

# Amazon Connect を活用した次世代 カスタマーサービス

"音声を活用する業務の効率化と生産性向上の実現"

坂田 陽一郎

カスタマーソリューションマネージャー  
プロダクティビティアプリケーションズ事業本部

# Session Outline

- 本セッションの対象者
  - コンタクトセンター 管理者
  - コンタクトセンター システム担当者
- 本セッションのゴール
  - Amazon Connectを使って在宅・バーチャルコンタクトセンターを開始するためのポイントを理解する
  - “バーチャル化”したコンタクトセンターの効率的なモニタリング方法を理解する
  - モニタリングによって発見された課題に対処するためのポイントを理解する

# Agenda

- Amazon Connectとは
- Amazon Connectで実現する在宅・バーチャルコンタクトセンター
- 在宅・バーチャルコンタクトセンター の課題とAIサービスの活用

# Amazon Connectとは

# Amazon は 地球上で最もお客様を大切にしている企業を目指しています

Amazon のカスタマーサービスでは ...



数百万  
のお客様



数十種類  
の言語



32  
カ国

70,000人以上のカスタマーサービススタッフが  
お客様のサポートをしています。

# Amazonの要求を満たす製品は 市場にはありませんでした



使いにくい  
ツール



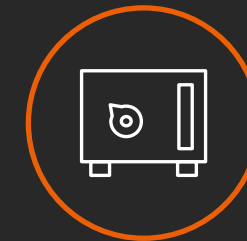
複雑な  
インテグレーション



プロフェッショナル  
にしか扱えない



専用ハードや電話機、  
スペースが必要



セキュリティ、拡張  
性、信頼性の課題



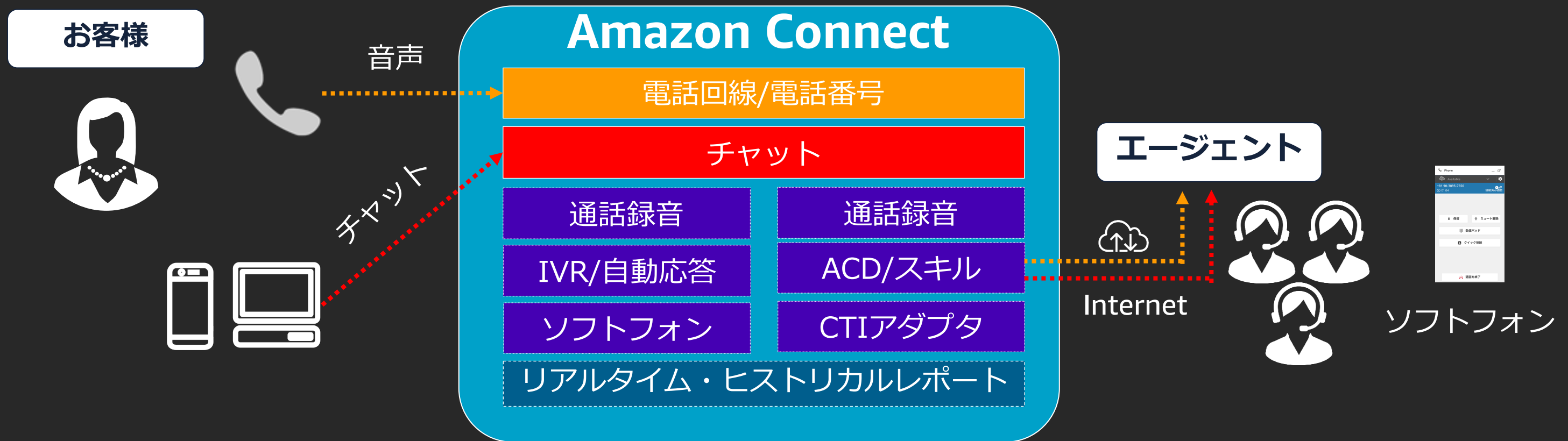
複雑で無駄の  
多いライセンス

# Amazon Connect



# Amazon Connect

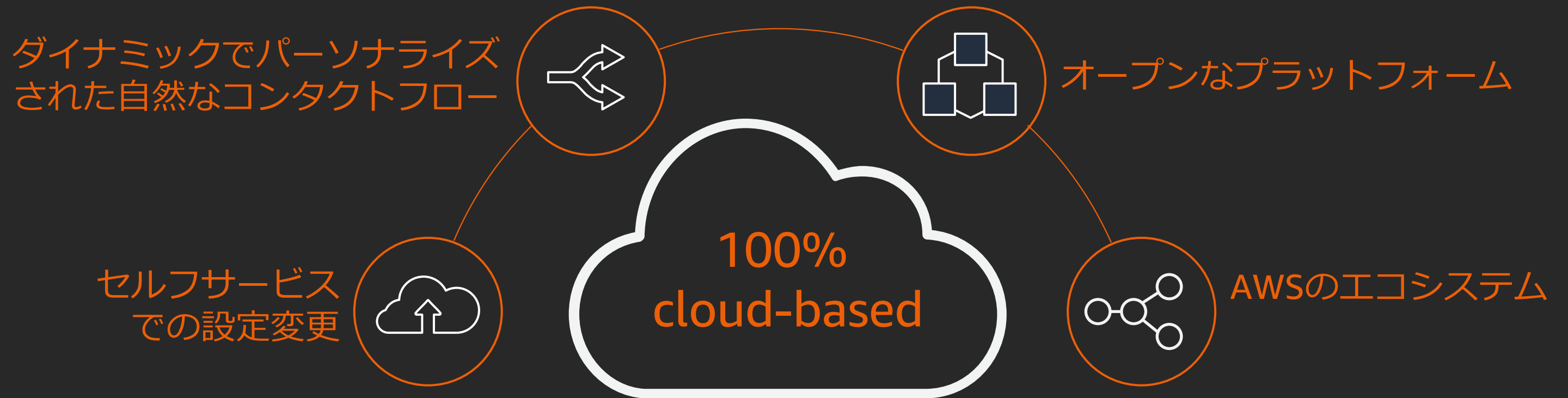
使いやすく、あらゆる規模のコンタクトセンターに対応可能な、  
100%クラウドベースのコンタクトセンターサービス



カスタマーサービスのイノベーションを加速



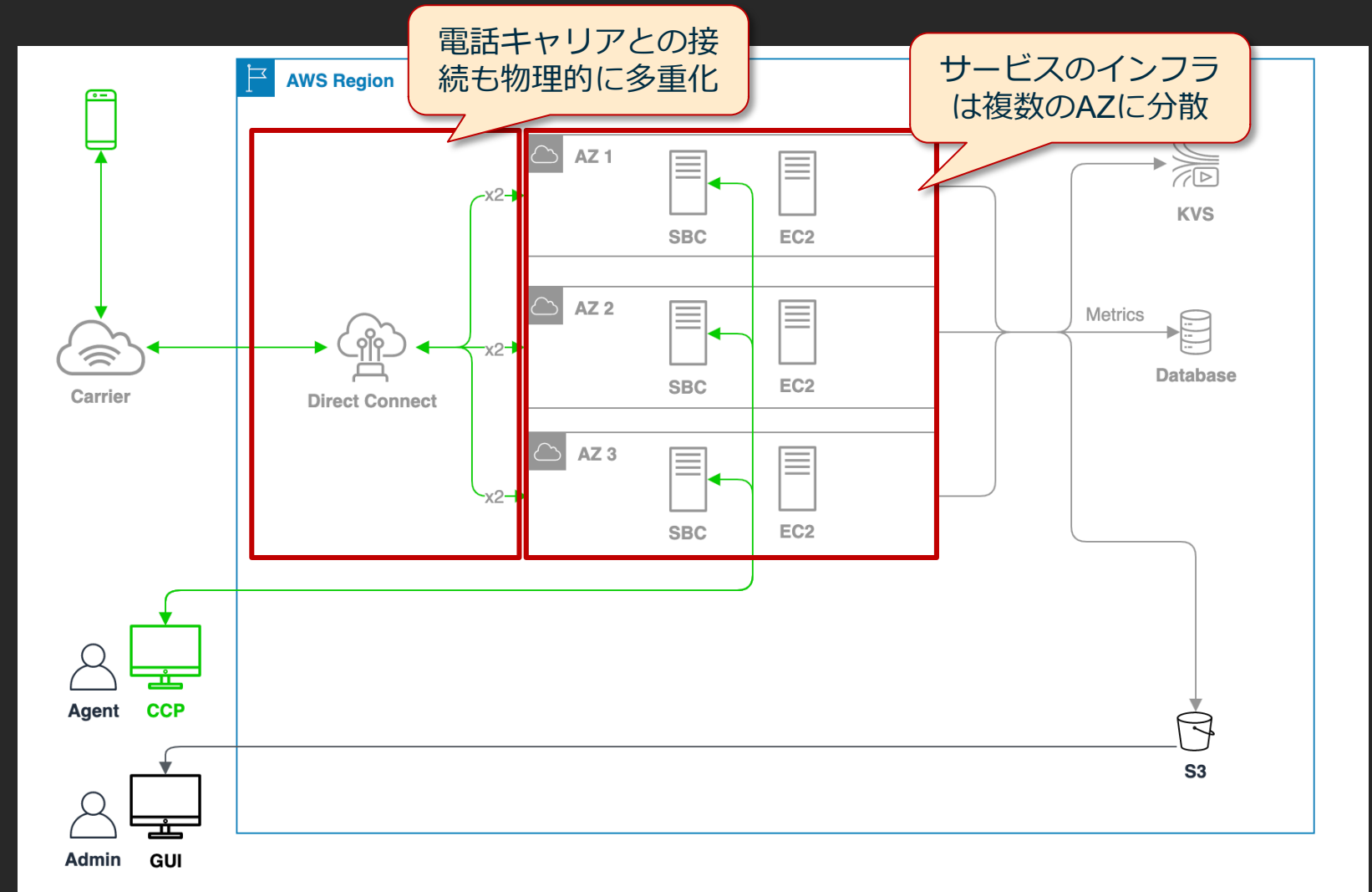
# Amazon Connect の特徴



お客様に提供した価値に応じた従量課金

# 100% クラウドベース

- AWSによるフルマネージドサービス
- 3 Availability Zone(AZ) 構成
- 電話キャリアとの接続も冗長構成
- ユーザー自身がセキュリティパッチの適用やバージョンアップ作業を行う必要はない

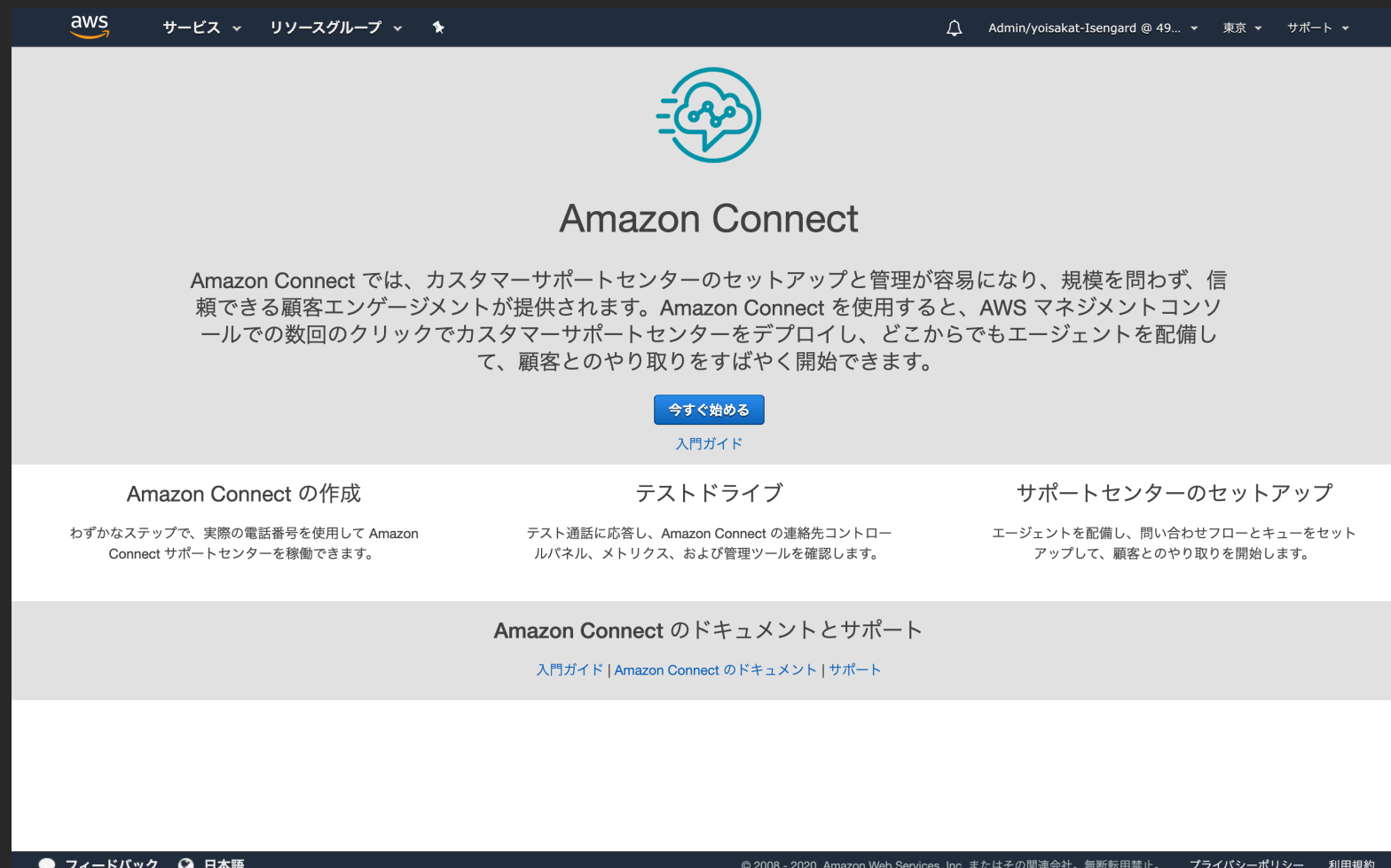


# 1. セルフサービス - インスタンス作成①

オンプレなら数か月かかっていたインスタンスの構築を数分で

AWS マネジメントコンソール > Amazon Connect

<https://console.aws.amazon.com/connect/home>



The screenshot shows the Amazon Connect console home page. At the top, there is a navigation bar with the AWS logo, service categories, and user information. The main content area features the Amazon Connect logo and a central message in Japanese explaining the benefits of the service. Below this, there are three main sections: 'Amazon Connect の作成' (Creation), 'テストドライブ' (Test Drive), and 'サポートセンターのセットアップ' (Support Center Setup). Each section has a brief description and a '今すぐ始める' (Get started now) button. At the bottom, there are links for '入門ガイド' (Getting Started Guide), 'Amazon Connect のドキュメント' (Documentation), and 'サポート' (Support).

aws サービス リソースグループ

Admin/yoisakat-Isengard @ 49... 東京 サポート

## Amazon Connect

Amazon Connect では、カスタマーサポートセンターのセットアップと管理が容易になり、規模を問わず、信頼できる顧客エンゲージメントが提供されます。Amazon Connect を使用すると、AWS マネジメントコンソールでの数回のクリックでカスタマーサポートセンターをデプロイし、どこからでもエージェントを配備して、顧客とのやり取りをすばやく開始できます。

[今すぐ始める](#)  
入門ガイド

### Amazon Connect の作成

わずかなステップで、実際の電話番号を使用して Amazon Connect サポートセンターを稼働できます。

### テストドライブ

テスト通話に回答し、Amazon Connect の連絡先コントロールパネル、メトリクス、および管理ツールを確認します。

### サポートセンターのセットアップ

エージェントを配備し、問い合わせフローとキューをセットアップして、顧客とのやり取りを開始します。

### Amazon Connect のドキュメントとサポート

[入門ガイド](#) | [Amazon Connect のドキュメント](#) | [サポート](#)

フィードバック 日本語

© 2008 - 2020, Amazon Web Services, Inc. またはその関連会社。無断転用禁止。 プライバシーポリシー 利用規約

All rights reserved.

# 1. セルフサービス - インスタンス作成②

オンプレなら数か月かかっていたインスタンスの構築を数分で  
ウィザードに沿って必要な項目をいくつか入力

The screenshot shows the AWS console interface for setting up Amazon Connect resources. The page title is 'Amazon Connect のリソース設定' (Amazon Connect Resource Setup). A progress indicator shows '簡単なステップで準備完了' (Prepared in simple steps). The left sidebar lists the steps: 'ステップ 1: ID 管理' (selected), 'ステップ 2: 管理者', 'ステップ 3: テレフォニーオプション', 'ステップ 4: データストレージ', and 'ステップ 5: レビューと作成'. The main content area is titled 'ID 管理' (ID Management) and contains the following text: 'Amazon Connect は、ユーザーを直接管理するか、既存のディレクトリを利用するよう設定できます。これは、インスタンスの作成後に変更することはできません。詳細はこちら' (Amazon Connect can be configured to either manage users directly or use an existing directory. This configuration cannot be changed after instance creation. See details here). There are three radio button options: 1. 'Amazon Connect 内にユーザーを保存' (Save users in Amazon Connect), which is selected. Below it, it says 'ユーザーは、Amazon Connect でお客様が作成し、管理します。注意: 他のアプリケーションとユーザーを共有することはできません。' (Users are created and managed by customers in Amazon Connect. Note: Users cannot be shared with other applications). 2. '既存のディレクトリへのリンク' (Link to existing directory). Below it, it says 'Amazon Connect は既存のディレクトリを利用します。ディレクトリ内でユーザーを作成してから、Amazon Connect 内でユーザーを追加し、設定します。注意: ディレクトリは 1 つの Amazon Connect インスタンスにのみ関連付けることができます。詳細はこちら' (Amazon Connect uses an existing directory. Create users in the directory, then add and configure them in Amazon Connect. Note: A directory can only be associated with one Amazon Connect instance. See details here). 3. 'SAML 2.0 ベースの認証' (SAML 2.0 based authentication). Below it, it says 'AWS は、SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language 2.0) による ID フェデレーションをサポートしています。これは多くの ID プロバイダ (IdP) が使用しているオープンスタンダードです。この機能はフェデレーティッドシングルサインオン (SSO) を有効にします。したがって、組織内の全員について IAM ユーザーを作成しなくても、ユーザーは AWS マネジメントコンソールにログインしたり、AWS API を呼び出したりできるようになります。詳細はこちら' (AWS supports ID federation using SAML 2.0. This is an open standard used by many ID providers. This feature enables Federated Single Sign-On (SSO). Therefore, you don't need to create IAM users for everyone in your organization; users can log in to the AWS Management Console or call AWS APIs. See details here). At the bottom of the main content area, there are three buttons: 'キャンセル' (Cancel), '戻る' (Back), and '次のステップ' (Next Step). The footer of the console shows 'フィードバック' (Feedback), '日本語' (Japanese), and copyright information: '© 2008 - 2020, Amazon Web Services, Inc. またはその関連会社。無断転用禁止。 プライバシーポリシー 利用規約'.

# 1. セルフサービス - インスタンス作成③

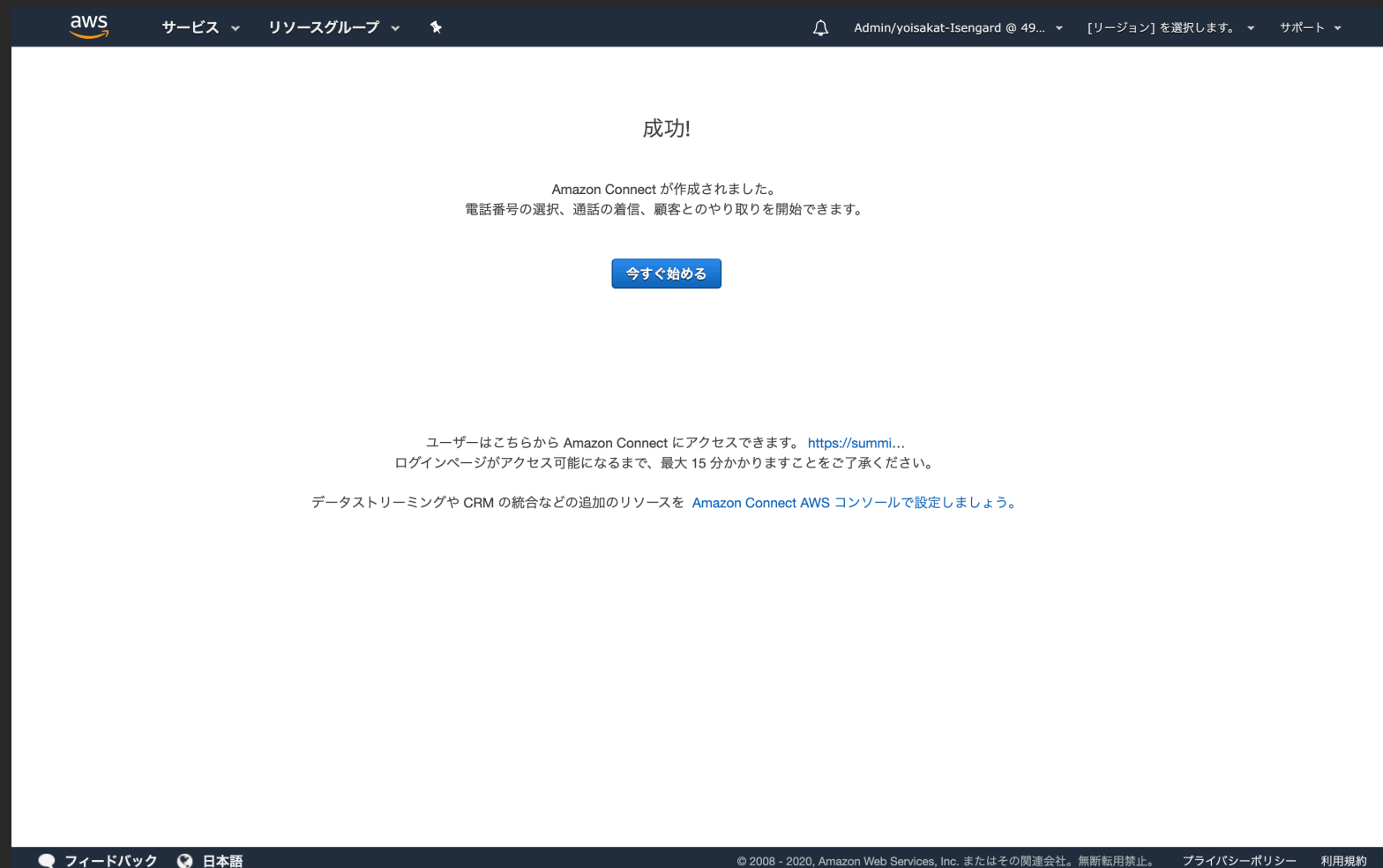
オンプレなら数か月かかっていたインスタンスの構築を数分で  
数分待つと・・・

The screenshot shows the AWS Management Console interface for setting up Amazon Connect. A modal dialog is centered on the screen, titled "Amazon Connect のセットアップ" (Amazon Connect Setup), with a refresh icon and the text "これには 1、2 分かかります。" (This will take 1-2 minutes). The background is dimmed, showing the "確認と作成" (Review and Create) step of the setup wizard. The wizard includes a sidebar with steps: "ステップ 1: ID 管理", "ステップ 2: 管理者", "ステップ 3: テレフォニーオプション", "ステップ 4: データストレージ", and "ステップ 5: レビューと作成". The main content area shows a summary of the configuration, including the access URL, administrator name (admin), and various storage locations for call logs, chat logs, and reports, all pointing to S3 buckets in the 'connect-b7e6c933533c' bucket.

項目	値
アクセス URL	https://summitonline2020.awsapps.com/connect/home
管理者	admin
着信および発信通話	
通話記録の S3 の場所	connect-b7e6c933533c
暗号化キー	aws/connect
チャット記録の S3 の場所	connect-b7e6c933533c
暗号化キー	aws/connect
エクスポートされたレポートの S3 の場所	connect-b7e6c933533c
暗号化キー	aws/connect
問い合わせフローログの保存場所	/aws/connect/summitonline2020

# 1. セルフサービス - インスタンス作成④

オンプレなら数か月かかっていたインスタンスの構築を数分で  
専用のインスタンスのデプロイが完了



The screenshot shows the AWS console interface. At the top, there is a navigation bar with the AWS logo, service categories, and user information. The main content area displays a success message in Japanese: '成功! Amazon Connect が作成されました。電話番号の選択、通話の着信、顧客とのやり取りを開始できます。' Below this message is a blue button labeled '今すぐ始める' (Get started now). Further down, there is additional text: 'ユーザーはこちらから Amazon Connect にアクセスできます。https://summi... ログインページがアクセス可能になるまで、最大 15 分かかりますことをご了承ください。' and 'データストリーミングや CRM の統合などの追加のリソースを Amazon Connect AWS コンソールで設定しましょう。' The footer contains 'フィードバック' and '日本語' links, and copyright information: '© 2008 - 2020, Amazon Web Services, Inc. またはその関連会社。無断転用禁止。 プライバシーポリシー 利用規約'.

# 1. セルフサービス - インスタンス作成⑤

オンプレなら数か月かかっていたインスタンスの構築を数分で  
皆さんのインスタンスの管理画面にログインして、コンフィグ開始

The image shows a screenshot of the Amazon Connect console. On the left, the 'Welcome to Amazon Connect' page is displayed, featuring a '今すぐ始める' (Get started now) button and a 'ここではスキップ' (Skip here) link. On the right, the '電話番号の取得' (Phone Number Acquisition) configuration page is shown. This page includes a dropdown for '国/地域' (Country/Region) set to '+81', a list of available phone numbers, a text input field for '説明' (Description), and a dropdown for '問い合わせフロー/IVR' (Inquiry Flow/IVR) set to 'Sample queue customer'. Two orange callout boxes highlight the steps: '1. 電話番号を選択' (1. Select phone number) and '2. 問い合わせフローをアサイン' (2. Assign inquiry flow).

Amazon Connect

IAM@d-956717e97c 日本語

## Amazon Connect へようこそ

お客様と顧客をつなぐ、信頼性の高い通信サービスを提供します。最初に、電話番号の取得します。準備はいいですか?

今すぐ始める

ここではスキップ

### 電話番号の取得

料金無料通話 DID (直通ダイヤル)

国/地域	プレフィックス (オプション)
+81	
<input type="radio"/>	+81 120-219-447
<input type="radio"/>	+81 120-659-172
<input type="radio"/>	+81 800-300-4046
<input type="radio"/>	+81 800-300-3757
<input type="radio"/>	+81 800-300-4388

1. 電話番号を選択

説明

電話番号の説明を入力します。

250 残り 250 文字

問い合わせフロー/IVR

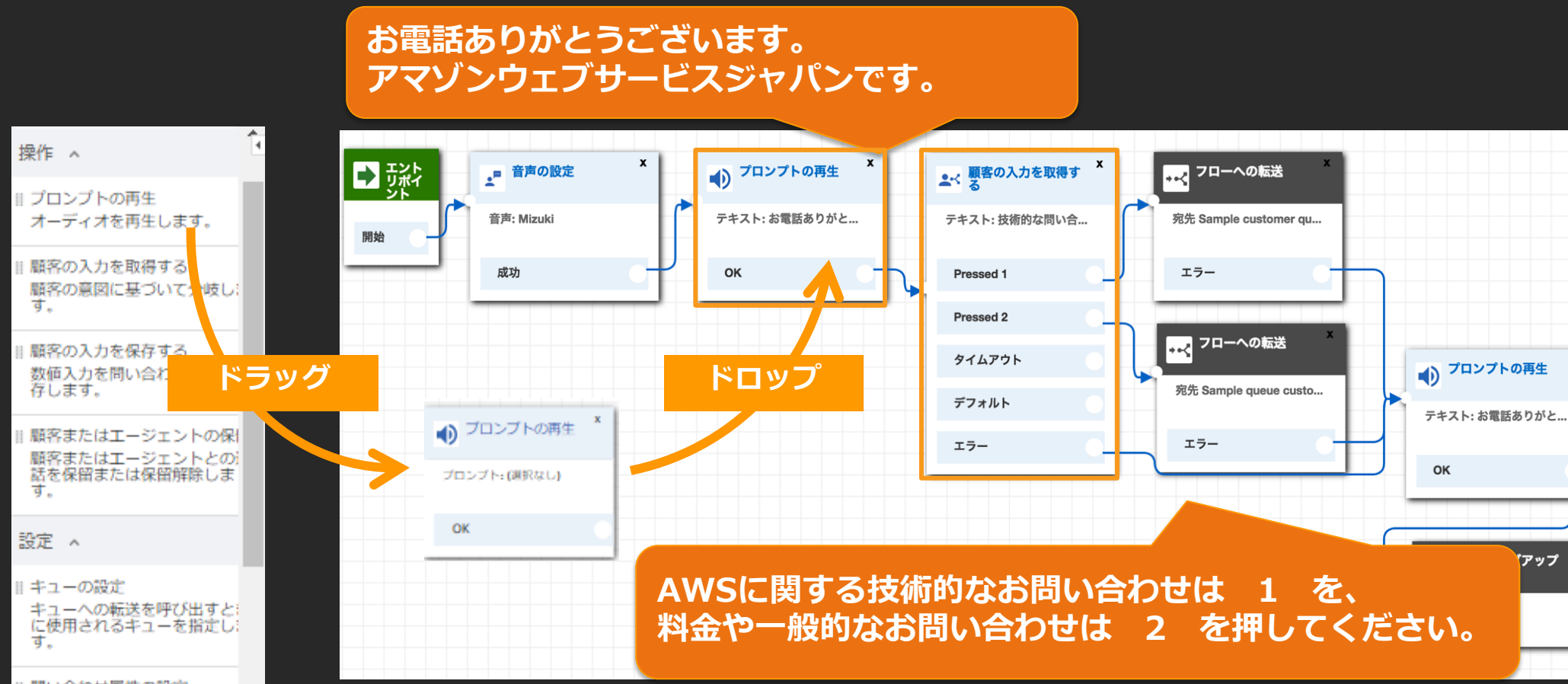
Sample queue customer

2. 問い合わせフローをアサイン

# 1. セルフサービス - 問い合わせフローの作成

Amazon ConnectでIVR/ACDを容易に実行できる

- グラフィカルな設定画面で簡単に作成できる問い合わせフロー
- Amazon Pollyによるテキスト読み上げ





# 1. セルフサービス - レポート

リアルタイム、ヒストリカル、録音検索再生可能な通話履歴詳細

Amazon Connect

### スキル毎のサービスレベルを表示

ダッシュボード

最終更新: 2018/12/24 11:30:51 | 時間範囲: 深夜から現在

スキル	SL 15	Occ	AHT	Avl	通話中	NPT
サポート	0%	0%	00:00:00	0	0	0
セールス	82%	2%	00:00:49	1	0	0
マーケティング	100%	0%	00:00:00	1	0	0

Agentの通話モニターをサポート

リアルタイムメトリクス: [redacted] Share-1

時間範囲: 深夜から現在 (Asia/Tokyo)

キュー	エージェント						パフォーマンス						
	対応	オンライン	通話中	ACW	エラー	利用可能	キュー内	最も古い	スケジュール	キュー	対応済み	中止	AHT
要約	1	2	0	0	1	0	1	00:00:25	0	0	2	0	00:00:00
▼セールス	1	2	0	0	1	0	1	00:00:25	0	0	2	0	00:00:00
▼マーケティング	1	2	0	0	0	0	0	00:00:00	0	-	-	-	-

エージェント

時間範囲: 深夜から現在 (Asia/Tokyo)

エージェントログイン	エージェント			期間	エージェント階層	ルーティングプロファイル	電話			
	エージェントの姓	ステータス	電話				アクティブ	アベイラビリティ	問い合わせのステータス	
syoshida	吉田	昼食中	00:00:32	-	営業対応_RTP	0	0	0	0	0
ttanaka	田中	MissedCallAgent	00:00:09	-	営業対応_RTP	0	0	0	0	Missed call

Amazon Connect

### 通話録音や属性の表示をサポート

問い合わせ履歴

連絡先 ID: 058fe29b-622c-454d-bcd2-406e05edd1e5  
チャンネル: 音声  
初期化メソッド: インバウンド  
開始タイムスタンプ: 18/12/23 16:56  
切断タイムスタンプ: 18/12/23 16:57  
エージェントの接続試行: 1  
最終更新日: 18/12/23 16:58

記録

Status: 利用可能  
場所: connect-08fd6bfc0467/connect/yamadasatoshi/CallRecordings/2018/12/23/058fe29b-622c-454d-bcd2-406e05edd1e5\_20181223T07:57.UTC.wav

接続

接続日時: 18/12/23 16:56  
顧客のエンドポイント: +81901 [redacted]  
システムエンドポイント: +81503 [redacted]

### CSV形式でS3へ保存可能

履歴メトリクス: Queue Details Last 30 days

時間範囲: 12月 18, 2018, 12:00 午前 - 12月 25, 2018, 12:00 午前

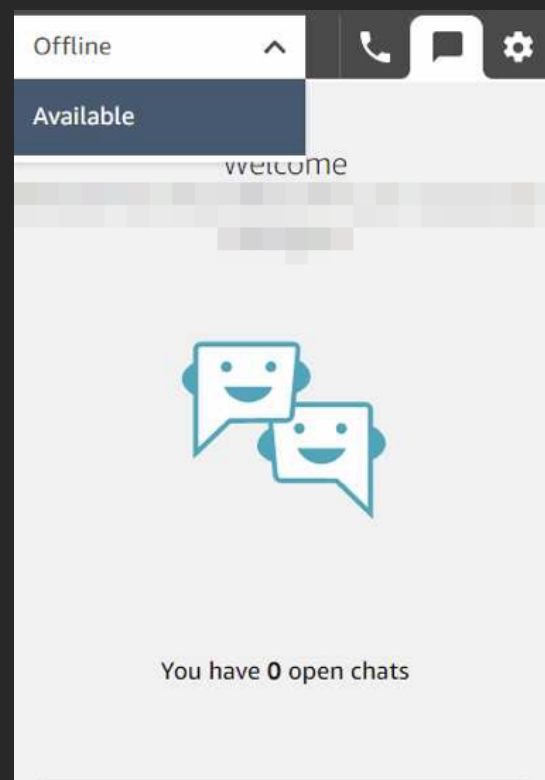
間隔	キュー	絡時間	エージェントのアイドル時間	平均キュー中止時間	連絡作業後の平均時間	平均キュー応答時間	平均処理時間	お
18/12/24 0:00 - 18/12/25 0:00	サポート	01:21:12	00:00:46	-	-	-	-	-
18/12/19 0:00 - 18/12/20 0:00	セールス	-	-	-	-	-	-	-
18/12/22 0:00 - 18/12/23 0:00	セールス	01:58:22	00:00:13	00:00:15	00:00:08	00:01:07	00	00
18/12/23 0:00 - 18/12/24 0:00	セールス	06:16:09	00:00:25	00:00:07	00:00:24	00:01:51	00	00
18/12/24 0:00 - 18/12/25 0:00	セールス	08:38:01	00:00:09	00:00:04	00:00:08	00:00:50	00	00
18/12/22 0:00 - 18/12/23 0:00	マーケティング	01:58:22	-	-	-	-	-	-
18/12/23 0:00 - 18/12/24 0:00	マーケティング	06:16:09	00:00:13	-	-	-	-	-
18/12/24 0:00 - 18/12/25 0:00	マーケティング	08:38:01	00:00:09	-	-	-	-	-

# 1. セルフサービス - ソフトフォン (CCP)

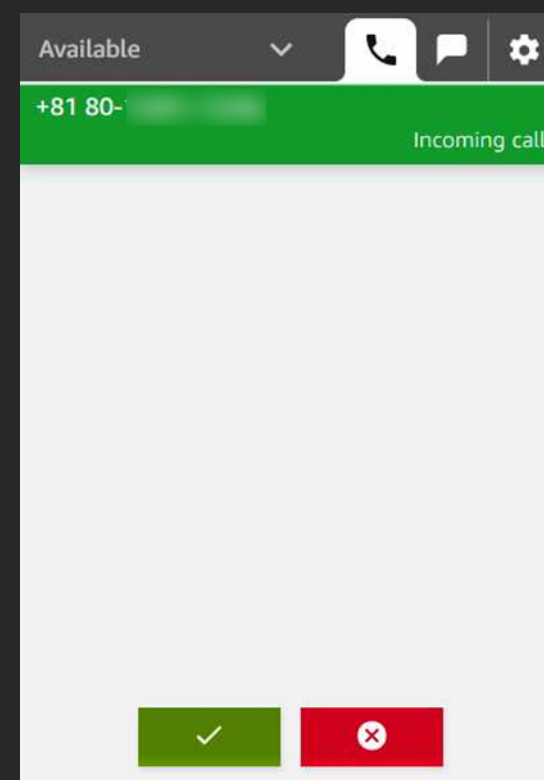
- Agentはブラウザ上で動作するソフトフォン (Contact Control Panel = CCP) で通話をする
- 物理的な電話機は不要



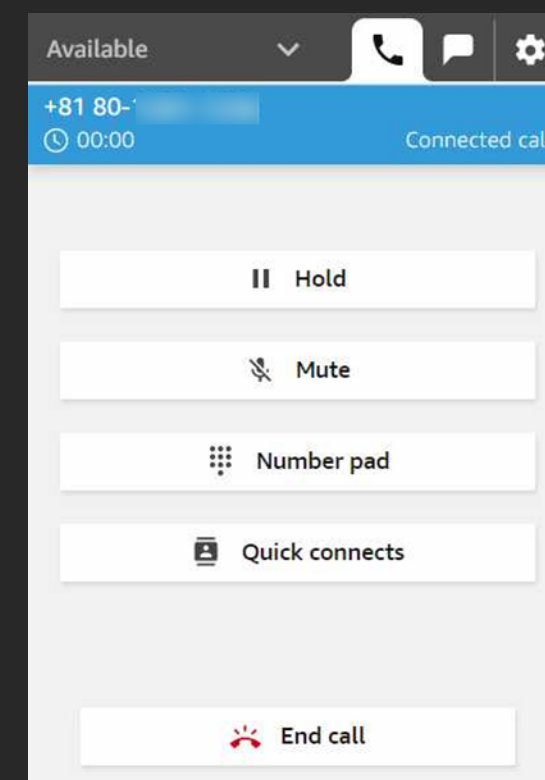
待ち受け中



着信時

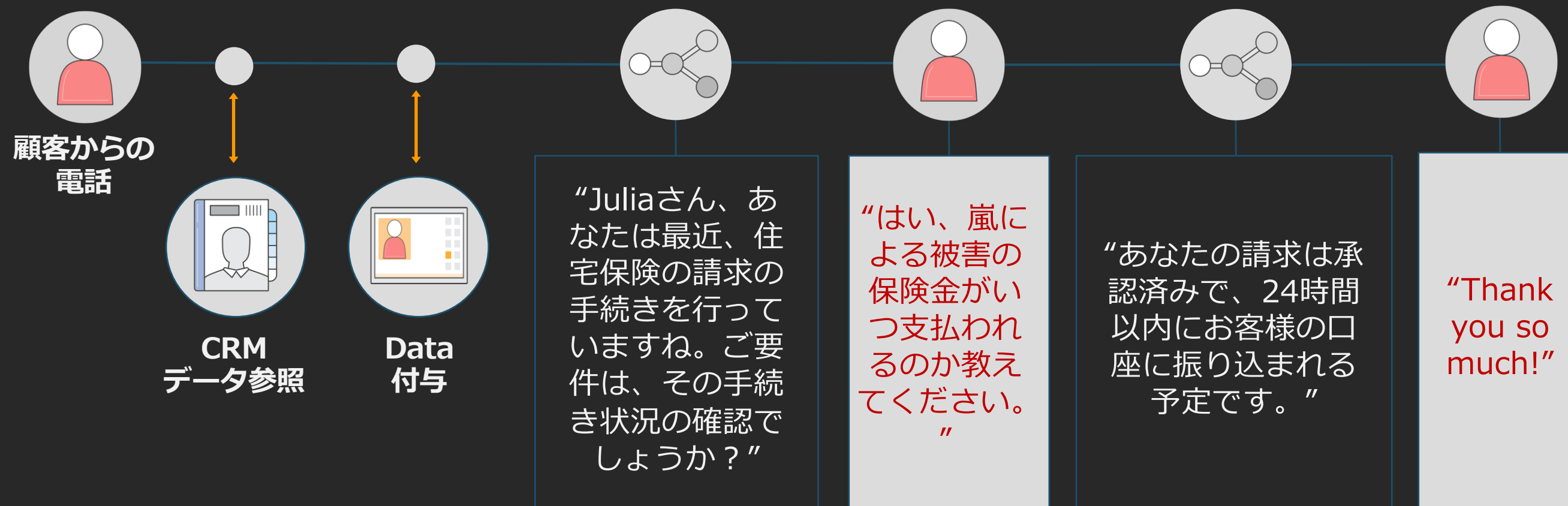


通話中



## 2. ダイナミックなコンタクトフロー

請求内容やその他の手続き状況を簡単に確認できる顧客体験を提供できます。

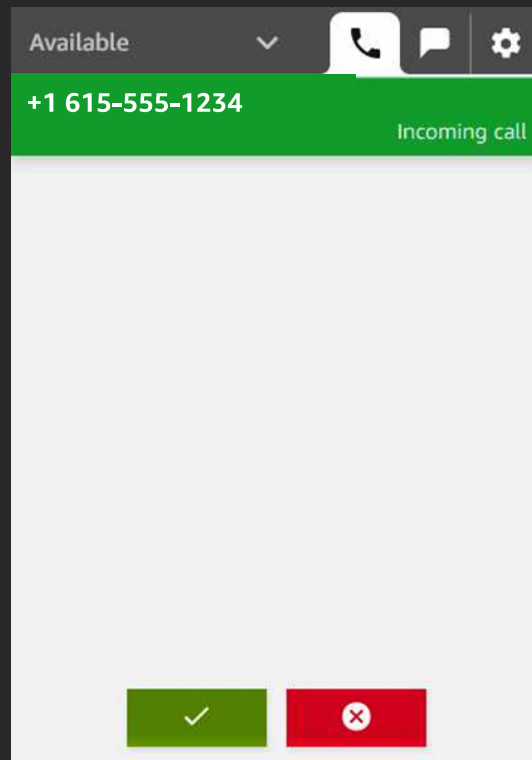


# 3. オープンなプラットフォーム

## Amazon Connect Streams API

CCPのカスタマイズや、CRMアプリとのCTI連携を実現するためのAPI

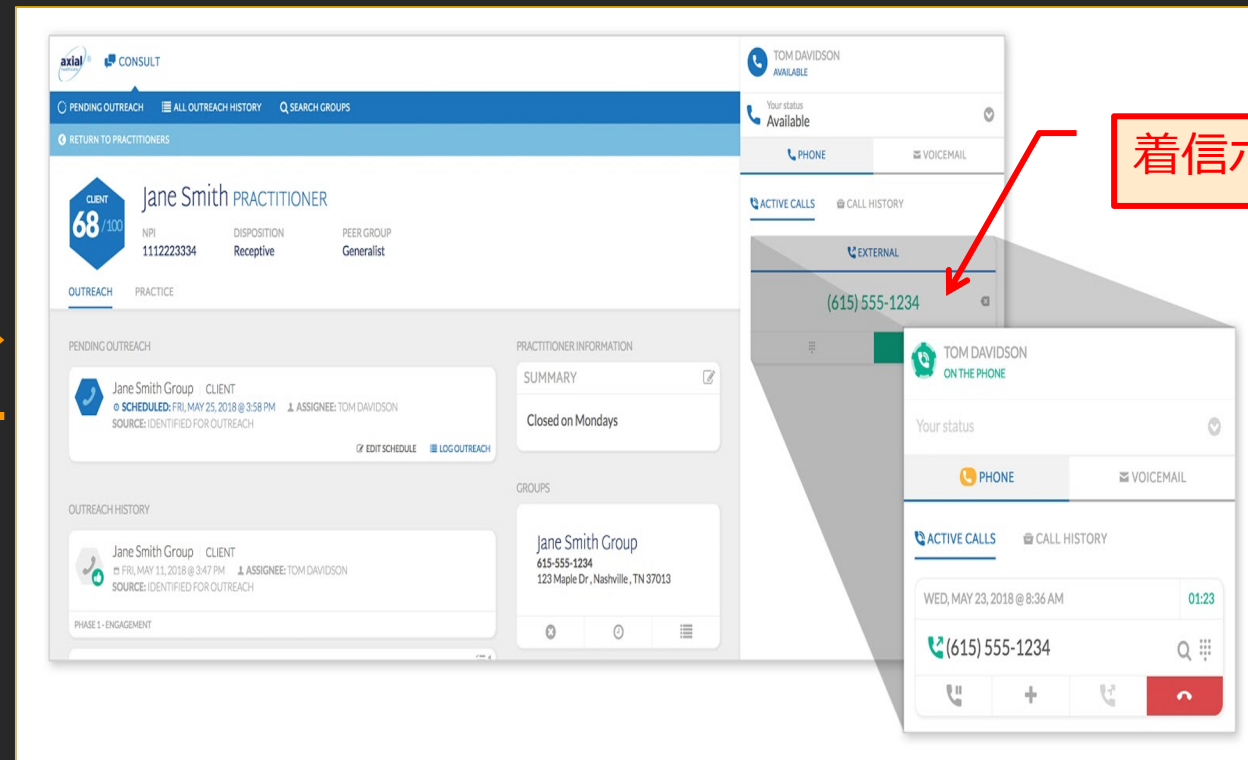
<https://github.com/aws/amazon-connect-streams>



CCP  
(Contact Control Panel)

顧客電話番号

API呼び出し  
(Click-to-Callなど)

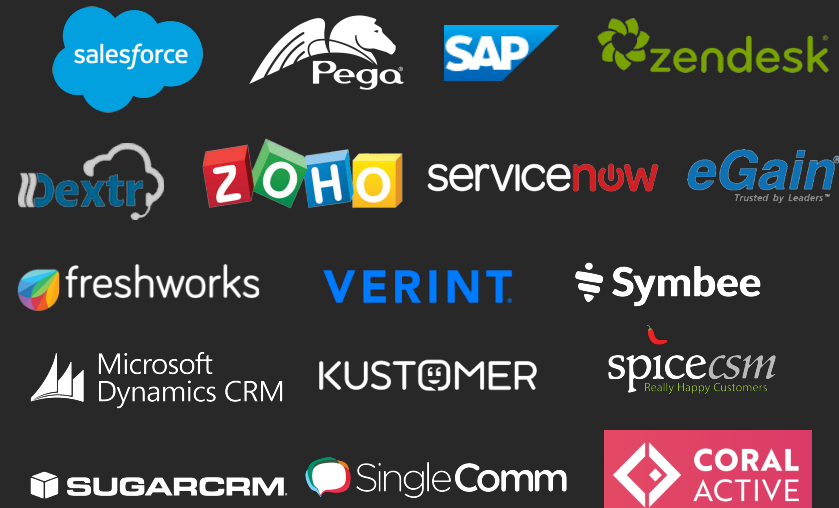


CRMアプリケーション

- ✓ Salesforce, Zendesk, ServiceNowなど多くのCRMとの連携実績あり。お客様独自CRMとも連携が可能。

# 3. オープンなプラットフォーム パートナーソリューション

Customer Relationship Management (CRM), Help Desk/Case Management, Agent Desktop



Workforce management/ Optimization, Speech Analytics, and Quality Management



Analytics, media channels and communications, location services, and payment solutions



Outbound, Visual IVR, Voice of Customer



Security & Voice Biometrics



Reporting/CX Assurance



Robotic Process Automation



AI-driven analytics/speech



# 4. AWSのエコシステム - 様々なAWSサービスと連携

## Development



AWS  
Lambda



Amazon  
API Gateway

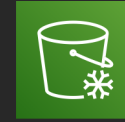


AWS Step  
Functions

## Storage



Amazon  
S3

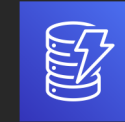


Amazon  
Glacier

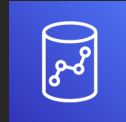
## Database



Amazon  
RDS



Amazon  
DynamoDB



Amazon  
Redshift

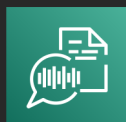
## AI



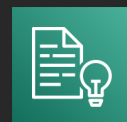
Amazon  
Lex



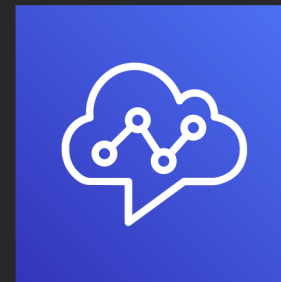
Amazon  
Polly



Amazon  
Transcribe

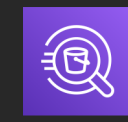


Amazon  
Comprehend



Amazon Connect

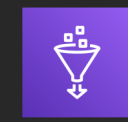
## Analytics



Amazon  
Athena



Amazon  
Kinesis



Amazon  
Glue



Amazon  
QuickSight

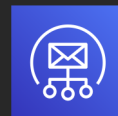
## Messaging



Amazon  
Pinpoint



Amazon Simple  
Notification Service

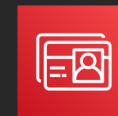


Amazon Simple  
Email Service

## Security

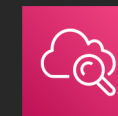


AWS Identity and  
Access Management



AWS  
Directory Service

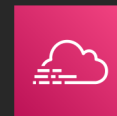
## Management



Amazon  
CloudWatch



AWS  
CloudFormation



AWS  
CloudTrail

# Amazon Connect の料金 [Voice] (東京リージョン)

## サービス利用料金

お客様が接続していた時間に比例

- 1接続 1分あたり 0.018 USD

## テレフォニー料金

- 1分あたりの受信通話の使用  
直通ダイヤル(DID) [050, 03] 0.003 USD  
料金無料 (Toll-Free) [0800, 0120] 0.1482 USD
- 1分あたりの発信通話の使用(発信先: 日本) 0.0844 USD

- 1日あたりの要求された電話番号(日本)  
直通ダイヤル(DID)番号 [050, 03] 0.10 USD  
料金無料 (Toll-Free)番号 [0800, 0120] 0.48 USD

保持している電話番号数に比例

※ 最新情報は <https://aws.amazon.com/jp/connect/pricing/> を参照してください

# Amazon Connect の料金 [Chat] (東京リージョン)

## Chat 利用料金 :

1メッセージあたり \$0.004

AWS **無料利用枠** の一環として、サインアップした日から 12 か月間、  
1 か月あたり 500メッセージまで無料

**料金例:** チャット対応 : 1,000件/月 → \$100/月

※ 1コンタクト 平均25メッセージの場合

※ 最新情報は <https://aws.amazon.com/jp/connect/pricing/> を参照してください



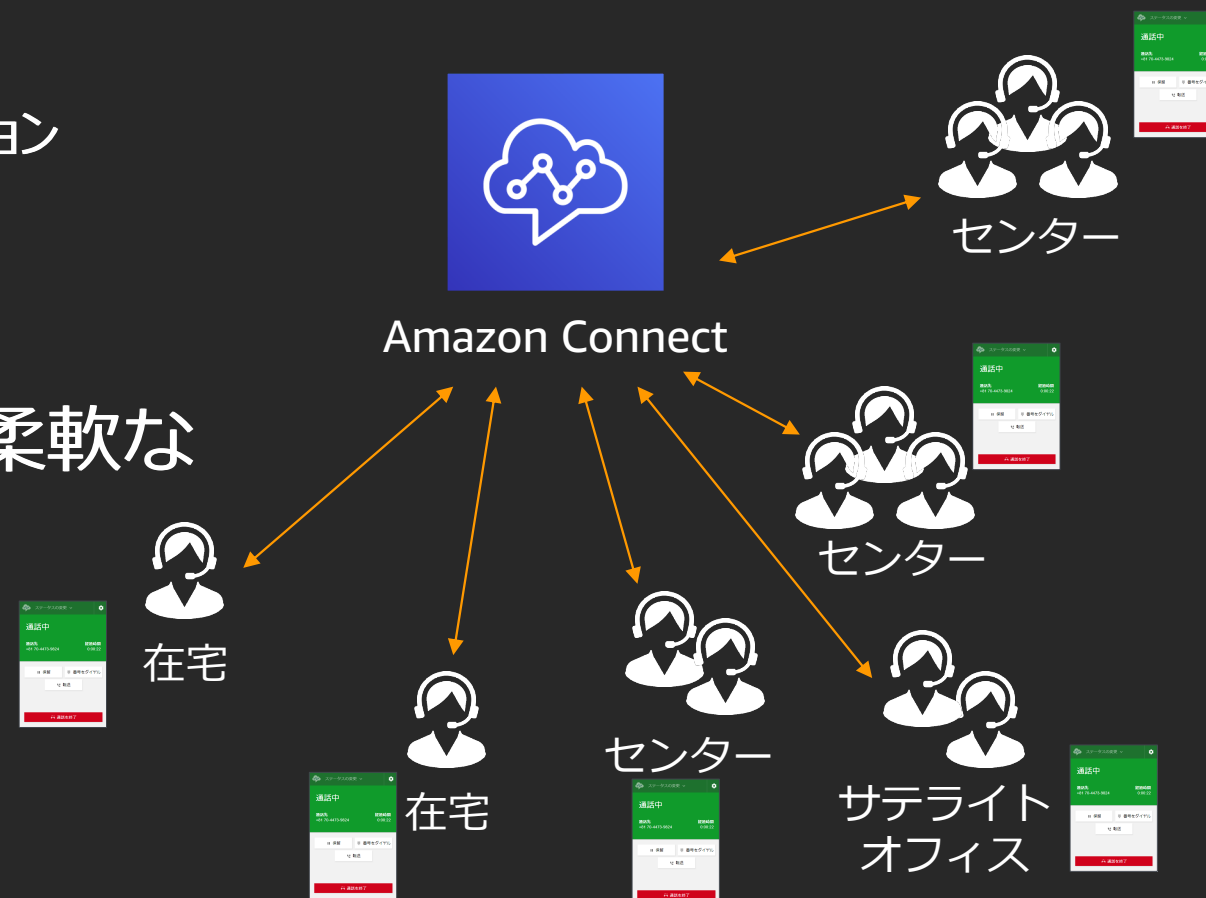
# Amazon Connectで実現する在宅・ バーチャルコンタクトセンター

# コンタクトセンターでの“働き方”

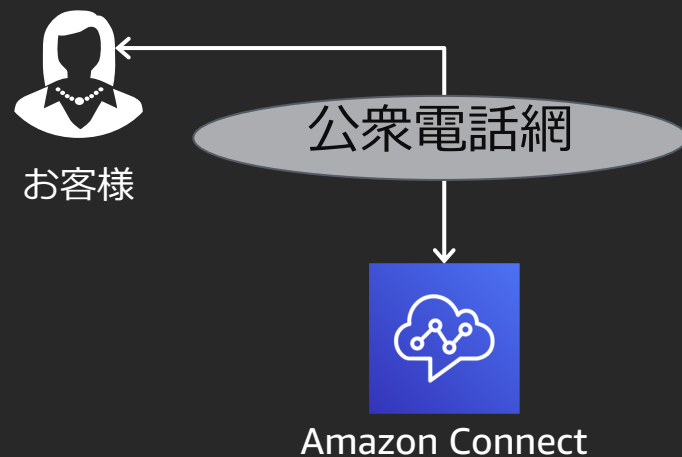
- 様々な業種・業界において「人材不足の解消」「働き方改革」「BCP」などへの対応としてリモートワークを導入する動き
- コンタクトセンターでは
  - 集合形式「運営」の見直しが必要
  - 業務量（呼量）に合わせた適切な要員配置
  - 場所/時間に依存しない勤務形態
    - メインオフィス、サテライトオフィス、在宅のハイブリッド
    - 柔軟なシフト

# バーチャルコンタクトセンター

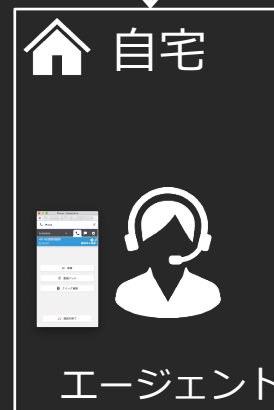
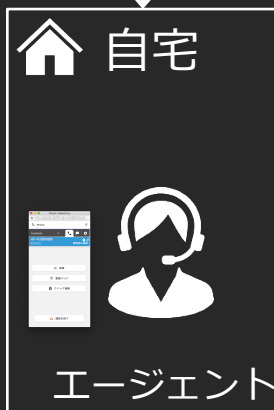
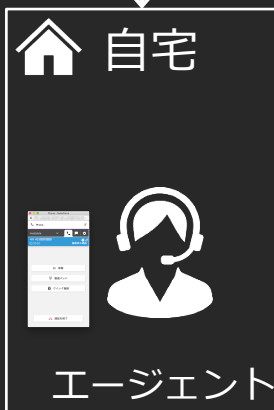
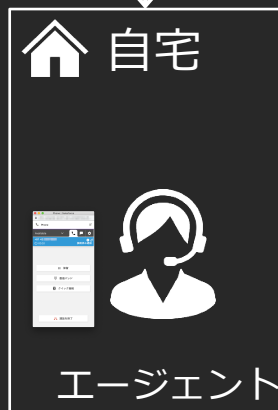
- 電話回線の契約や電話機の設置、VPNの準備などは不要
- インターネット環境とPC/ブラウザ、ヘッドセットさえあれば、いつでもどこからでも業務が可能
  - サポートするブラウザはChrome または Firefoxの最新3バージョン
  - モバイルデバイス上のブラウザはサポート外
- 座席数やID数に依らない料金体系
  - > 業務量とエージェントの都合に合わせた柔軟なシフトが可能
- 時間や場所を問わずに業務が可能
  - > **バーチャルコンタクトセンター** を実現



# バーチャルコンタクトセンター構築時のポイント

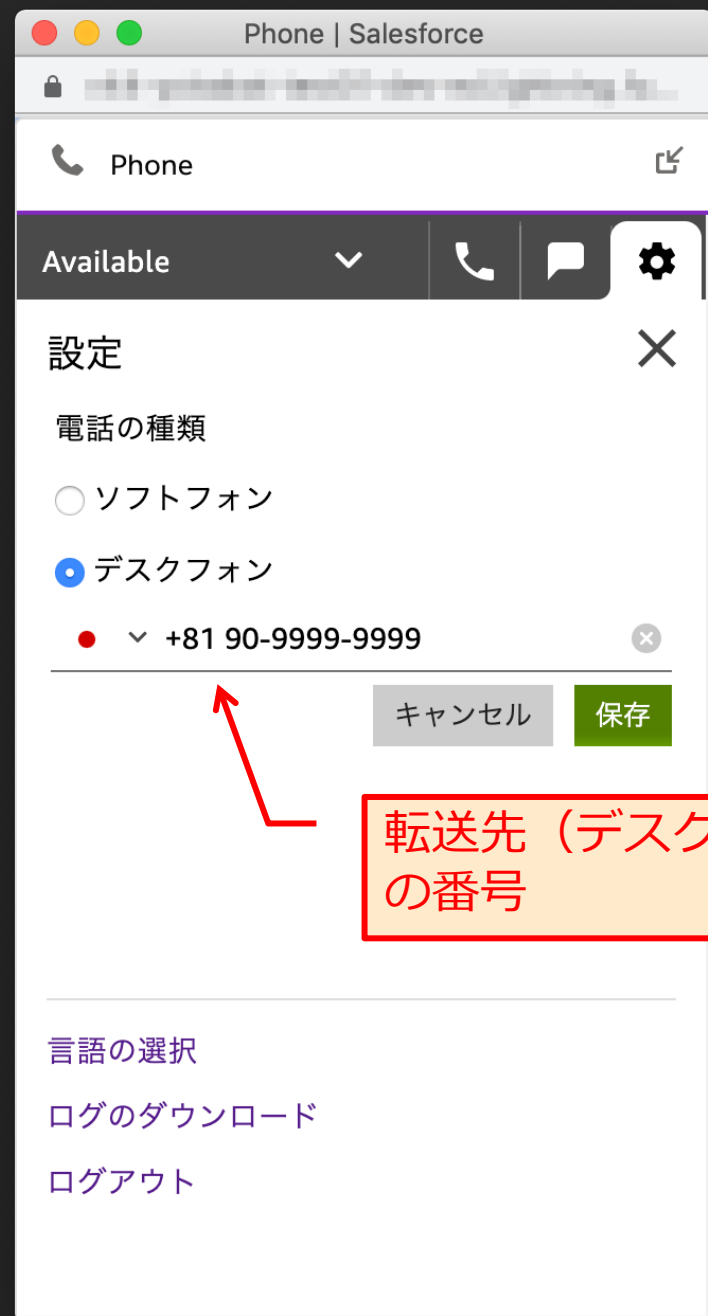


- 音質はインターネット回線に依存する
- 回線品質、安定性に不安がある場合は“デスクフォンモード”を利用



“バーチャル”コンタクトセンター

# CCP のデスクフォンモード

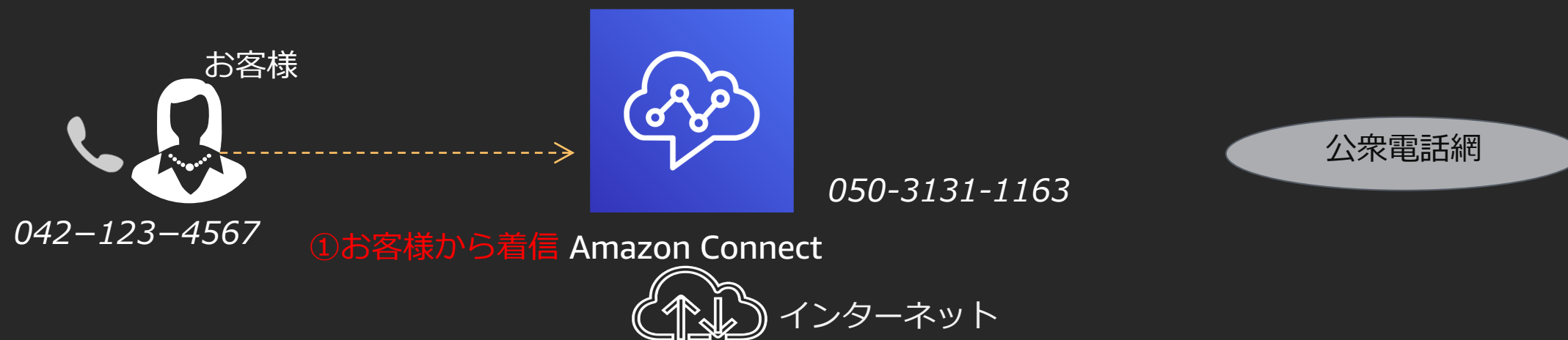


- エージェント宅のInternetアクセス環境が良くない場合は、デスクフォンモードを利用
- 各種操作（応答、保留、ステータス変更など）はCCPで行う
- お客様との通話は、エージェントの手元にある電話機（スマートフォンや固定電話）に自動的に転送される
- つまり、音声パスはインターネット回線を経由しない

# デスクフォンモードの動作イメージ

-----> シグナリング

←----- 音声



ようこそ Yoichiro

クイック接続

数値パッド

エージェント

CCP (デスクフォンモード)

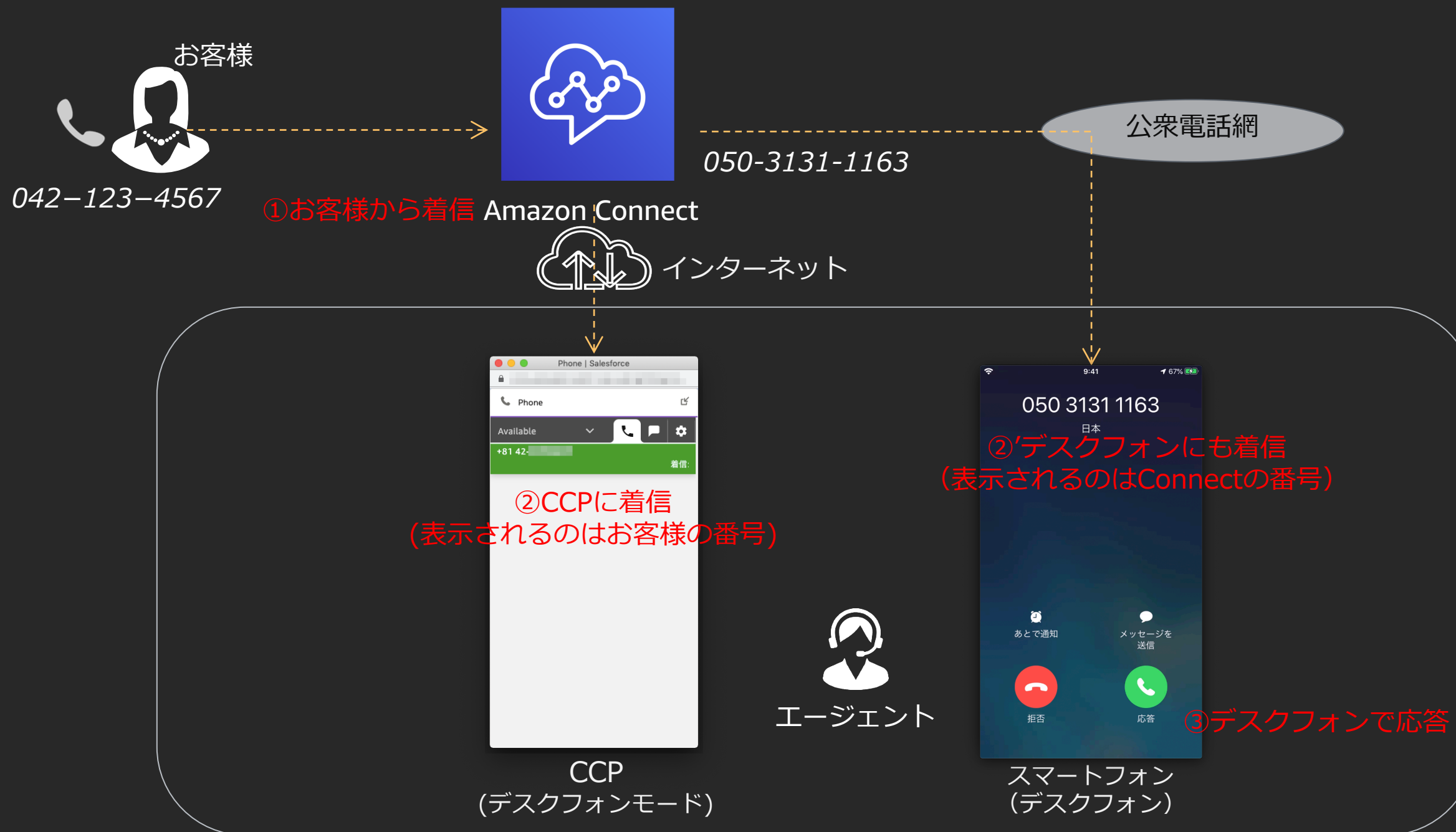
スマートフォン (デスクフォン)

The complex block contains two screenshots. The left screenshot shows the CCP (Deskphone Mode) interface on a desktop browser, displaying a 'Phone | Salesforce' window with a 'Phone' tab, 'Available' status, and a welcome message 'ようこそ Yoichiro'. Below the message are two buttons: 'クイック接続' (Quick Connect) and '数値パッド' (Numeric Keypad). The right screenshot shows a smartphone lock screen with the time '23:06' and date '7月8日 水曜日'. Below the screenshots is an icon of a person wearing a headset, labeled 'エージェント' (Agent).

# デスクフォンモードの動作イメージ

-----> シグナリング

-----> 音声



# デスクフォンモードの動作イメージ

-----> シグナリング

←-----> 音声





# 在宅・バーチャルコンタクトセンター の課題とAIサービスの活用

# 在宅・バーチャルコンタクトセンターの課題

- 物理的に分散した“バーチャルコンタクトセンター”である
  - 従来のメトリクス（呼量、放棄率、etc）ベースのモニタリングだけでは、顧客の問い合わせ傾向やエージェントの様子を把握することはできない
  - VoC（Voice of Customer）を可視化して、適時に分析する必要がある
- 顧客体験の向上とエージェント負荷の最適化を同時に実現
  - パーソナライズされたコールフロー
  - エージェント業務の生産性向上

# Amazon Connect と連携する AI/ML サービス



## Amazon Polly: 音声合成

コンタクトフローで設定した任意のテキストや可変属性の読み上げ可能。SSML対応。女性と男性の声をサポート。



## Amazon Transcribe: 音声テキスト変換

ストリーミングは  
日本語未対応

通話録音記録または、ストリーム音声を分析してテキスト化できる。CRMと連携した応対履歴作成の自動化など。



## Amazon Lex: チャットボット

日本語未  
対応

Alexa技術を活用した対話型インターフェース。自動音声認識(ASR)と自然言語理解(NLU)。コンタクトフローに音声ボットを統合し自動応対できる。



## Amazon Comprehend: テキストの洞察や関係性を検出

会話テキストからトピック抽出・ネガポジ分析で関心や最善回答への洞察。感情分析を利用したお客様ニーズに最適なルーティングを実行できる。



## Amazon Translate: 機械翻訳

55 の言語と変化形の間での翻訳が可能。リアルタイム翻訳に対応。

# AWSのAIサービスを活用した在宅・ バーチャルコンタクトセンターのモニ タリング

# Amazon Connect と連携する AI/ML サービス



## Amazon Polly: 音声合成

コンタクトフローで設定した任意のテキストや可変属性の読み上げ可能。SSML対応。女性と男性の声をサポート。



## Amazon Transcribe: 音声テキスト変換

ストリーミングは  
日本語未対応

通話録音記録または、ストリーム音声进行分析してテキスト化できる。CRMと連携した応対履歴作成の自動化など。



## Amazon Lex: チャットボット

日本語未  
対応

Alexa技術を活用した対話型インターフェース。自動音声認識(ASR)と自然言語理解(NLU)。コンタクトフローに音声ボットを統合し自動応対できる。



## Amazon Comprehend: テキストの洞察や関係性を検出

会話テキストからトピック抽出・ネガポジ分析で関心や最善回答への洞察。感情分析を利用したお客様ニーズに最適なルーティングを実行できる。



## Amazon Translate: 機械翻訳

55 の言語と変化形の間での翻訳が可能。リアルタイム翻訳に対応。



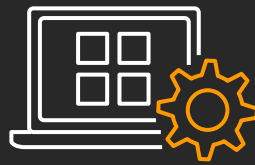
# Contact Lens for Amazon Connect



高度な検索



詳細分析&感情分析



コンタクトの自動分類



テーマ検出  
(coming soon)

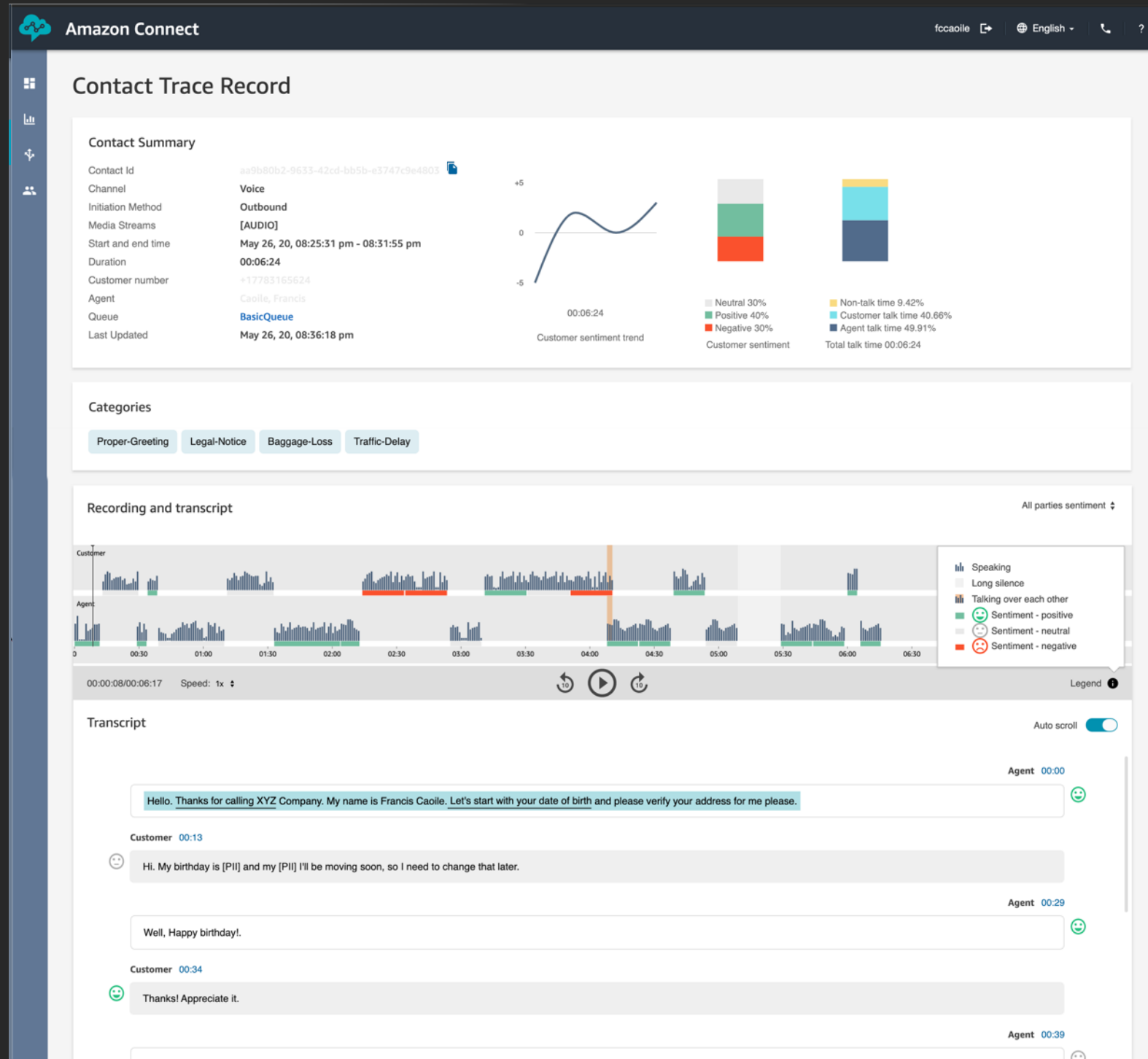


スーパーバイザー支援  
(coming soon)



オープンで柔軟な  
データ連携

# Contact Lens for Amazon Connect



## Contact Lens for Amazon Connect

✓ 音声通話の自動文字起こし  
対話形式のトランスクリプション  
感情分析

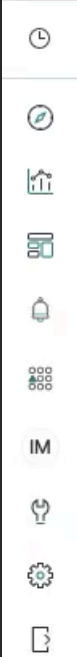
✓ 事前定義したカテゴリに基づく通話  
の自動分類

✓ ビジュアライズされた顧客体験





# Demo : VoC分析例



## Add Data to Kibana

Use these solutions to quickly turn your data into pre-built dashboards and monitoring systems.

### APM

APM automatically collects in-depth performance metrics and errors from inside your applications.

[Add APM](#)

### Logging

Ingest logs from popular data sources and easily visualize in preconfigured dashboards.

[Add log data](#)

### Metrics

Collect metrics from the operating system and services running on your servers.

[Add metric data](#)

### SIEM

Centralize security events for interactive investigation in ready-to-go visualizations.

[Add security events](#)

---

**Add sample data**  
[Load a data set and a Kibana dashboard](#)

**Use Elasticsearch data**  
[Connect to your Elasticsearch index](#)

## Visualize and Explore Data

### Dashboard

Display and share a collection of visualizations and saved searches.

### Discover

Interactively explore your data by querying and filtering raw documents.

### Visualize

Create visualizations and aggregate data stores in your Elasticsearch indices.

## Manage and Administer the Elastic Stack

### Console

Skip cURL and use this JSON interface to work with your data directly.

### Index Patterns

Manage the index patterns that help retrieve your data from Elasticsearch.

### Saved Objects

Import, export, and manage your saved searches, visualizations, and dashboards.

# AWSのAIサービスを活用した顧客体験 の向上とエージェント生産性向上

# Amazon Connect と連携する AI/ML サービス



## Amazon Polly: 音声合成

コンタクトフローで設定した任意のテキストや可変属性の読み上げ可能。SSML対応。女性と男性の声をサポート。



## Amazon Transcribe: 音声テキスト変換

ストリーミングは  
日本語未対応

通話録音記録または、ストリーム音声进行分析してテキスト化できる。CRMと連携した応対履歴作成の自動化など。



## Amazon Lex: チャットボット

日本語未  
対応

Alexa技術を活用した対話型インターフェース。自動音声認識(ASR)と自然言語理解(NLU)。コンタクトフローに音声ボットを統合し自動応対できる。



## Amazon Comprehend: テキストの洞察や関係性を検出

会話テキストからトピック抽出・ネガポジ分析で関心や最善回答への洞察。感情分析を利用したお客様ニーズに最適なルーティングを実行できる。

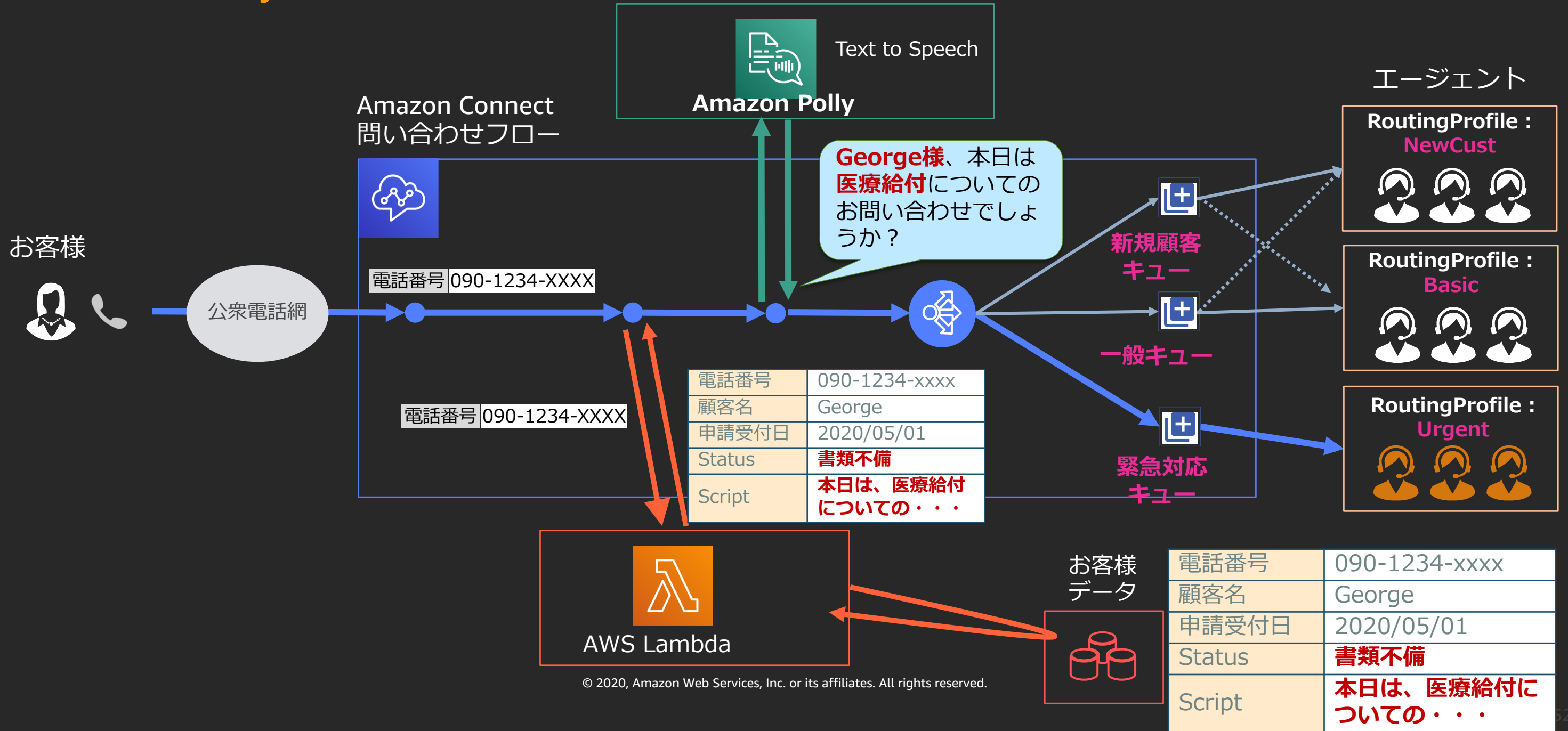


## Amazon Translate: 機械翻訳

55 の言語と変化形の間での翻訳が可能。リアルタイム翻訳に対応。

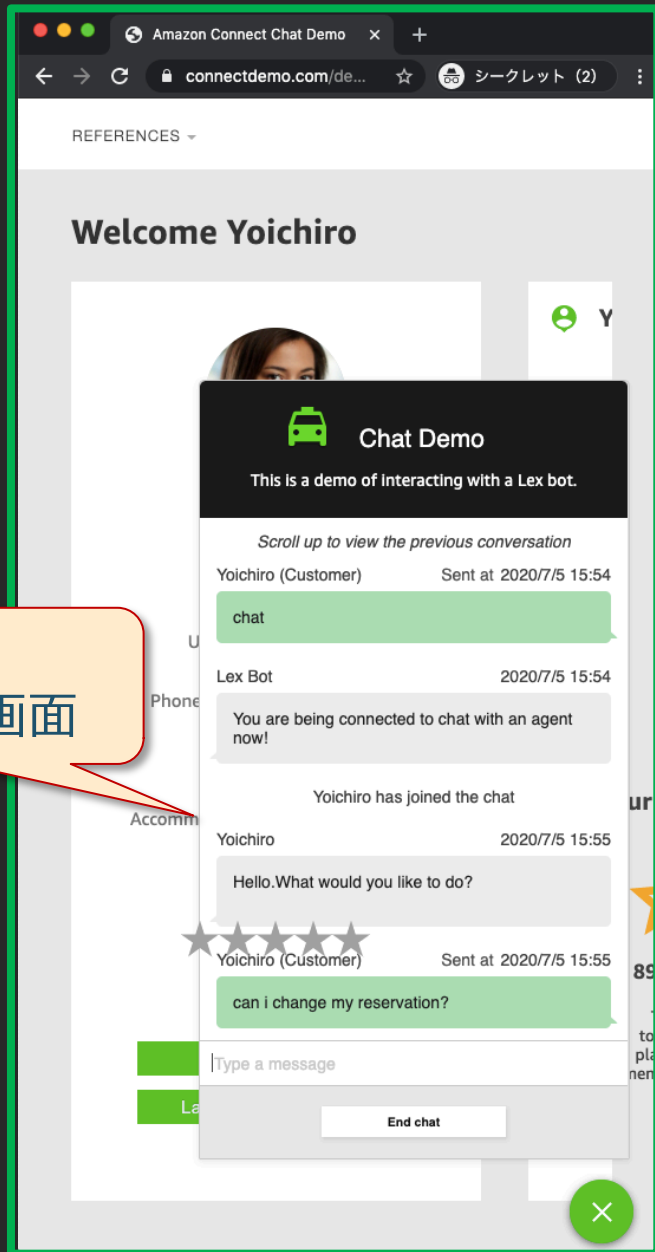
# 顧客の状態に応じたコールフロー

Amazon Pollyを活用した、パーソナライズされたコールフロー

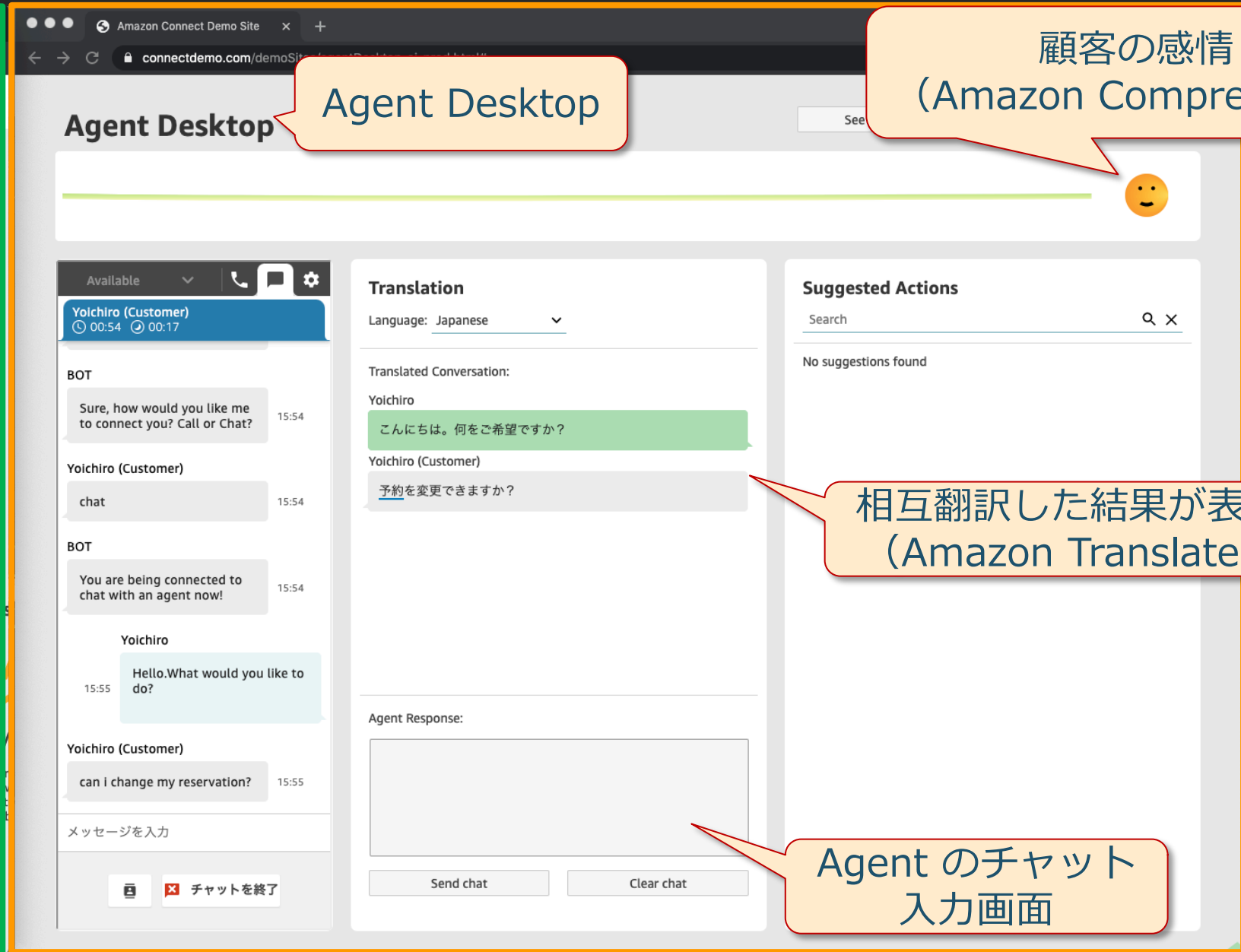


# 同時翻訳チャット

Amazon Connect ChatとAmazon Translateを活用した、同時翻訳チャット



顧客の  
チャット画面



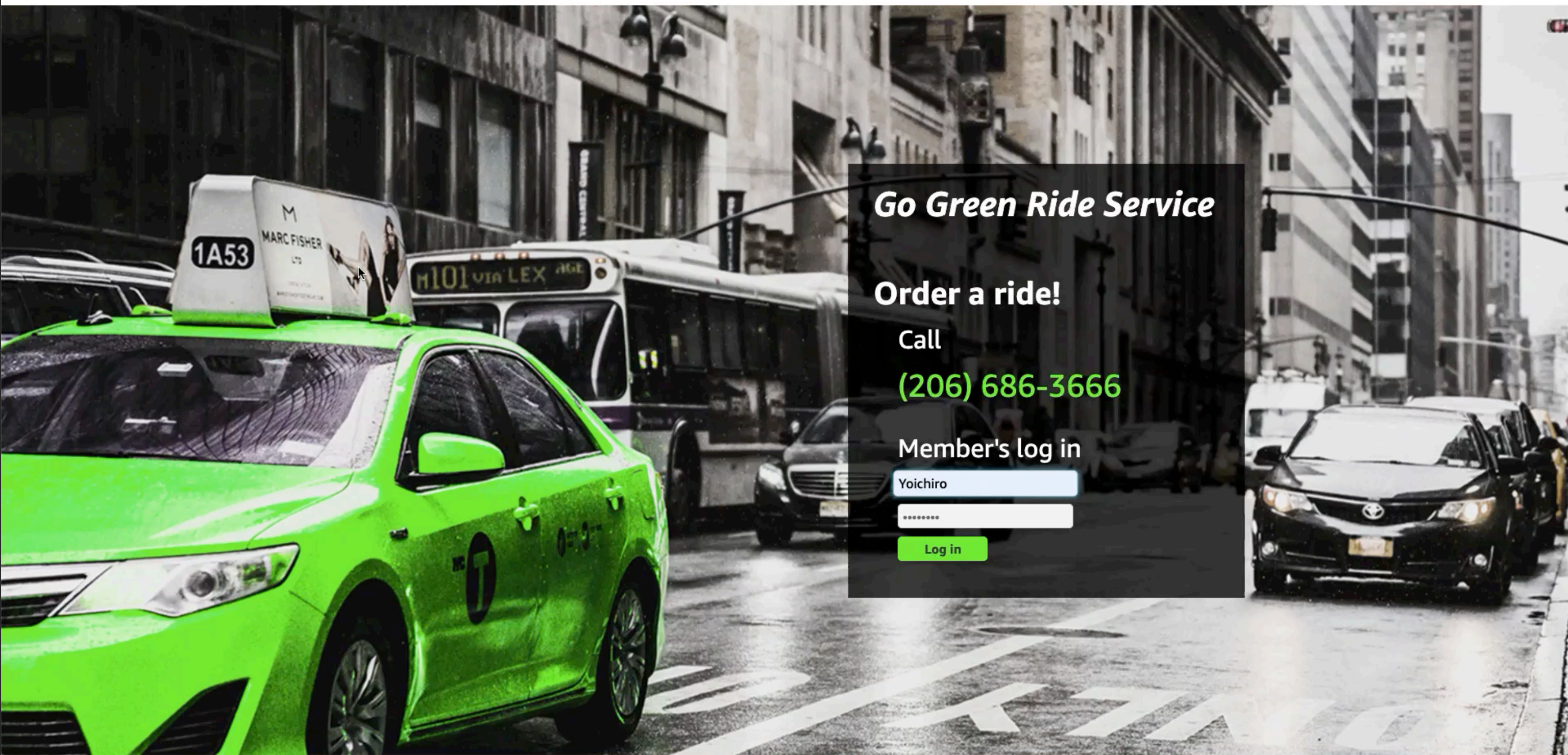
Agent Desktop

顧客の感情  
(Amazon Comprehend)

相互翻訳した結果が表示  
(Amazon Translate)

Agent のチャット  
入力画面

# Demo : 同時翻訳チャット



**Go Green Ride Service**

**Order a ride!**

Call  
**(206) 686-3666**

Member's log in

**Log in**



# まとめ

# まとめ

- Amazon Connectを使うことで、場所や時間を問わない“バーチャルコンタクトセンター”を迅速に構築することが可能です
- AI/MLテクノロジーを活用することで、バーチャル化されたコンタクトセンターのモニタリングを効率的に行うことが可能です
- Amazon ConnectとAWSのサービスを活用することで、発見された問題に素早く対処し顧客体験を最適化することが可能です

# Related breakout

[AWS-39]

Amazon Connect デザインパターン&ベストプラクティス詳解

[CUS-71]

株式会社トレタ様

次の時代の飲食店向けコンタクトセンターを作るAmazon Connectを使った取り組み

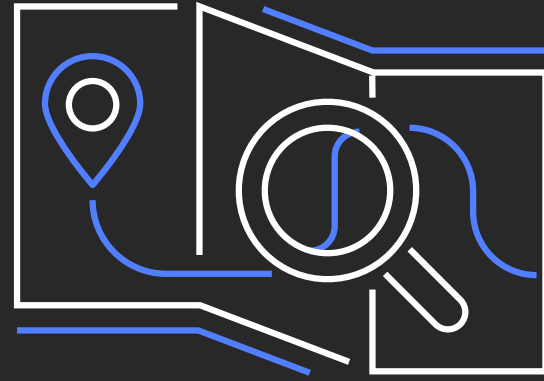
[CUS-96]

株式会社ALL Connect様

DX挑戦 Amazon Connect 導入 国産レガシーCTIからピュアなクラウド型CTIへ

# Thank you!

# AWS トレーニングと認定



## クラウド人材の育成

AWS トレーニングを活用し、  
ビジネスを牽引する人材の育成  
と組織作りを促進する

[AWS トレーニング活用事例 »](#)



## 自習コンテンツの活用

ウェビナーやのデジタルトレ  
ーニングを受講して、個人のスキ  
ルアップを目指す

[AWS デジタルトレーニング »](#)



## AWS 認定取得を目指す

認定取得を目指して知識を底上  
げし、AWS の経験とスキルを  
証明する

[AWS 認定の詳細 »](#)

## 学習パスをお探しの方に

日本語版ランプアップガイドを公開しました。AWS ウェブページ、無料のデ  
ジタルトレーニング、クラスルームコース、動画、ホワイトペーパー、認定等  
を含んだ、9 種の役割別学習ガイドをご覧ください。 [詳細を見る »](#)

[aws.amazon.com/training](https://aws.amazon.com/training)