



Amazon Connect Customer Profiles

AWS Black Belt Online Seminar

Solutions Architect 松本 和久
2022/02

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け、アマゾンウェブ サービス ジャパン合同会社が主催するオンラインセミナーシリーズです。
- AWSの技術担当者が、AWSの各サービスについてテーマごとに動画を公開します
- お好きな時間、お好きな場所でご受講いただけるオンデマンド形式です
- 動画を一時停止・スキップすることで、興味がある分野・項目だけの聴講も可能、スキマ時間の学習にもお役立ていただけます

内容についての注意点

- 本資料では2022年2月収録時点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.

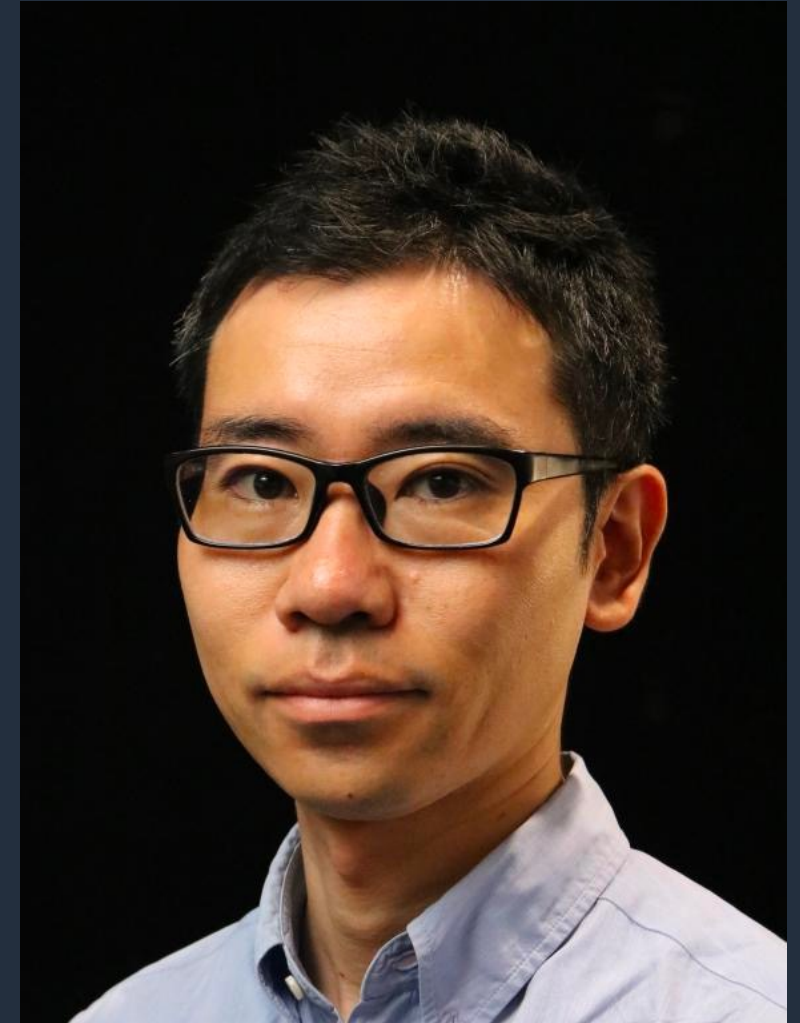
自己紹介

松本 和久

アマゾン ウェブ サービス ジャパン
ソリューションアーキテクト
エンタープライズ(流通・小売)のお客様を担当

好きなAWSサービス

- Amazon Connect



急速に進化する Amazon Connect

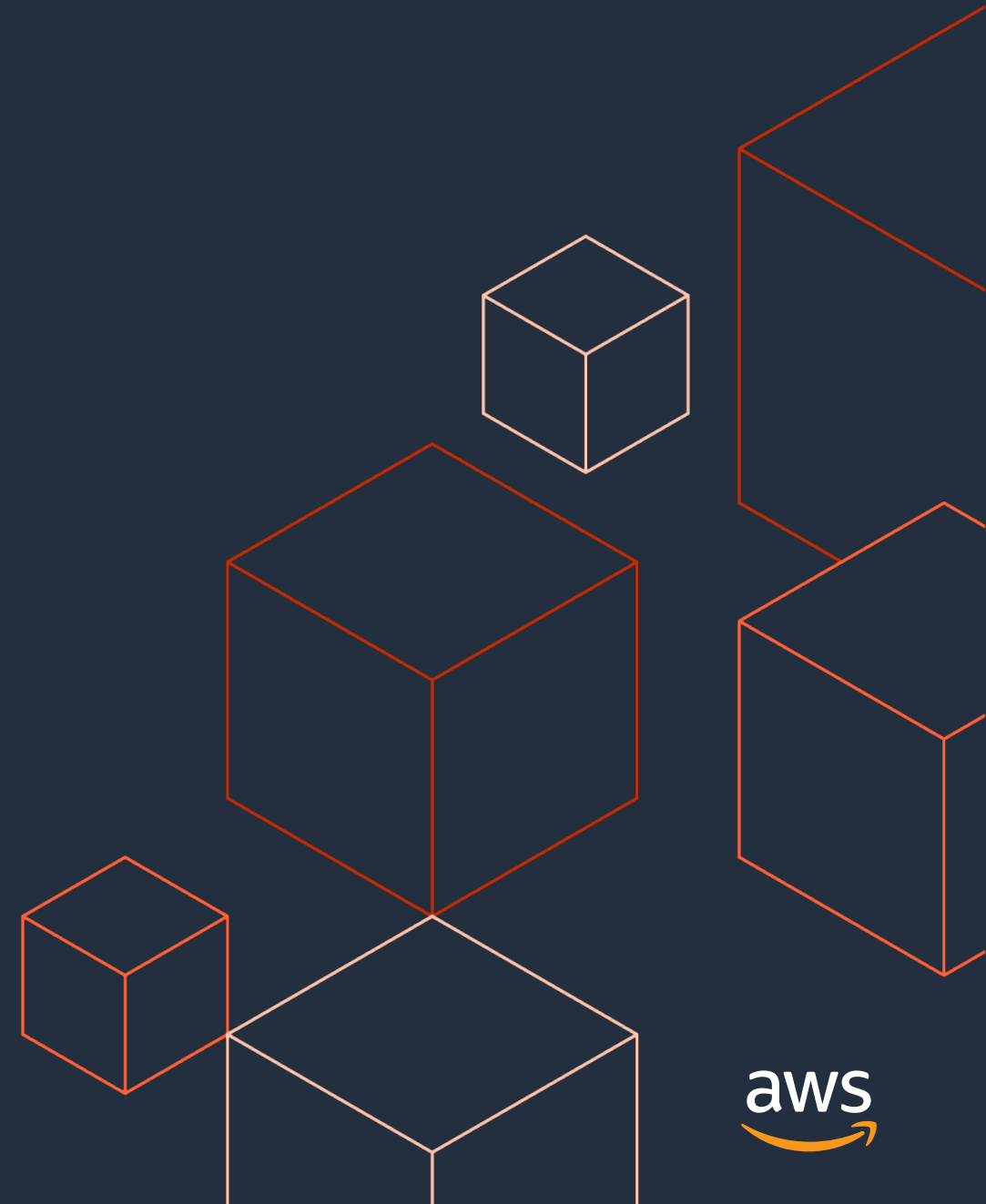
顧客と従業員の体験を改善するプラットフォームとして 170 以上の機能追加

<p>And More</p> <p>Apple Business Chat support</p> <p>Chat: end-customer widget,, attachments, interactive messages</p> <p>Canada, GovCloud, South Korea regions</p> <p>Contact Lens contact summarization</p> <p>Customer Profiles ID resolution</p> <p>Lex Automated Chatbot designer</p> <p>More Lex languages e.g., German, LATAM Spanish</p> <p>Telephony expansion (45 inbound countries), 100+ rate reductions</p> <p>Pending agent status</p>	Automatic agent status change	Per-second billing	Real-time customer voice stream	Contact flow import/export	Salesforce CTI adapter	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

アジェンダ

- 顧客情報を参照するときの課題
- Amazon Connect Customer Profiles とは
- Amazon Connect Customer Profiles デモ
- Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ
- まとめ

顧客情報を参照するときの課題



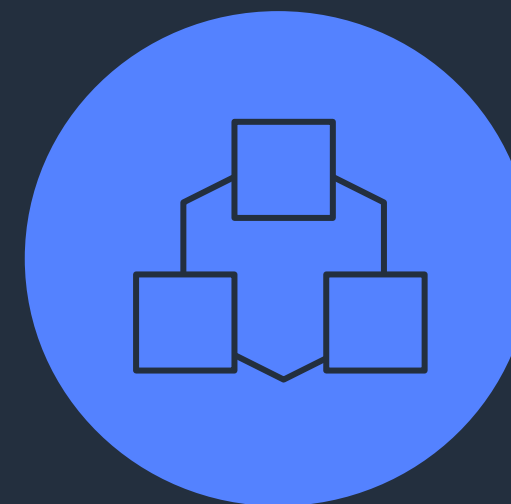
エージェントが統一された顧客情報を見られない



エージェントは複数のアプリケーションの操作で平均2分を費やしている



エージェントはパーソナライズされたカスタマーサポートのために顧客情報にアクセスできていない



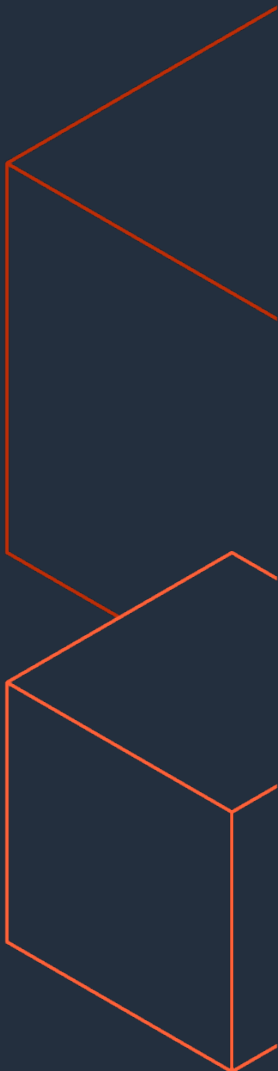
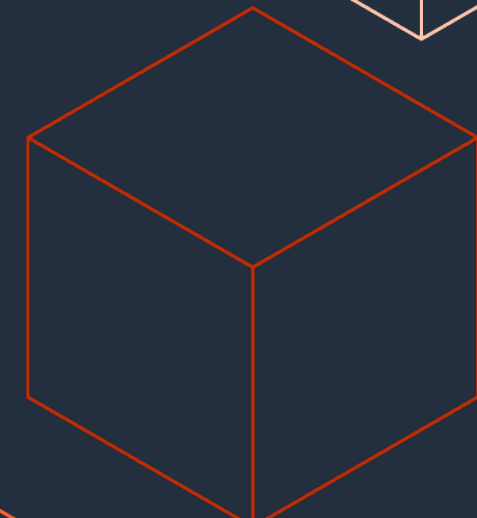
複数のデータソースを統合するのはコストがかかる

顧客体験の低下とコスト増につながる

エージェントがコンタクトセンターシステムに期待すること

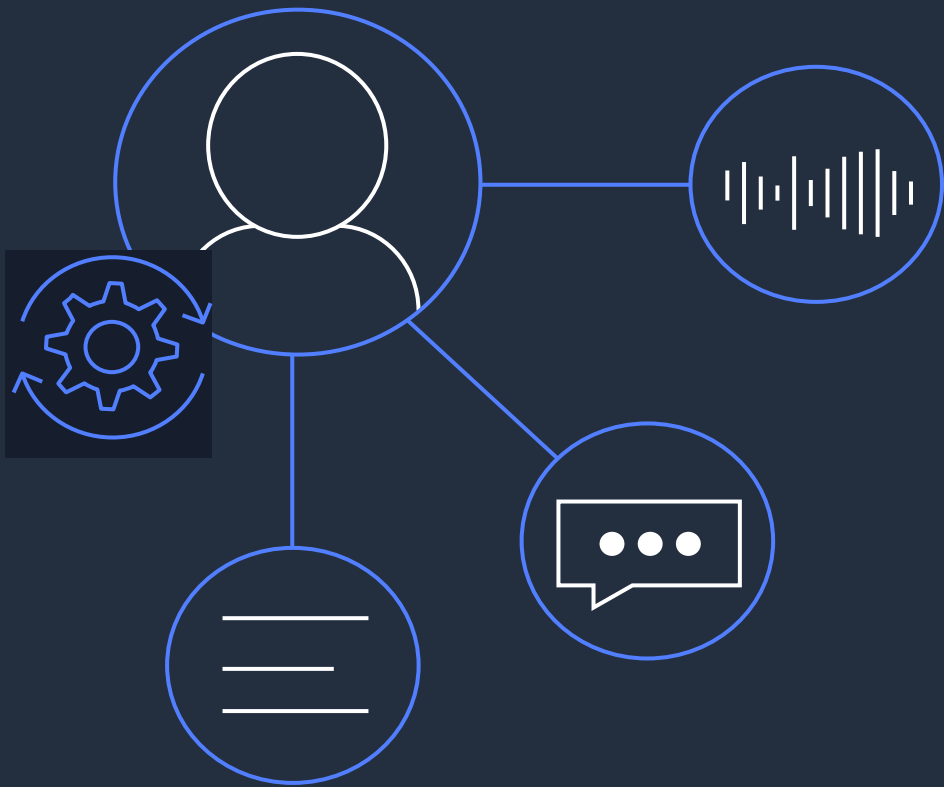
- 顧客との会話に集中したい
- 顧客に関する情報を一元化して提供してほしい

Amazon Connect Customer Profiles とは



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機能



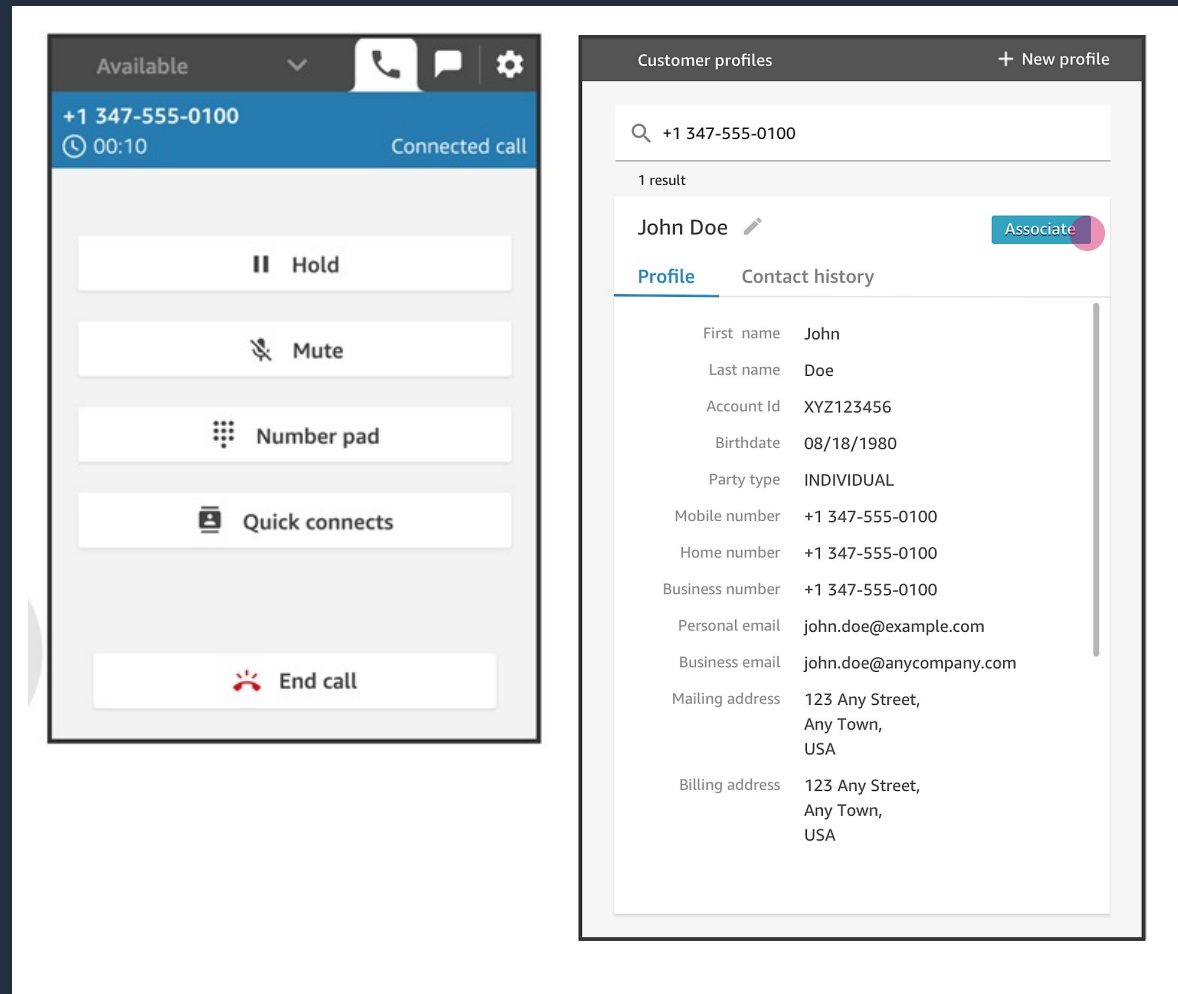
顧客とのやり取りが開始されるとすぐに単一のビューとして顧客のプロファイルを表示

組み込みのコネクターを使って数クリックでアプリケーション群のデータを取り込み

統合されたプロファイルを作成するためにアプリケーションにまたがるデータを照合

Amazon Connect Customer Profiles

顧客とのやり取りが開始されるとすぐに単一のビューとして顧客のプロファイルを表示



顧客とのやり取りが開始されるとプロファイルが自動的にエージェントに表示される

名前やメールアドレス、電話番号などからプロファイルを検索できる。新規顧客のプロファイルを作成することもできる

Amazon Connect のエージェントアプリケーションもしくはAPIを利用する独自のアプリケーションに組み込みが可能

Amazon Connect Customer Profiles

組み込みのコネクタを使って数クリックでアプリケーション群のデータを取り込み

ステップ1
ソースを選択

ステップ2
接続を確立

ステップ3
統合オプション

ステップ4
確認と統合

ソースを選択

Amazon Connect インスタンスは複数の外部アプリケーションと統合されます。追加料金が適用される場合があります。 [料金を表示](#)

統合ソース

<input type="radio"/> Marketo	<input type="radio"/> S3
<input checked="" type="radio"/> Salesforce	<input type="radio"/> Segment
<input type="radio"/> ServiceNow	<input type="radio"/> Shopify
<input type="radio"/> Zendesk	

この Salesforce との統合を作成することで、お客様は、以下を認めることになります

私は、統合要件を読みました。 [要件を表示](#)

マネジメントコンソールでの数クリックの操作でサードパーティアプリケーションのデータを統合できる

Amazon AppFlowを用いた組み込みのコネクタでセキュア、かつスケーラブルなデータ転送ができる

Customer Profiles SDK と API を使って自社アプリケーションに接続するコネクタを実装できる

利用可能な組み込みのコネクタ



servicenow

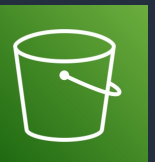
Marketo
An Adobe Company



shopify



Segment

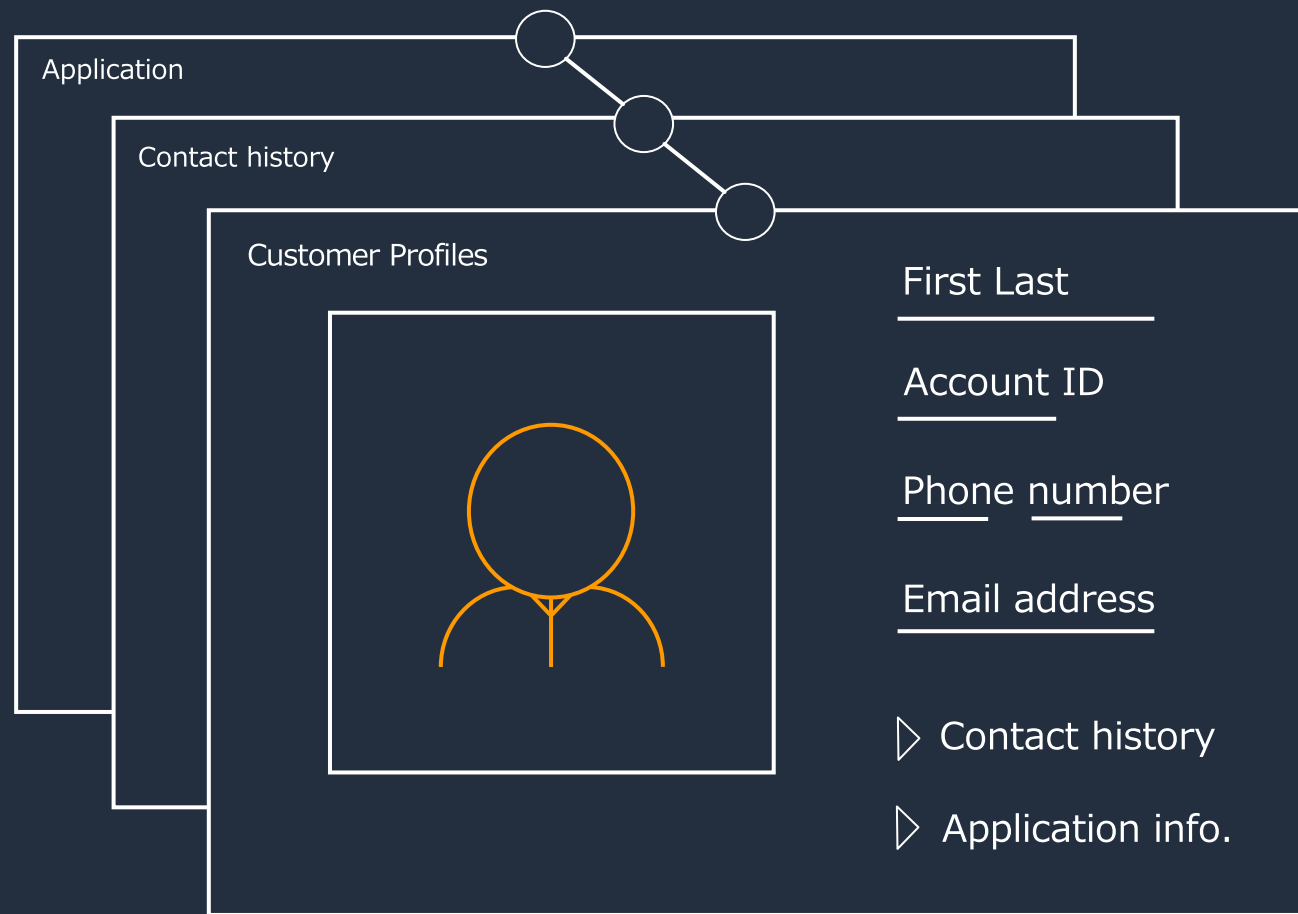


Amazon S3



Amazon Connect Customer Profiles

統合されたプロフィールを作成するためにアプリケーションにまたがるデータを照合



電話番号やアカウント ID などの一意な ID で複数のアプリケーションからの顧客情報と照合

コールやチャットが始まると、問い合わせ追跡レコード (CTR) がプロフィールに追加され、顧客対応の履歴を残せる

複数のアプリケーションにまたがって正確に照合する一意な ID を指定できる

Amazon Connect Customer Profiles の機能強化

NEW

類似のプロファイルを統合する Identity Resolution を提供開始

Amazon Connect

Consolidation criteria has been created for this Customer Profiles domain.

Amazon Connect > Instance > Customer Profiles > Identity Resolution

Identity Resolution

General Disable Identity Resolution Edit

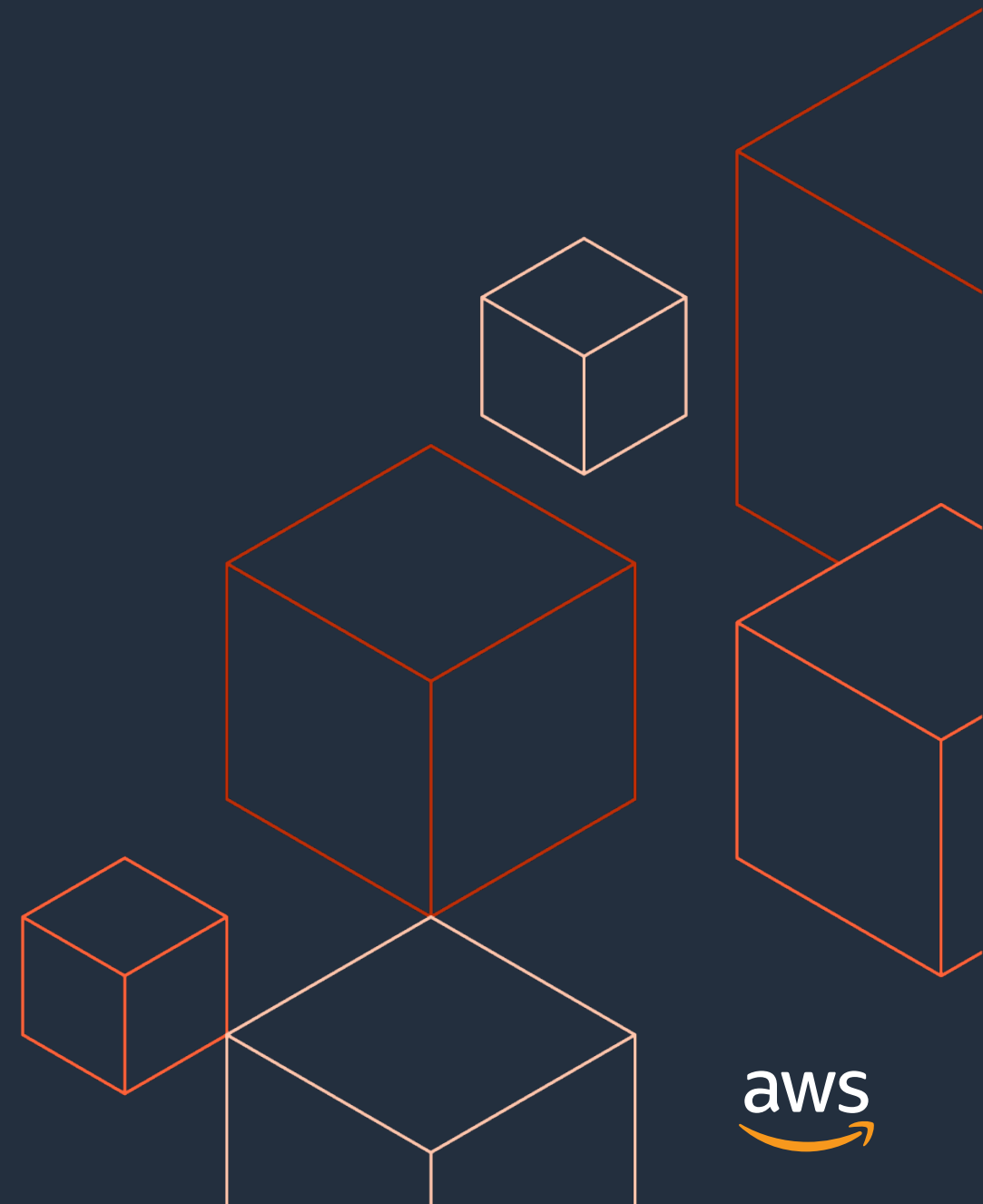
Run schedule Saturdays at 01:00 UTC	S3 bucket destination s3://DOC-BUCKET-EXAMPLE	Last run status In progress	Last run completed -
--	--	--------------------------------	-------------------------

Run history Consolidation criteria

Consolidation criteria Info Remove Edit Profiles that meet your consolidation criteria will be automatically merged. After profiles are consolidated, they cannot be reverted. | Criteria | Profiles matching these attributes will be merged | Status message | |------------|---|----------------| | Criteria 1 | Profiles matching these attributes will be merged
First name, Phone number | - | | Criteria 2 | Profiles matching this attribute will be merged
Email | - | **Profile conflicts** Records with this attribute will be used Last updated

- 機械学習を利用して、名前、メールアドレス、電話番号の類似性に基づいて重複したプロファイルを検出し、統一されたプロファイルに統合する
- エージェントが複数の類似のレコードを順次見て顧客を特定しサービスを行う時間と手間を省略できる
- 管理者はAWS マネジメントコンソールまたは **API** で **統合ルール** を設定することができる

デモ



デモのユースケース

- 顧客情報が複数のシステムに保存されています。更改したECの顧客管理にSalesforceを使用していますが、店舗での顧客対応履歴は独自の店舗支援システムで管理されています。
- O2O (Online to Offline) 対応の一環で EC と店舗の対応を合わせたカスタマーサポート業務が求められるようになりました。
- エージェントは各システムから集められた顧客情報を用いて業務を行います。

デモの内容

- シナリオ 1
 - Amazon Connect Agent applicationを使って、電話がかかってきたタイミングで顧客プロフィールが表示される
 - メールアドレスを検索条件にして過去の問い合わせ履歴を参照する
- シナリオ 2
 - 店舗支援システムで登録された顧客情報をもとにプロフィールを作成する
 - その顧客が電話をかけると、オペレータにつながるまでにパーソナライズされたメッセージを聞く体験をする

デモは Youtube 動画をご参照ください



Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

デモ動画の振り返り

Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

デモ動画の振り返り

1. 利用前の準備
2. Customer Profiles の有効化
3. サードパーティアプリケーションとの統合
4. 独自システムのデータの統合
5. 顧客プロファイルの操作

Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

利用前の準備

- Customer Profiles ドメイン名を決める
- AWS KMS で KMS Key を作成する
- Amazon SQS でデッドレターキューを作成する (オプション)

Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

2. CUSTOMER PROFILES の有効化

Amazon Connect Customer Profiles

Customer Profiles は、Amazon Connect からの顧客データと自動的に統合されます。アプリケーションとの統合の顧客情報と組み合わせると、顧客とのやり取り中にエージェントが必要とするすべての情報を含む顧客プロフィールを作成できます。 [詳細はこちら](#)

Customer Profiles のドメイン

有効化

Connect のこのインスタンスに関連付けられた Customer Profiles ドメインがありません。

新規または既存のドメインを有効にして、Customer Profiles を有効にします。

Customer Profiles を有効化

Customer Profiles を有効化

ドメインの設定 [参考情報](#)

Amazon Connect Customer Profiles を有効にする際に、Customer Profiles ドメインをアタッチします。顧客プロフィール、オブジェクトタイプ、プロフィールキー、暗号化キーなどのすべてのデータのコンテナです。

ドメインメソッドを選択

新しいドメインを作成
新しいドメインを作成して、この Customer Profiles のインスタンスのプロパティと統合を設定します。

既存のドメインを使用
既存のドメインを使用して、Customer Profiles のこのインスタンスのプロパティと統合を継承します。

ドメイン名

後で思い出しやすいドメインの名前を指定します。この名前は変更できません。

MyBlackBeltDomain

名前は文字または数字で始める必要があります。最大 128 文字で、文字、数字、アンダースコア (_)、またはハイフン (-) を使用できます。

暗号化

AWS KMS キー [参考情報](#)

既存の KMS キーを使用するか、または新しいキーを作成して、Customer Profiles データを暗号化します。

🔍 131256e1-c593-4e90-beaa-304d6b9df570 ✕

AWS KMS キーを作成 [🔗](#)

- ドメイン名の指定
- AWS KMS Keyの指定
- デッドレターキューの指定 (Option)

Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

3. サードパーティアプリケーションとの統合 (例: Salesforce)

統合 (1) [参考情報](#)

名前	ステータス	統合	最新
Amazon Connect のコンタクトの詳細	アクティブ	1	Feb

統合を追加

統合ソース

- Marketo
- Salesforce
- ServiceNow
- Zendesk
- S3
- Segment
- Shopify

この Salesforce との統合を作成することで、お客様は、以下を認めることとなります

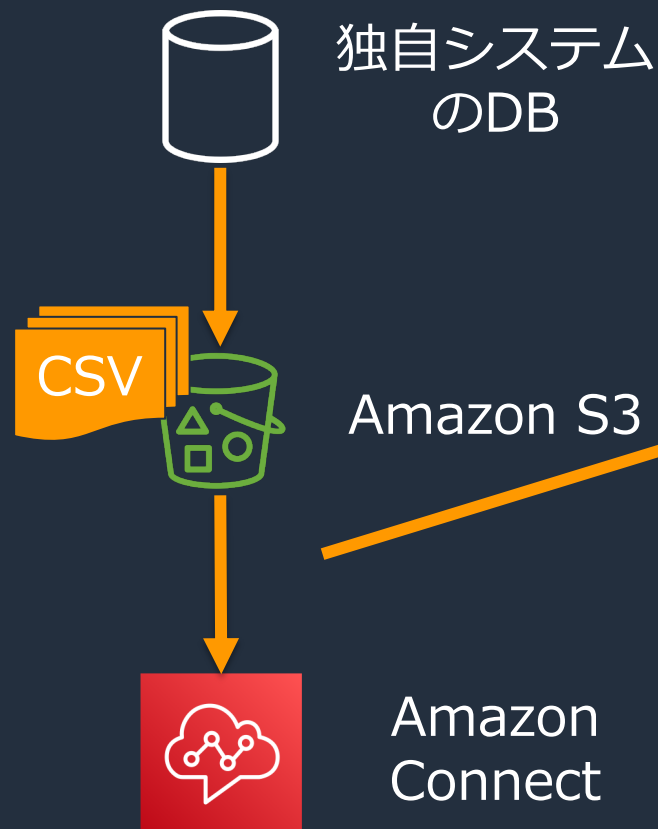
私は、統合要件を読みました。 [要件を表示](#)

- 統合したいアプリケーションを選択
- アプリケーションにログインして接続を確立
- 統合する Profile Object と統合の開始日付を選択

Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

4. 独自システムのデータの統合

- [Profile Object Type Mapping Tool](#) で CSV の列名と Profile Object をマッピングする



Step 1
[Specify Profile Object details](#)

Step 2
[Provide your source data](#)

Step 3
Define field mapping and keys

Step 4
[Review the template](#)

Define field mapping and keys

Source to target field mapping
Choose how source fields are mapped to destination fields

Source object
Source field name: → **Customer Profile**

Field Mapping

Field Name	Source Field	Target Field	Content Type
<input type="checkbox"/> CustomerId	<input type="text" value="CustomerId"/>	<input type="text" value="AccountNumber"/>	STRING
<input type="checkbox"/> FirstName	<input type="text" value="FirstName"/>	<input type="text" value="FirstName"/>	NAME
<input type="checkbox"/> LastName	<input type="text" value="LastName"/>	<input type="text" value="LastName"/>	NAME
<input type="checkbox"/> PhoneNumber	<input type="text" value="PhoneNumber"/>	<input type="text" value="PhoneNumber"/>	PHONE_NU...
<input type="checkbox"/> EmailAddress	<input type="text" value="EmailAddress"/>	<input type="text" value="EmailAddress"/>	EMAIL_ADD...

Key Definitions

Key Name	Field	Profile Key	Unique Key	Lookup Only Key	New Only Key	Secondary Key
<input type="checkbox"/> <input type="text" value="_phone"/>	<input type="text" value="Choose fields"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="text" value="PhoneNumber X"/>					
<input type="checkbox"/> <input type="text" value="_email"/>	<input type="text" value="Choose fields"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="text" value="EmailAddress X"/>					

Amazon Connect Customer Profiles 活用のステップ

5. 顧客プロフィールの操作

The screenshot displays the Amazon Connect Customer Profiles interface. At the top, there is a navigation bar with 'Available' and a search bar labeled 'Search Wisdom'. Below this, a 'Customer Profile' card is shown for 'Kazuhisa Matsumoto'. The profile details include: Name (Kazuhisa), Middle Name (--), Surname (Matsumoto), Phone Number (+818054123185), Account Number (000001), Birth Date (--), Additional Information (--), Email Address (kazuhmat@amazon.co.jp), Gender (--), and Shipping Address (--). To the right of the profile card, there are two buttons: '+ Profile' and '編集' (Edit). Below the profile card, there is a 'Contact History' section with a table of contact events.

タイムスタンプ	チャンネル	キューの期間	保留時間	通話時間	アクション
2022/02/13	📞	7 secs	-	22 secs	...
2022/02/13	📞	7 secs	-	57 secs	...
2022/02/13	📞	11 secs	-	36 secs	...
2022/02/13	📞	-	-	8 secs	...
2022/02/13	📞	-	-	7 secs	...

Profile検索

Profile
作成/編集

ようこそ Amazon



- 📞 クイック接続
- 📱 数値パッド
- 📁 タスクを作成

Customer Profiles を問い合わせフローで活用する

- 今まで
 - AWS Lambdaを使ってCRMなどから電話番号をキーにして氏名を検索してカスタム属性に格納し、問い合わせフローの中で読み上げていた
- これから
 - 問い合わせフローブロックから顧客情報をルックアップできる
 - profileSearchKey プロファイルから検索したい属性を指定し、profileSearchValue 属性に検索結果の値を格納する

Customer Profiles ×

顧客プロフィールを取得、更新、または作成します。

顧客のプロファイル ID は、新規または既存の顧客プロフィールのためにシステム属性として自動的に保持されます。 [詳細はアクションを選択](#)

アクション
プロフィールを取得 ▼

検索キーを選択
電話番号 ▼

電話番号

手動で設定する

属性を使用する

タイプ
システム ▼

属性
顧客電話番号 ▼

レスポンスフィールド

着信問い合わせを識別する標準プロフィール属性を選択し、後続のフローブロックで使用します。

名, 姓 × ▼

名 × 姓 ×

Cancel Save

Customer Profiles の料金

無料枠

\$Free

初年度の無料利用枠に、
Customer Profilesでの 1ヶ月あたり
1,000 プロファイルが含まれます

Amazon Connect Customer Profiles 料金

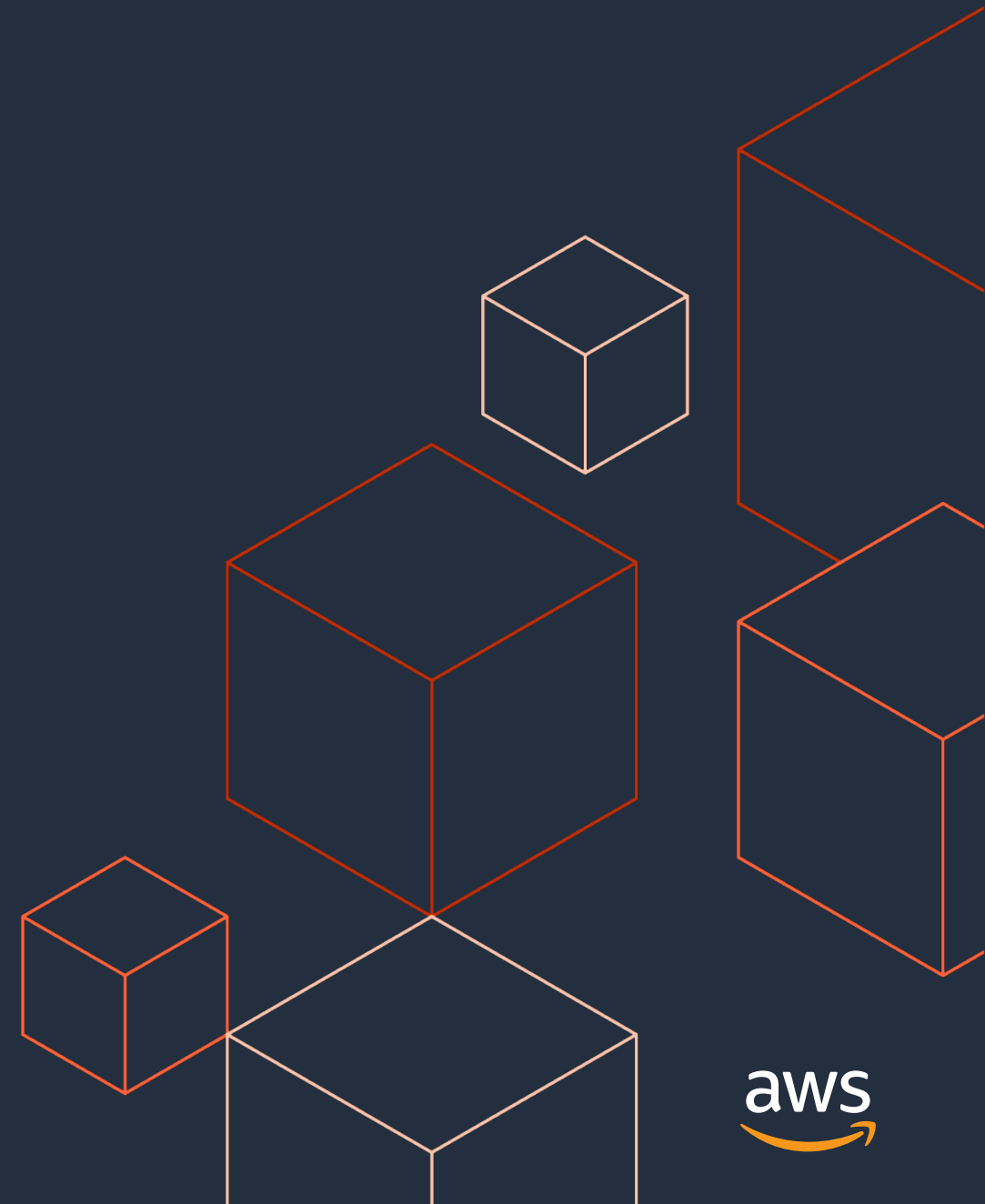
\$0.0025

保存される 1 プロファイルの
1ヶ月あたりの料金 (*)

- * Amazon Connect の利用によって生成されたデータのみを格納するプロファイルは無料です
- * 100 個以上のオブジェクトを保存するプロファイルには、0.0025 USD の追加増分料金がかかります

<https://aws.amazon.com/jp/connect/pricing/>

まとめ



まとめ

- 顧客情報を Customer Profiles に一元化することで、エージェントが顧客対応に集中できるようになります
- Customer Profiles で保持する顧客情報は問い合わせフローでも利用でき、顧客にパーソナライズされた問い合わせ体験を提供できます

Link

- Customer Profiles [ワークショップ](#)
- Customer Profiles [ドキュメント](#)
- Customer Profiles [ブログ](#)

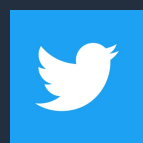
本資料に関するお問い合わせ・ご感想

技術的な内容に関しましては、有料のAWSサポート窓口へお問い合わせください
<https://aws.amazon.com/jp/premiumsupport/>

料金面でのお問い合わせに関しましては、カスタマーサポート窓口へお問い合わせください（マネジメントコンソールへのログインが必要です）

<https://console.aws.amazon.com/support/home#/case/create?issueType=customer-service>

具体的な案件に対する構成相談は、後述する個別技術相談会をご活用ください



ご感想はTwitterへ！ハッシュタグは以下をご利用ください
#awsblackbelt

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 のハンズオン資料の場所「AWS ハンズオン」で検索



お問い合わせ サポート 日本語 アカウント

今すぐ無料サインアップ

製品 ソリューション 料金 ドキュメント 学ぶ パートナーネットワーク AWS Marketplace イベント さらに詳しく見る

AWS ハンズオン資料

AWS をステップバイステップでお試しいただくのに役立つ動画および資料を掲載しています。

その他の資料は以下をご覧ください。

[初心者向けの資料](#)

[サービス別の資料](#)

[AWS オンラインセミナースケジュール](#)

[AWS クラウドサービス活用資料集トップ](#)

AWS 初心者向けハンズオン

AWS 初心者向けに「AWS Hands-on for Beginners」と題し、初めて AWS を利用する方や、初めて対象のサービスに触る方向けに、操作手順の解説動画を見ながら自分のペースで進められるハンズオンをテーマごとにご用意しています。

<https://aws.amazon.com/jp/aws-jp-introduction/aws-jp-webinar-hands-on/>



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]





ご視聴ありがとうございました