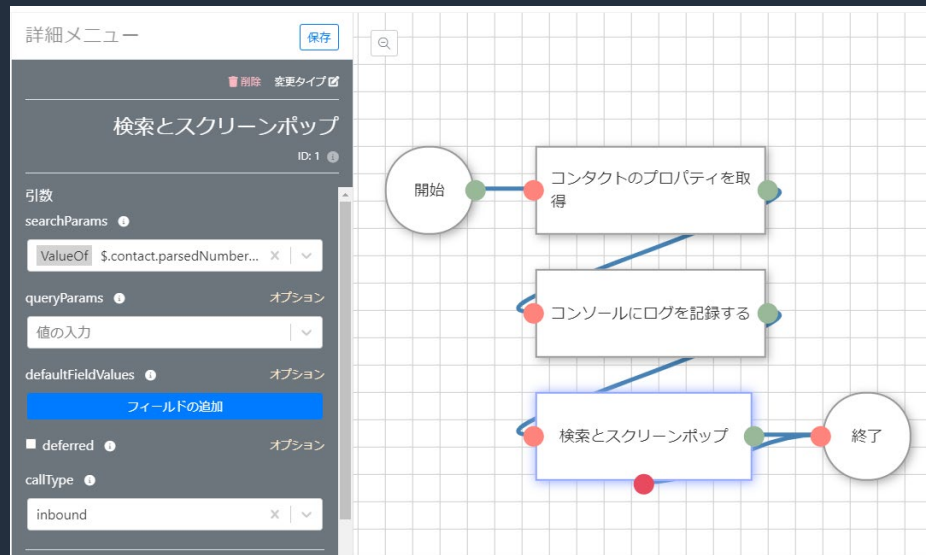
- Customer: はい
- Representative: それではお手数ですが1度本体をリセットしていただけますか
- Customer: どうすればよいですか
- Representative: 中央にロゴマークがあると思います
同時に10秒以上をしてみてください
- Customer: やってみたいです同時に押しています
- Representative: はいその状態で工場出荷時に戻りました
- Customer: このあとお使いのスマートフォンとペアリングし直してください
- Representative: ペアリングのやり方は分かりますか
- Customer: それは分かります
- Representative: ちょっと待ってください試してみます
- Customer: できました
- Representative: 右からも聞こえるようになりました

Below the chat history, there are options to show contact attributes and a dropdown menu for the language (English). At the bottom, there is a section for Real-time Customer Translation, which provides a summary of the conversation in English:

Real-time Customer Translation:
Players smartphones like in purchased headphones about want to ask X1500. I couldn't hear the right side at 9. My favorite was so sorry. Can you replace it? Yes, this is not a problem. Yes I don't know what to do. I'm doing it. I'm pushing it at the same time. I just heard a sound. I know that. Wait a minute. I'll try. I got it. And now I can hear it from the right.

Amazon Connect CTI Adapter for Salesforceの機能追加

- ドラッグアンドドロップ UI を使用してエージェントインタラクションを構築できるCTI Flowsを提供
- 日本語UIに対応
- Contact Lens for Amazon Connectのサポートを開始(Realtimeは未対応)
- 最新情報は、Githubのドキュメントを確認ください
 - [Amazon Connect CTI Adapter v5 for Salesforce Lightning](#)
 - [Amazon Connect CTI Adapter v5 for Salesforce Classic](#)



着信時、呼終了時などのイベントにCTI Flow スクリプトを設定可能。設定可能なイベントは[こちら](#)

お客様からの声から生まれた新機能

適時に適切な情報を
エージェントに提供する必要

リアルタイムにお客様の問題
を特定し対応する必要

エージェントの対応時間を
最適化する必要

CUSTOMER PROFILES

顧客のアクティ
ビティに関連す
るデータをエー
ジェントに提供

WISDOM

製品やサービス
に関する適切な
データをエー
ジェントに提供

REAL-TIME CONTACT LENS

顧客の問題を解決し、顧客体験
を向上させるために、いつ介入
すべきかを把握する

VOICE ID

音声分析を利
用したリアル
タイムの音声
認証

TASKS

フォローアッ
プタスクを簡
単に作成する

Amazon Connect Customer Profiles

エージェントがより速く、よりパーソナライズされたカスタマーサービスを提供できるようにする



- 顧客からの電話/チャットが着信した時、エージェントの画面に顧客のプロファイル情報を自動表示します
- エージェントは、名前・メールアドレス・電話番号を使用して検索したり、新規顧客プロファイルを作成可能
- 電話やチャットコールを受信時に、顧客のコンタクト履歴情報をプロファイルデータにリンクして確認できます
- 複数アプリケーションのデータを取り込み、統一のプロファイルデータを構築することができます
- 料金：
\$0.0025/1か月に保存されるプロファイル毎
Amazon Connectを利用可能な全リージョンで使用可能

標準提供ユーザインターフェース

この電話・チャットコンタクトをプロフィールデータにリンク

検索ウィンドウ

顧客情報

対応履歴

Search +1 347-555-0100

1 result

John Doe [Associate](#)

Profile **Contact history**

First name John
Last name Doe
Account id XYZ123456
Birthdate 08/18/1980
Party type INDIVIDUAL
Mobile number +1 347-555-0100
Home number +1 347-555-0100
Business number +1 347-555-0100
Personal email john.doe@example.com
Business email john.doe@anycompany.com
Mailing address 123 Any Street, Any Town, USA
Billing address 123 Any Street, Any Town, USA

Customer profiles + New profile

Search

John Doe [Associate](#)

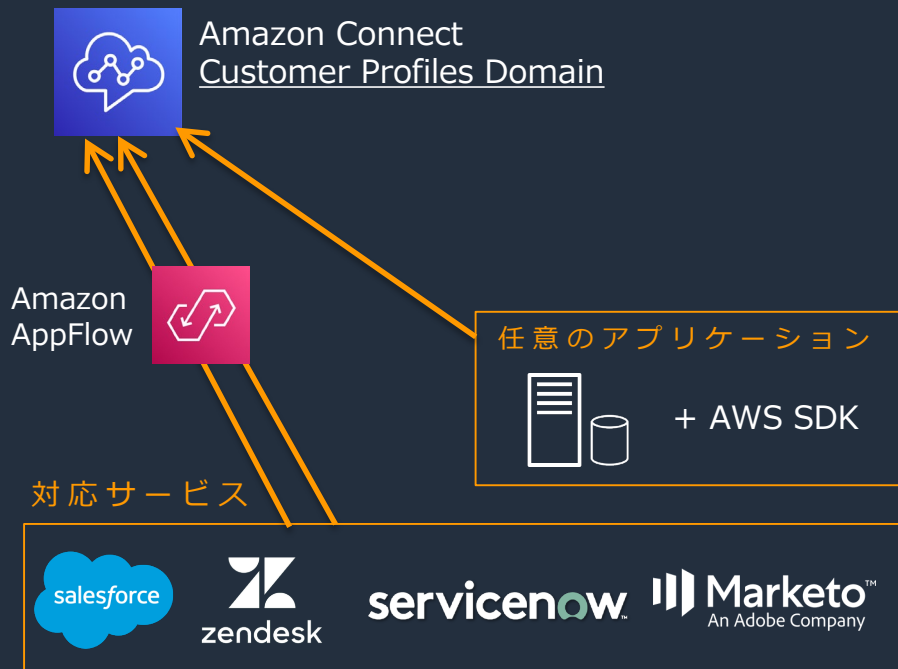
Profile **Contact history**

Last 20 records	Channel	Queue duration	Hold duration	Total duration
09/24, 10:47AM	☎	4 min	1 min	9 min
09/17, 02:12PM	☎	4 min	-	8 min
09/12, 11:13AM	☎	5 min	1 min	9 min
09/03, 09:05AM	■	2 min	-	6 min
09/01, 01:38PM	☎	4 min	-	8 min
08/21, 04:12PM	■	3 min	-	7 min
08/08, 11:05AM	☎	2 min	2 min	8 min
08/04, 03:41PM	☎	2 min	1 min	5 min
07/28, 09:46AM	☎	4 min	-	8 min
07/15, 09:05AM	■	3 min	-	6 min
07/01, 11:20AM	☎	4 min	2 min	8 min
05/15, 03:05PM	■	3 min	-	6 min
05/03, 02:21PM	■	1 min	-	5 min

1-13 of 20 < >

- 顧客からの電話/チャットが着信した時、エージェントの画面に顧客のプロファイル情報を自動表示します
- エージェントは、名前・メールアドレス・電話番号を使用してプロフィールを検索したり、新規顧客のプロファイルを作成することができます
- 電話やチャットコールを受信時に、顧客のコンタクト履歴情報(コンタクト追跡レコード)をプロフィールデータにリンクして確認できます

顧客データの取り込み



- 複数アプリケーションから、プロフィールデータを取り込む事が可能
- 対応サービスのデータコネクタは、Amazon AppFlowによってデータ連携
- 連携方法は、Customer Profilesへの片方向のみ。Customer Profiles上での新規作成/変更は連携されない
- Customer Profiles APIを使用して、任意のアプリケーション用のコネクタを構築することも可能

ユーザインターフェースの利用方法

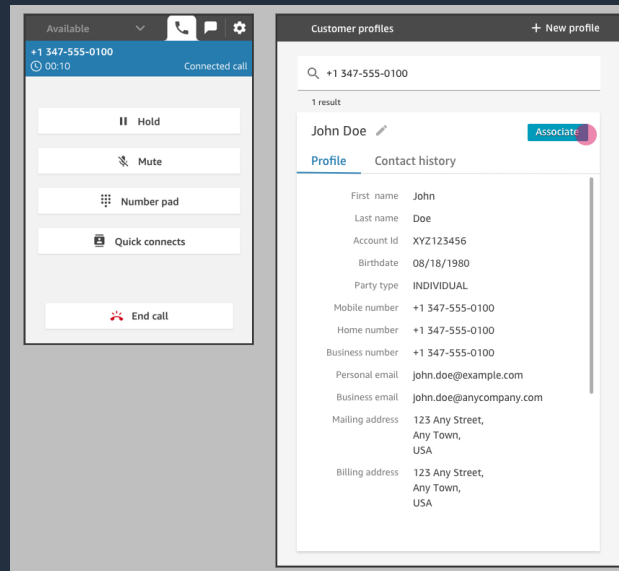
標準提供ユーザインターフェースを利用するには、Amazon Connect Streams APIを利用して、カスタムCCP(ソフトウェア)にCustomer Profilesを組み込みます。

```
connect.agentApp.initApp(  
  "customerprofiles",  
  "customerprofiles-container",  
  connectUrl + "/customerprofiles/",  
  { style: "width:400px; height:600px;" }  
);
```

<https://github.com/amazon-connect/amazon-connect-streams/blob/master/Documentation.md#initialization-for-ccp-customer-profiles-and-wisdom>

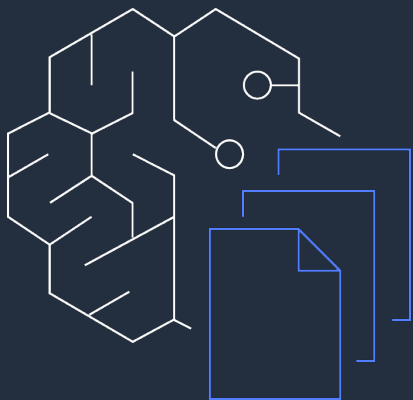
Amazon Connect Customer Profiles APIを利用して、プロフィールの作成、更新、削除、検索が可能です。

<https://docs.aws.amazon.com/customerprofiles/latest/APIReference/Welcome.html>



Amazon Connect Wisdom (Preview)

問題をリアルタイムで解決するための情報をエージェントに提供する



- 機械学習を利用して、複数のナレッジリポジトリを検索しエージェントが顧客の問題を処理するための最も関連性の高い情報とベストアンサーを返します
- 通話中の顧客の問題を自動的に検出して、ナレッジリポジトリの関連コンテンツを推奨します
- エージェントは推奨されたナレッジがどれほど効果的であるかを評価することで、ナレッジの品質を更新および改善できます
- 米国西部 (オレゴン)、米国東部 (バージニア北部)にて、プレビュー提供中 (英語のみ)
プレビューリクエストは[こちら](#)

検索機能

🔍 What's the warranty for front-load washing machines? ✕

2 years
[Washing Machine Warranty Claims](#) helpful? 👍👎

AnyCompany front-load washing machines have a **warranty** that lasts **2 years**; during this time machines are eligible for a discounted replacement or free repair kit. Customers must certify purchase date through their AnyCompany account, if the customer does not have an account with AnyCompany, the customer must provide proof of purchase via a receipt or credit card transaction. Replacements...

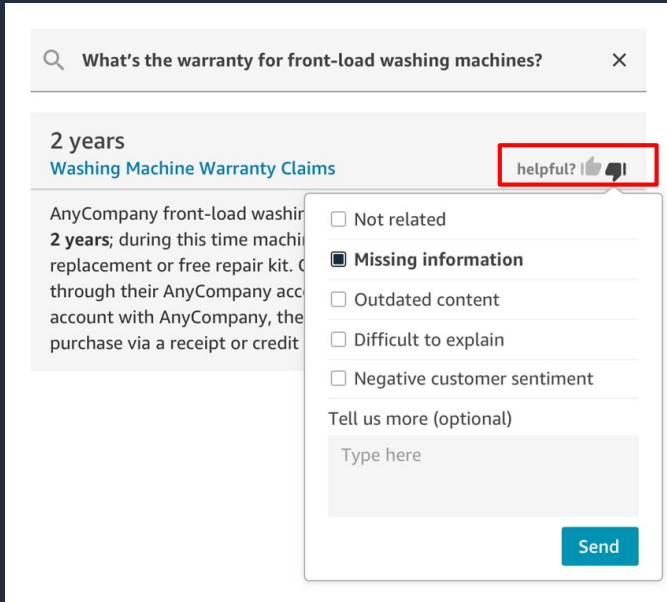
1 suggestion **Front-load Rattling** show less

[Front-load Washing Machine Troubleshooting Guide](#) helpful? 👍👎

When customers report that a **front-load** washing machines is making a **rattling** noise, it is commonly the result of either 1) an internal, mechanical problem, like a water hose coming loose or a pump valve being dislodged, or 2) an external, hardware problem, like an access panel being damaged or missing required parts, like certain screws.

- エージェントは、自然言語を利用して、ナレッジを検索して、答えを見つける事ができます
- プレビュー段階で Salesforce と ServiceNow のナレッジベースへのコネクタが含まれ、リリース時にはさらに追加される予定です
- Contact Lens for Amazon Connect のリアルタイム文字起こしテキストを使用して、通話中の顧客の問題を自動的に検出して、ナレッジリポジトリの関連コンテンツを推奨します

ナレッジのフィードバック



- エージェントは推奨されたナレッジがどれほど効果的であるかを評価することで、ナレッジの品質を更新および改善できます

Wisdomのユーザーインターフェース

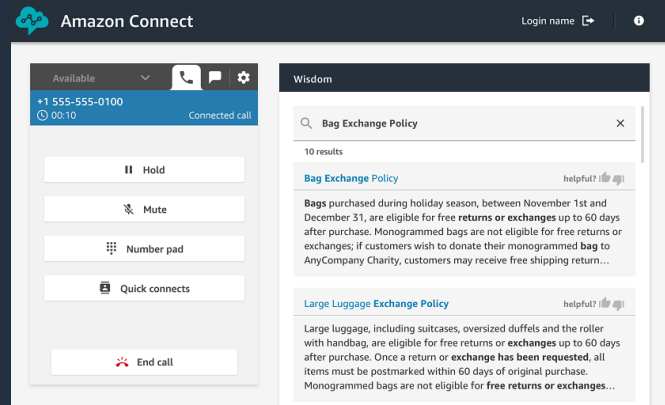
標準提供ユーザーインターフェースを利用するには、Amazon Connect Streams APIを利用して、カスタム CCP(ソフトフォン)としてWisdomを組み込みます。

```
connect.agentApp.initApp(  
  "wisdom",  
  "wisdom-container",  
  connectUrl + "/wisdom/",  
  { style: "width:400px; height:600px;" }  
);
```

<https://github.com/amazon-connect/amazon-connect-streams/blob/master/Documentation.md#initialization-for-ccp-customer-profiles-and-wisdom>

Preview参加者は、下記のURLでWisdom組み込み済みのCCPにアクセスできます。

https://instance_name.awsapps.com/connect/agent-app/



Contact Lens for Amazon Connect



高度な検索



詳細分析・感情
分析



問い合わせの
自動分類



テーマ検出
(coming
soon)

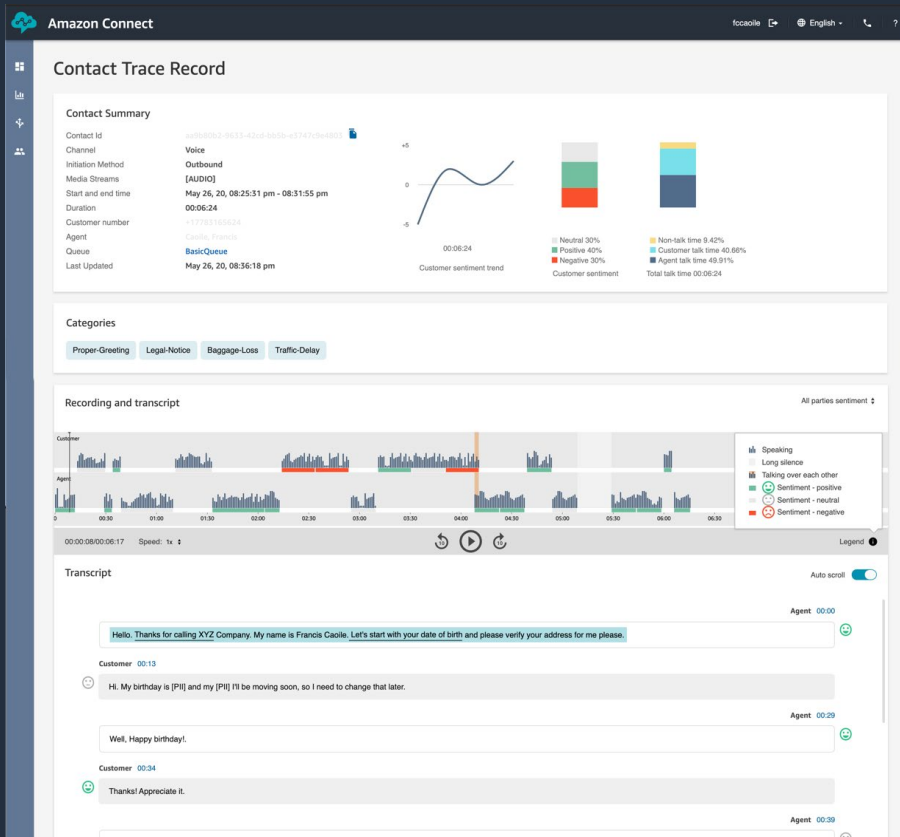


リアルタイムの
スーパーバイザー
支援
New!



オープンで柔
軟なデータ連
携

通話後の分析機能

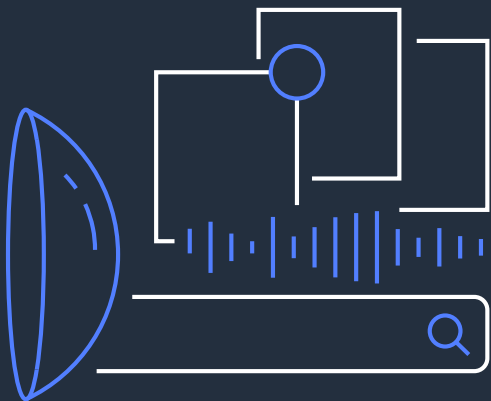


強化された問い合わせ検索

- 通話全体の書き起こしを表示
- 発話ごとに顧客とエージェントの感情を分析
- 通話中の顧客感情の推移を表示
- 顧客とエージェントの発話割合を分析
- 機微情報を自動判定し、録音と書き起こしから除去
- 英語、スペイン語以外にも、ポルトガル語、ドイツ語、イタリア語、アラビア語、ヒンディー語に対応

Contact Lens for Amazon Connect **Real-Time**

リアルタイムのスーパーバイザー支援



- お客様とのライブ通話中に問題に関するアラートを受け取り、通話の進行中にプロアクティブなサポートを提供できるため、お客様の満足度が向上します。
- Real-Time対応言語：
English (United States), English (Great Britain), English (Australia), and Spanish (United States)
詳しくは[こちら](#)
- 対応リージョンは米国西部 (オレゴン)、米国東部 (バージニア北部)、アジアパシフィック(シドニー)
詳しくは[こちら](#)

ルールベースのカテゴリ付け

例：“Angry Customer”ルール

Words and phrases - Exact Match
Limit: 100 strings total for the rule

Logic: **Any** of the following words or phrases were mentioned during the entire length of the contact.

Enter keywords or phrases. Comma separate multiples entries.

Keyword and phrases
Talk to your manager
This not helpful
Speak with your supervisor
cancel my account
cancel my membership

Add condition

- ルール機能を用いて、キーワードとフレーズマッチングに基づいたカテゴリーを使って、顧客対応の問題をフラグするルールを作成できる。
- お客様が「満足していない」、「サブスクリプションをキャンセルする」など言われた時のアラートを設定できる
- 指定条件として、“発話が顧客/エージェント”、“発話あり/なし”、“時間帯指定”が可能
- 会話の最初と最後とトークスクリプトへの順守なども設定可能

Contact Lens for Amazon Connect Real-Time リアルタイムアラート

リアルタイムレポート

Agent login	Channels	Agents	
		Activity	Duration
loginname_a	All channels	On contact	01:15:01
	Voice		
		Escalation, Angry customer	
loginname_b	Voice	2	On contact 00:02:32
loginname_c	All channels	On contact	00:28:13

設定ルールにマッチしたカテゴリ名
とマッチ回数が表示

- Contact Lens は自然言語処理（NLP）を利用してライブ通話を分析し、ルールとのマッチングを行う
- ライブ通話に問題が発生していることを検知したら、Amazon Connect リアルタイムレポート上にアラートを表示する
- アラートをクリックする事で、この通話の詳細を確認できる

Contact Lens for Amazon Connect Real-Time リアルタイムコンタクト画面

Amazon Connect Real-Time Contact Summary

Summary

Contact Id
Channel
Customer sentiment

Voice

Customer sentiment

- Positive 20%
- Negative 33%
- Neutral 46%

Categories

Angry-Customer Account-Cancellation 2

Transcript Last updated: Nov 27, 20, 02:47:48 pm

Agent 00:01
Good morning, . thank you for contacting us today. I see you're a platinum member. Thank you for your loyalty. My name is . How can I help you today?

Customer 00:27
Hi . I know it's not your fault, and I'm sorry about all this, but I'm telling you right now that I'm upset. I can't believe this is happening to me. I am considering to cancel my account.

Agent 00:43
Thank you for saying that. I'm sorry there seems to be a problem. Could you tell me what's going on?

Customer 01:41
OK. So it's Friday and I need to get to my pitch meeting by noon. It's not like I can just phone it in. I have to be there on time in person. I do this every week and it's not like it's usually a big deal. But this was important and I even called this morning to make sure that there was a note on the record but my ride was late. I mean, come on!

- リアルタイムの文字起こしテキスト、会話のセンチメント、検知カテゴリが確認できる
- スーパーバイザーやエスカレーションされたエージェントは、この画面により、顧客と同じ会話を繰り返す必要がなくなる

Amazon Connect Voice ID (Preview)

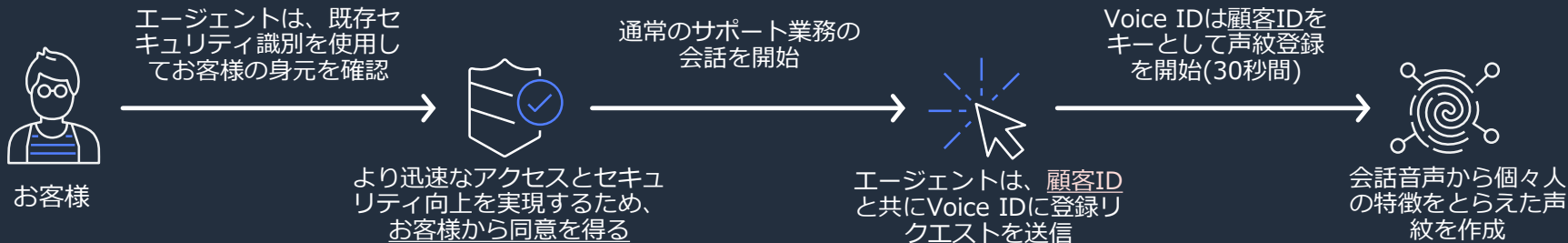
MLによる音声分析を利用したリアルタイムの音声認証



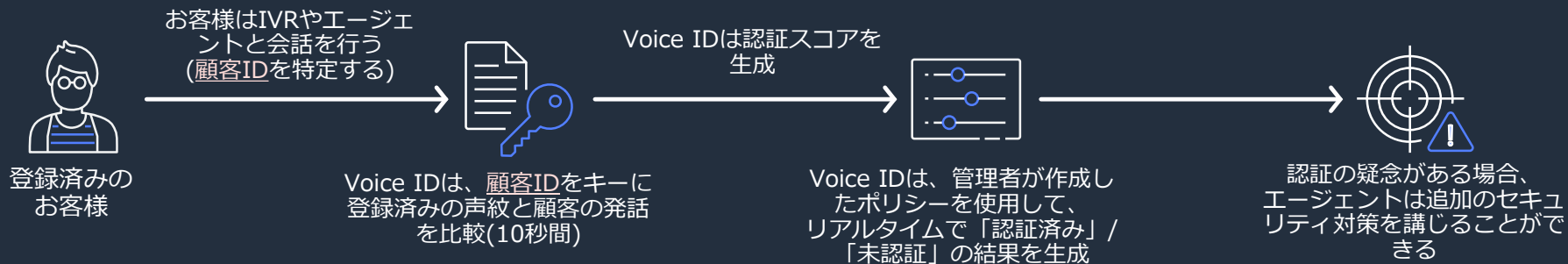
- 顧客は特定のフレーズや単語を言う必要がなく、自然な会話のなかで、音声の登録・認証が可能
- リズム、ピッチ、トーンなどの音声属性を分析してデジタル声紋を作成 (言語には依存しない)
- 音声認証の活用により、セルフサービスIVRでのセキュリティ強化が可能
- 米国西部 (オレゴン)にてプレビュー提供中
プレビューリクエストは[こちら](#)

パッシブな音声登録と音声認証

登録プロセス



認証プロセス



Voice ID による認証 1/2

Set security behavior [Close]

Enables or disables voice-based security and sets a threshold for authentication.

This block is best placed at the beginning of a flow to start capturing a caller's voice. It can be used again in the same flow to toggle voice authentication or modify the threshold for agents who turn it on. [Learn more](#)

Voice ID caller authentication

Voice authentication

Voice ID analyzes a caller's voiceprint against historical ones to verify their identity, and returns a score of 1-100.

On

Off

Authentication threshold

Set a minimum score between 1-100 to verify a caller's identity. The threshold set remains active for agents who turn voice authentication on. The Check security status block uses this score along with caller enrollment status to make a decision.

Set manually

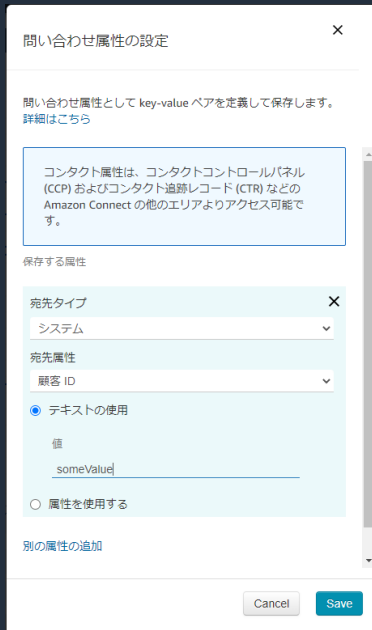
Threshold:

Use attribute

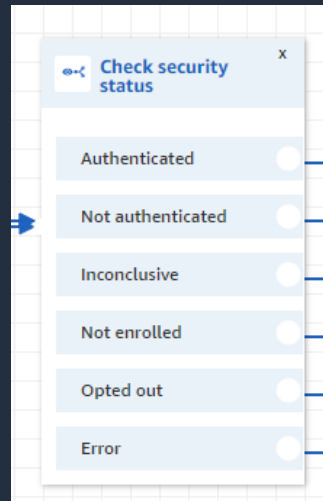
Cancel Save

- “Set security behavior”ブロックを配置し、“Voice authentication”をONに設定すると、Amazon Connectが顧客の音声をVoice IDにストリーミングを開始する
- 認証には、10秒の音声が必要
- セキュリティおよびビジネス要件に基づいて、デフォルトの認証スコアのしきい値90を増減することができる

Voice ID による認証 2/2

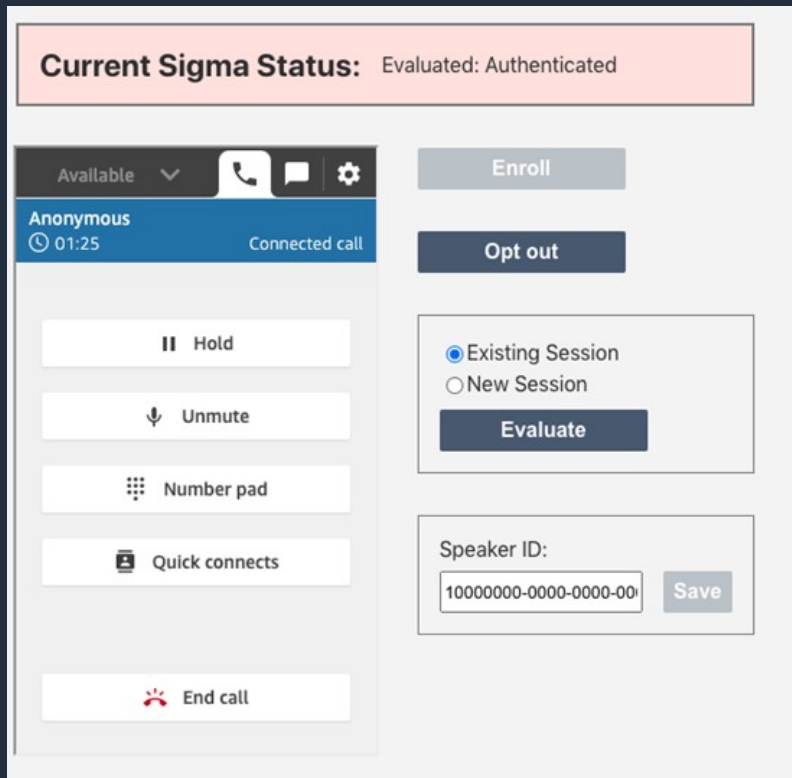


- “問い合わせ属性の設定”ブロックにて、“顧客ID (Customer ID)”を設定する
- 顧客ID (Customer ID) は、Voice ID の声紋登録/認証の一意キーとなる情報
- Lambda を利用して、発信者番号から CRM を検索するなどして、顧客ID を特定し、属性に設定することもできる



- “Check security status”ブロックにて、Voice ID の応答を確認できる
- Voice ID は、“Authenticated”、“Not Authenticated”、“Inconclusive”、“Not enrolled”、“Opted-out” のいずれかのステータスメッセージを返します。
- 認証スコアがしきい値（デフォルトは90）以上の場合、Voice ID は “Authenticated” のステータスを返す。

エージェントのユーザーインターフェース



- Amazon Connect Streams APIを使用して、既存のWebアプリケーションにVoice IDを統合することができる
<https://github.com/amazon-connect/amazon-connect-streams/blob/master/Documentation.md>
- Streams APIのVoice ID APIを利用して、Voice ID認証結果を確認、Enroll(登録)、オプトアウト、お客様の再認証などの機能を実現できる

Amazon Connect Tasks

エージェントの作業時間のうち、ほぼ**半分**は顧客から離れた、CRMや業務固有ソリューションなどの外部アプリケーションの作業に費やされています



- エージェントの業務は、多くの異なるアプリケーションに分散している
- エージェントは、業務の優先順位の判断に悩んでいる
- エージェントは、フォローアップが必要なタスクを追跡するために記憶や手書きのメモに依存している

これは、お客様の重要な作業の完了に時間がかかったり、タスクの見落としが起きる可能性がある

顧客体験の低下と生産性の低下につながる

**The total Economic Impact of Amazon Connect, Forrester Research, July 2020*

Amazon Connect Tasks

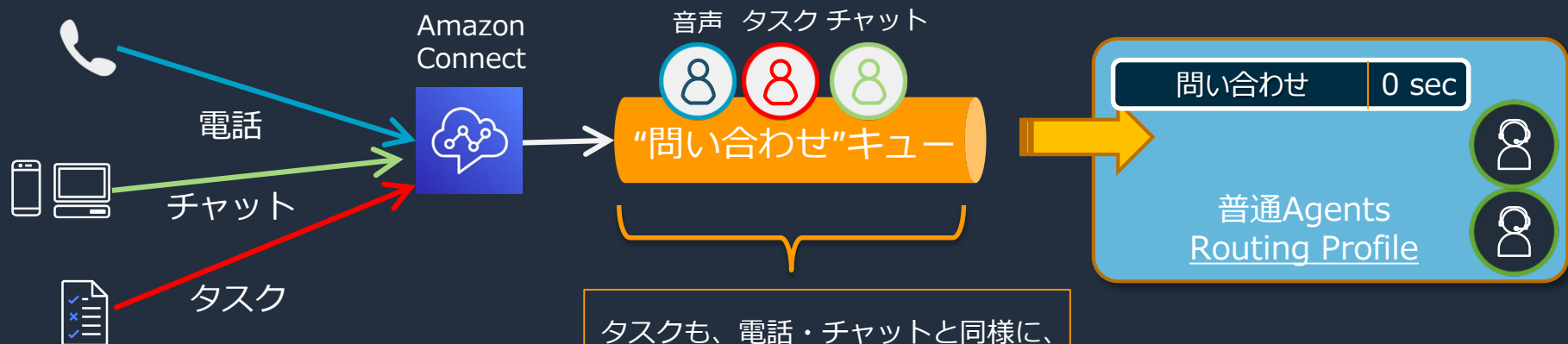
エージェントの作業を簡単に自動化、追跡、および管理します



- エージェントが一番優先度の高いタスクに取り組めるように、作業(タスク)に優先順位を付け、エージェントにタスクを割り当てる事ができます
- 管理者は、単一のダッシュボードで通話、チャット、およびタスクのステータスを管理および追跡できます。
- エージェントとのやり取りを必要としないフォローアップ通知などのタスクを自動化できます
- 料金 : \$0.04 per task
- Amazon Connectを利用可能な全リージョンで使用可能

タスクのルーティング

タスク情報、エージェントのスキルセット、稼働状況に基づいてタスクに優先順位を付け、“Available”なエージェントにタスクを割り当てることができます



エージェントに割り当てたい作業

- 放棄呼へのフォローコール
- メール問い合わせの返信
- ビデオコール対応 など

タスクも、電話・チャットと同様に、特定キューに優先度に応じてキューイングされ、ルーティングプロファイル設定に応じてエージェントに着信する

タスクのルーティング設定

名前
Basic Routing Profile

説明
A simple routing profile.
225 残り 250 文字

チャンネルと同時実行を設定
エージェントが CCP で処理できるチャンネルを定義します
注意: すべてのチャンネルが選択されている場合、エージェントは受信問い合わせに対して一度に 1 つのチャンネルのみにア

音声
 チャット
チャットの最大数 (エージェントあたり)
2

タスク
タスクの最大数 (エージェントあたり)
10

ルーティングプロファイルのキュー
キューが追加されない場合、エージェントは通話の発信のみを行うことができます。通話の着信には少なくとも 1 つのキ

名前	チャンネル	優先度
<input type="checkbox"/> BasicQueue	<input checked="" type="checkbox"/> 音声 <input checked="" type="checkbox"/> チャット <input type="checkbox"/> タスク	1
<input type="checkbox"/> TechSupport	<input type="checkbox"/> 音声 <input type="checkbox"/> チャット <input checked="" type="checkbox"/> タスク	2
<input type="checkbox"/> キューの検索	<input type="checkbox"/> 音声 <input type="checkbox"/> チャット <input type="checkbox"/> タスク	1

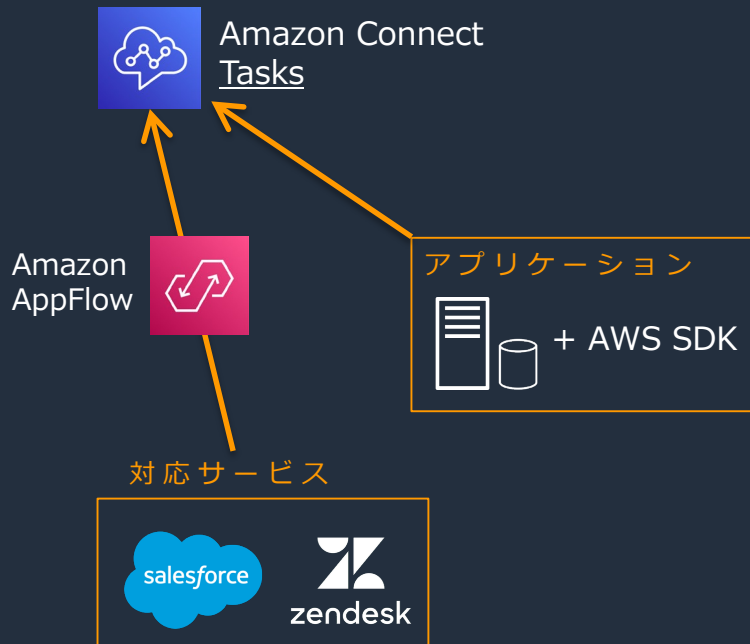
- ルーティングプロファイル設定により、優先度、同時割り当て数を設定できます
- リアルタイムレポート/ヒストリカルレポートにて、詳細情報（到着時間、平均処理時間、サービスレベルなど）を使用してタスクを追跡し、タスクが時間どおりに完了している事が確認できます

Real-time metrics

Queues ✎

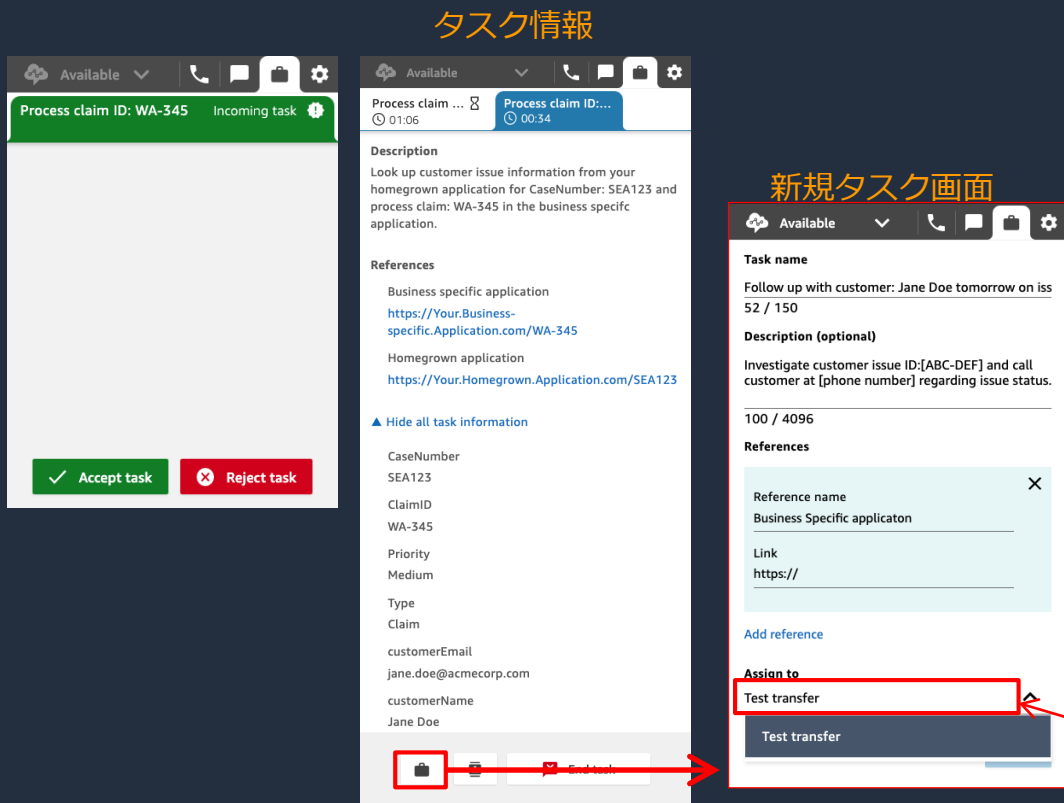
Queues	Channels	Contacts		Performance	
		Availability	Active	In queue	Oldest
Summary		10	0	0	00:00:00
BasicQueue	Voice	1	0	0	00:00:00
	Chat	2	0	0	00:00:00
	Task	10	0	0	00:00:00

タスクの作成



- Salesforce、Zendesk用コネクタを使用すると、数回クリックするだけでサードパーティアプリケーションのデータを連携できる(AppFlowを利用)
- 事前定義ルールに基づいてタスクを自動作成できる。下記イベントに対応したタスク作成が可能
 - Salesforceの新規ケース作成
 - ZendeskのTicketの新規作成/更新
- CCP(ソフトフォン)から、新規タスクを作成する事もできる
- Amazon Connect APIを利用すれば、任意のアプリケーションからのタスク作成可能

エージェントのユーザーインターフェース



- エージェントは、電話・チャットと同様にCCP(ソフトフォン)にタスクが着信
- タスクに応答すると、タスク名、詳細説明、関連情報、リンクなどを確認し、タスクを完了させる
- お客様へのフォローアップのために、このタスクを転送したり、別タスクを新規作成することもできる

タスクのアサイン先は、
クイック接続で設定

外部アプリケーションのタスクの自動化例

例：受信メールをAgentにルーティングし、返信する



その他情報

Notice : 転送時のアウトバウンド発信者番号の設定について

“電話番号への転送”ブロックを利用する時は、
[Caller ID 番号] を設定してください！

設定しない場合、ローカルの規制により、テレフォニープロバイダーによって**ブロック**されたり、**オーディオ品質の低下**、**遅延**、**誤った発信者IDの表示**などのサービス関連のイベントが発生します。

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/admguide/transfer-to-phone-number.html>

電話番号への転送

通話を音声でのやり取り用の電話番号へ転送します。 [詳細はこちら](#)

転送先

電話番号

国コード	電話番号
<input type="radio"/> +81	3-1111-2222

属性を使用する

タイムアウトの設定

タイムアウト間隔 (秒)

30

属性を使用する

切断後に問い合わせフローを再開

成功、呼び出し失敗、およびタイムアウトの出力ブランチを追加します。

はい

いいえ

任意指定のパラメータ:

DTMF を送信する

Caller ID 番号

Caller ID 設定。チェックボックスをオフのままにして、アクティブなキューから継承します。

インスタンスから番号を選択します

+81 50- x

属性を使用する

Caller ID 名

Cancel Save

Notice : Amazon Connect ドメイン名の変更

Amazon Connect インスタンスのドメインが変更になります。

- 2021年02月28日までに作成されたインスタンス :
{インスタンス名}.awsapps.com/connect
例: https://mytest89.awsapps.com/connect/home
- 2021年03月1日以降に作成されたインスタンス :
{インスタンス名}.my.connect.aws
例: https://mytest89.my.connect.aws/home

※ 既存インスタンスは影響を受けず、同一URLで引き続きアクセスできます。

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/amazon-connect-release-notes.html#new-domain>

まとめ

- Amazon Connectは、従量課金で、すぐに、簡単に、音声・テキストチャットのサポートを開始できます！
- 音声・チャットに加えて、タスクによる高度な融合によって、真のオムニ・チャンネルコンタクトセンターを実現できます！
- Amazon Connectは、継続的に新機能を追加し、進化しています！



今からすぐご利用できます！（無料枠あり）

Q&A

お答えできなかったご質問については

AWS Japan Blog 「<https://aws.amazon.com/jp/blogs/news/>」にて

後日掲載します。

AWS の日本語資料の場所「AWS 資料」で検索



日本担当チームへお問い合わせ サポート 日本語 ▾ アカウント ▾

コンソールにサインイン

製品 ソリューション 料金 ドキュメント 学習 パートナー AWS Marketplace その他 🔍

AWS クラウドサービス活用資料集トップ

アマゾン ウェブ サービス (AWS) は安全なクラウドサービスプラットフォームで、ビジネスのスケールと成長をサポートする処理能力、データベースストレージ、およびその他多種多様な機能を提供します。お客様は必要なサービスを選択し、必要な分だけご利用いただけます。それらを活用するために役立つ日本語資料、動画コンテンツを多数ご提供しております。(本サイトは主に、AWS Webinar で使用した資料およびオンデマンドセミナー情報を掲載しています。)

[AWS Webinar お申込 »](#)

[AWS 初心者向け »](#)

[業種・ソリューション別資料 »](#)

[サービス別資料 »](#)

<https://amzn.to/JPArchive>



AWS Well-Architected 個別技術相談会

毎週“W-A個別技術相談会”を実施中

- AWSのソリューションアーキテクト(SA)に
対策などを相談することも可能

- **申込みはイベント告知サイトから**

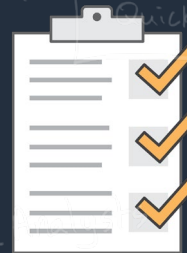
(<https://aws.amazon.com/jp/about-aws/events/>)

AWS イベント

で[検索]



AWS Well-Architected



ご視聴ありがとうございました

AWS 公式 Webinar

<https://amzn.to/JPWebinar>



過去資料

<https://amzn.to/JPArchive>

