



フローブロック解説

Amazon Connect 再入門 シリーズ

AWS Black Belt Online Seminar

新谷 歩生

Solutions Architect
2022/12

AWS Black Belt Online Seminar とは

- 「サービス別」「ソリューション別」「業種別」などのテーマに分け、アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社が提供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 の各サービスやソリューションについてテーマごとに動画を公開します
- 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
- 以下のURLより、過去のセミナー含めた資料などをダウンロードすることができます
- <https://aws.amazon.com/jp/aws-jp-introduction/aws-jp-webinar-service-cut/>

内容についての注意点

- 本資料では2022年12月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(<https://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。

自己紹介

アマゾン ウェブ サービス ジャパン 合同会社
通信ソリューション部 ソリューションアーキテクト

新谷 歩生 (しんたに あゆむ)

- 通信業界のエンタープライズ企業をご支援
- 好きなAWSサービス：AWS Lambda, Amazon Connect



アジェンダ

1. Amazon Connect について
2. ユースケース別フローブロック解説
3. まとめ
4. Amazon Connect の学習リソース
5. 「Amazon Connect 再入門シリーズ」今後の予定

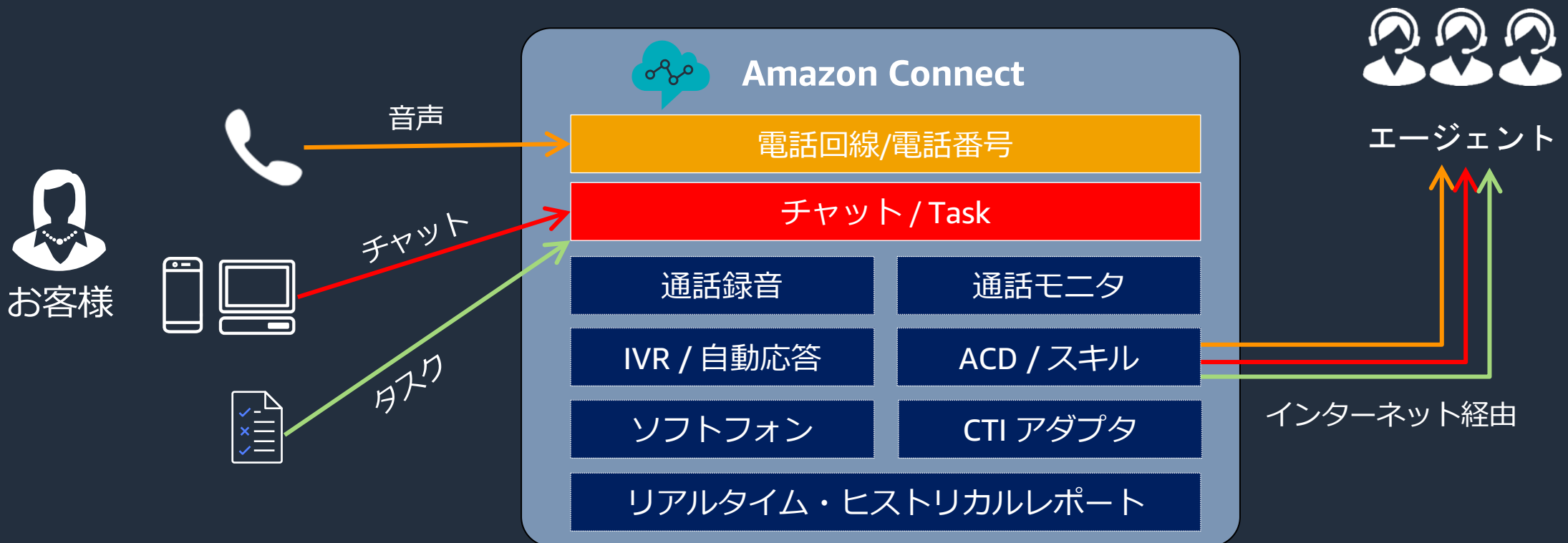
Amazon Connect について

Amazon Connect

すぐに使えるオムニチャネルコンタクトセンターサービス

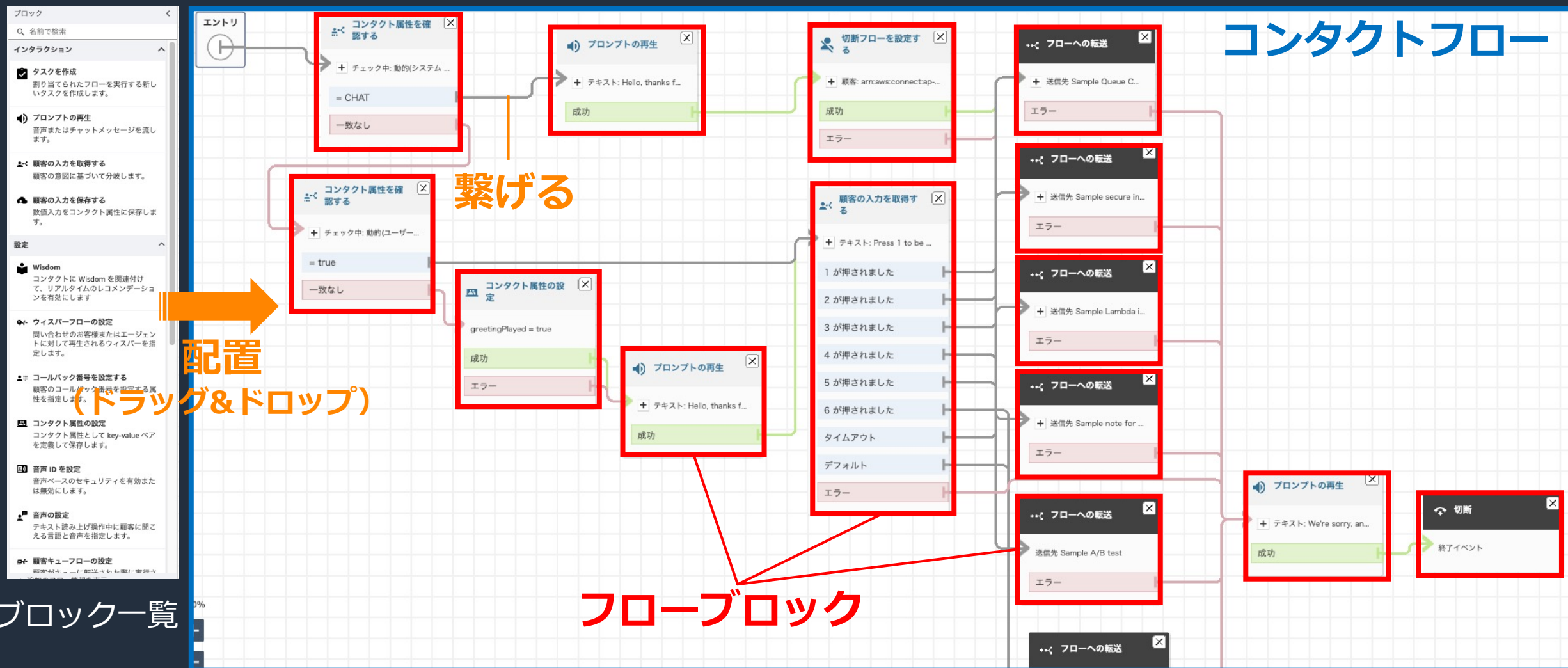
Amazon Connect は、あらゆる規模のビジネスに対応できる

オムニチャネルコンタクトセンターを All in One ・ 従量課金 で提供します



コンタクトフローの作成

フローブロックを「配置」・「繋げる」ことでコンタクトフローを作成

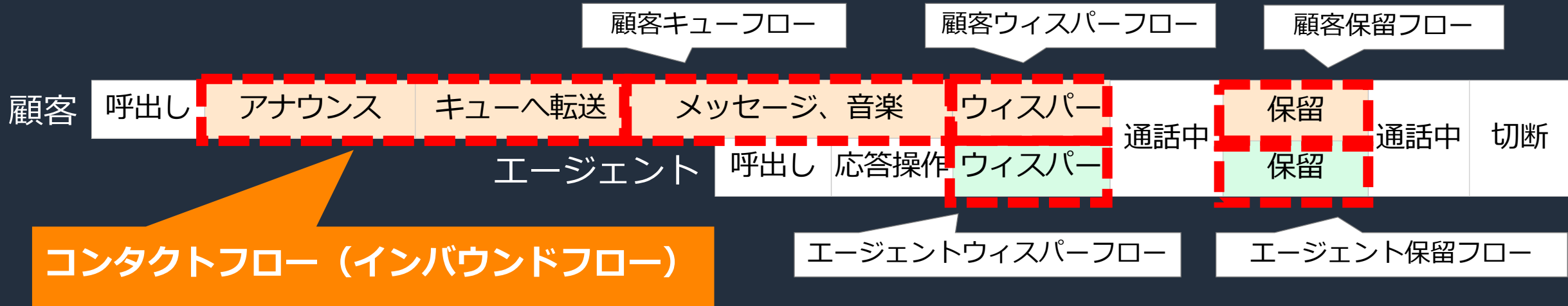


ブロック一覧



本セッションのスコープ

着信時のコンタクトフローの動作



- Amazon Connect のコンタクトフローは、複数のフロータイプが存在し着信／発信／転送時に該当する各コンタクトフローが動作
- フロータイプによって、利用可能なフローブロックは異なる

本セッションでは、着信時に最初に実行されるコンタクトフロー (インバウンドフロー) で活用できるフローブロックをユースケースごとにご紹介します

ユースケース別フローブロック解説

インバウンドフローで利用可能なフローブロック

インタラクション

- タスクを作成**
割り当てられたフローを実行する新しいタスクを作成します。
- プロンプトの再生**
音声またはチャットメッセージを流します。
- 顧客の入力を取得する**
顧客の意図に基づいて分岐します。
- 顧客の入力を保存する**
数値入力をコンタクト属性に保存します。

設定

- Wisdom**
コンタクトに Wisdom を関連付けて、リアルタイムのレコメンデーションを有効にします
- コンタクト属性の設定**
コンタクト属性として key-value ペアを定義して保存します。
- 顧客キューフローの設定**
顧客がキューに転送された際に実行されるフローを指定します。
- 切断フローを設定する**
エージェントがコンタクトの通話を切った後も通話を継続している顧客がいる場合に実行するコンタクトフローを指定します。
- ウィスパーフローの設定**
問い合わせのお客様またはエージェントに対して再生されるウィスパーを指定します。
- 音声 ID を設定**
音声ベースのセキュリティを有効または無効にします。
- 顧客またはエージェントの保留**
顧客またはエージェントとの通話を保留または保留解除します。
- 保留フローの設定**
顧客またはエージェントとの通話を保留状態にしたときに呼び出すフローを指定します。
- コールバック番号を設定する**
顧客のコールバック番号を設定する属性を指定します。
- 音声の設定**
テキスト読み上げ操作中に顧客に聞こえる言語と音声を指定します。
- 作業キューの設定**
コンタクトの転送先となるキューを指定します。
- ルーティングの優先度/時間を変更する**
キューのコンタクトの優先度または時間を変更します。

チェック

- オペレーション時間の確認**
オペレーション時間を確認し、時間内か時間外かによって分岐します。
- 音声 ID を確認**
[音声 ID を設定] ブロックに基づいて分岐
- キューの状態の確認**
最も古い問い合わせやタスクがキュー(キューのキャパシティ)に入っている時間を確認し、分岐します。一致が見つかからない場合、問い合わせは [一致なし] 分岐にルーティングされます。
- 人員の確認**
エージェントの状況が稼働可能、配置済み(例: 対応可、通話中、アフターコールワーク)、またはオンライン中かによって分岐します。
- キューメトリクスの取得**
フローで使用するキューメトリクスをロードします
- 通話の進捗を確認**
発信通話を処理するための次のステップを決定するために AMD (自動マシン検出) で分岐します。
- コンタクト属性を確認する**
コンタクト属性の値との比較に基づいて分岐します。

分析

- メディアストリーミングの開始**
Kinesis への音声のストリーミングを開始します。
- メディアストリーミングの停止**
Kinesis への音声ストリーミングを停止します。
- ログ記録動作の設定**
コンタクトフローログを有効または無効にします。
- 記録と分析の動作を設定**
通話記録動作を指定し、音声分析を設定します。音声分析を使用するには、録音を設定する必要があります。

ロジック

- ループ**
ループする分岐を指定された回数繰り返します。その後、完全な分岐が続きます。
- 待機**
指定期間、およびオプションで指定されたイベントを待機します。このブロックはチャットとタスクでのみサポートされます。
- 分散 (%)**
指定された割合 (%) に基づいてランダムに顧客をルーティングします。

統合

- AWS Lambda 関数を呼び出す**
AWS Lambda を呼び出し、オプションで問い合わせ属性を設定するために使用できるキーと値のペアを返します。
- お客様のプロフィール**
顧客プロフィールを取得、更新、または作成します。
- ケース**
ケースを取得、更新、または作成します。
- 呼び出しモジュール**
コンタクトフローで呼び出すモジュールを選択します。

終了

- キューへ転送**
現在のコンタクトフローを終了し、コンタクト情報はキューに転送されます。
- フローへの転送**
現在のフローを終了し、同一タイプのコンタクトフローに顧客を転送します。
- 切断**
インタラクションを終了します。
- 電話番号への転送**
電話番号に顧客を転送します。

やりたいことを実現するためには
どのブロックを配置していけば良いのか？



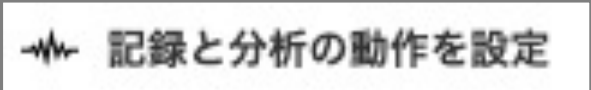
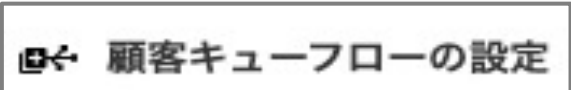
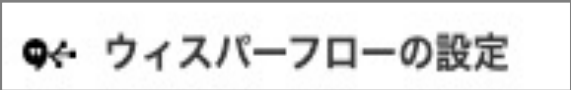

ユースケース

多様なブロックを柔軟に組み合わせることで様々なユースケースを実現

- コンタクトフローの基本設定を行う
- シンプルなコンタクトフローを作成する
- 顧客情報を動的に取得する
- 混雑時にコールバックを案内する
- コンタクトフローの作成を効率化する

コンタクトフローの基本設定を行う

基本設定で配置するブロック例

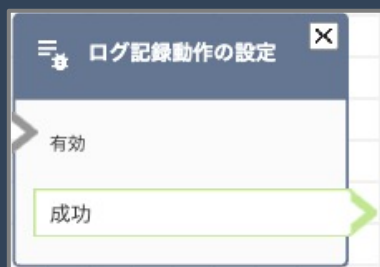
#	実現したい要件	配置ブロック例
1	コンタクトフローのログを記録したい	 ログ記録動作の設定
2	音声を日本語化したい	 音声の設定
3	通話を録音・保存したい 会話を文字起こし・分析したい	 記録と分析の動作を設定
4	キュー内の顧客体験をカスタマイズしたい	 顧客キューフローの設定
5	通話開始時の顧客・エージェントの体験をカスタマイズしたい	 ウィスパーフローの設定
6	保留時の顧客・エージェントの体験をカスタマイズしたい	 保留フローの設定

ブロック解説：基本設定

「コンタクトフローのログを記録したい」

ログ記録動作の設定

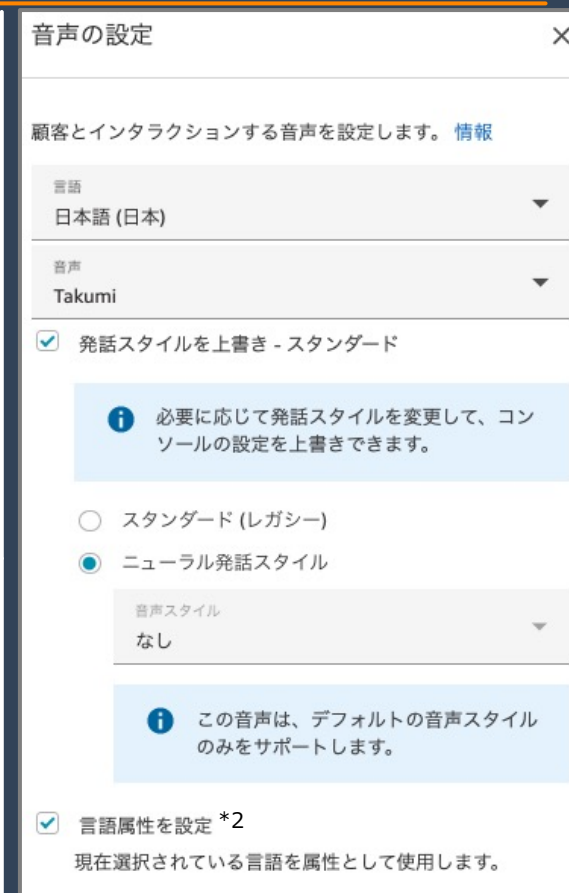
- ログ記録の有効化又は無効化を設定
- Amazon CloudWatch ロググループにフローログを保存
- インスタンス設定で事前のフローログ有効化が必要



「音声を日本語化したい」

音声の設定

- テキスト読み上げ時の言語と音声を設定
- 日本語の選択肢は以下
 - ✓ Takumi：男性音声
 - ✓ Mizuki：女性音声
- ニューラル発話を設定することで、より自然な音声の生成が可能*1



*1 ニューラル音声のサポート一覧:日本語は2022/11時点で Takumi のみ対応
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/polly/latest/dg/ntts-voices-main.html

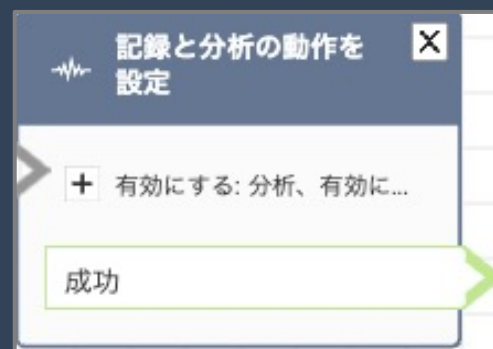
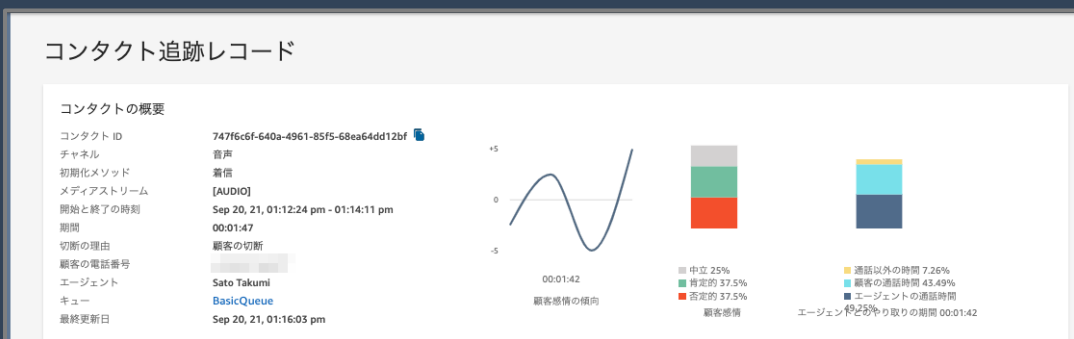
*2 日本語で Amazon Lex v2 使用時は「言語属性を設定」にチェック
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/set-voice.html#set-voice-lexv2bot

ブロック解説：基本設定

「通話を録音・保存したい」「会話を文字起こし・分析したい」

記録と分析の動作を設定

- エージェント・顧客・またはその両方の**通話録音の有効化・無効化**を設定
- エージェントと顧客は左右別チャンネルで録音し、**Amazon S3 に暗号化保存**
- 録音された通話は、「**コンタクトの検索**」画面から**検索・再生**が可能で「**リアルタイムメトリクス**」画面からは、**ライブモニタリング**も可能
- **Contact Lens** の音声分析を有効化すると、通話後またはリアルタイムの文字起こし、顧客とエージェントの感情・発話割合の分析が可能



記録と分析の動作を設定

通話記録の動作を指定し、Contact Lens の音声分析を設定します。 [情報](#)

通話記録

エージェント、顧客、またはその両方の通話記録を有効または無効にします。Contact Lens を有効にするには、エージェントと顧客の通話記録が必要です。

オン

エージェントおよび顧客

エージェントのみ

顧客のみ

オフ

Contact Lens 音声分析

Contact Lens の音声分析を有効にします。

Contact Lens は、通話のトランスクリプトや感情などの機械学習ベースの音声分析を提供し、顧客の問題や傾向を特定します。通話後分析を使用して、顧客とのやり取りの後に、トランスクリプト、感情、および他のデータの音声分析を取得します。リアルタイム分析を使用して、顧客とのやり取りの最中にトランスクリプトや感情分析にアクセスできます。 [情報](#)

通話後の分析

書き起こしの精度を最大限に高めるために推奨されません。

リアルタイムおよび通話後の分析

ライブ通話のリアルタイムアラートと音声分析を有効にします。

Contact Lens による分析結果の可視化

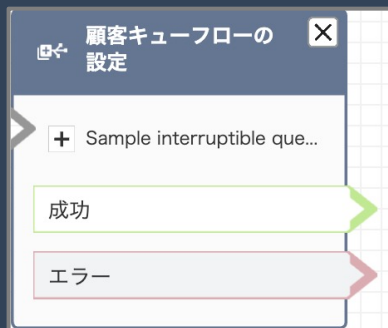


ブロック解説：基本設定

「キュー内の顧客体験を
カスタマイズしたい」

顧客キューフローの設定

- キュー内で顧客が体験するフローを設定
- キューで一定時間ごとにメッセージを流したり待機時間が一定以上になった際にコールバックを案内する等に活用



「通話開始時の顧客・エージェントの
体験をカスタマイズしたい」

ウィスパーフローの設定

- 顧客又はエージェントが会話に参加した際に体験するフローを設定
- 録音有無を顧客に案内したり窓口名をエージェントにアナウンスする場合に活用



「保留時の顧客・エージェントの
体験をカスタマイズしたい」

保留フローの設定

- 保留状態にした際に顧客又はエージェントが体験するフローを設定
- 保留中の顧客・独自の音楽やメッセージを流したりエージェントに保留中であることをアナウンスする場合に活用



※ 各種フローの設定ブロックを配置しない場合は、デフォルトで用意されているフローが実行されます

[参考] 各種フローの解説はこちらをご覧ください



コンタクトフロー解説

Amazon Connect 再入門 シリーズ

AWS Black Belt Online Seminar

梅田 裕義

Solutions Architect
2022/11

© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

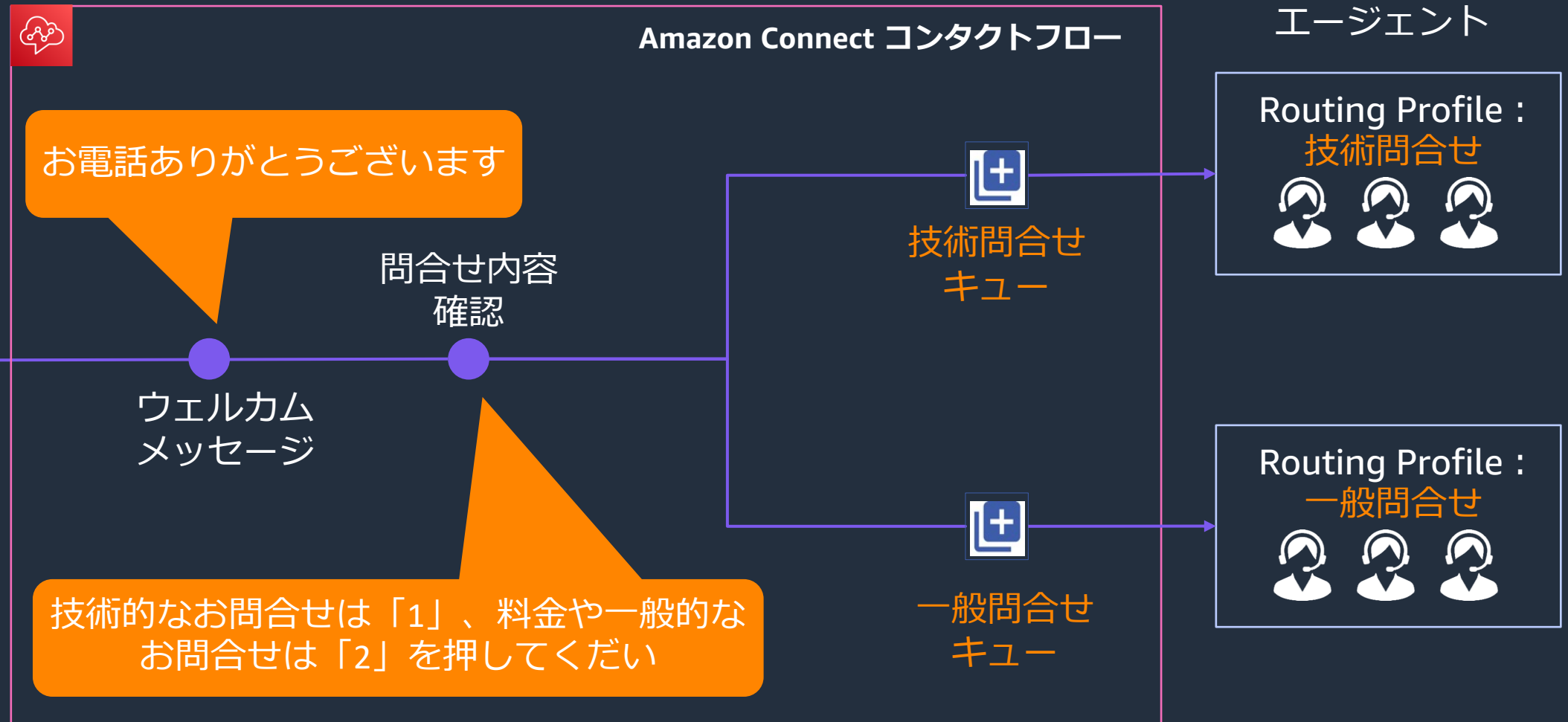


© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.





<https://www.youtube.com/watch?v=iVDacADV2b4>

シンプルなコンタクトフローを作成する

まず、シンプルなコンタクトフローを作成する場合



シンプルなコンタクトフローで配置するブロック例

#	実現したい要件	配置ブロック
1	営業時間内であるかをチェックしたい	 オペレーション時間の確認
2	ウェルカムメッセージを読み上げたい	 プロンプトの再生
3	顧客の問合せ目的を確認したい	 顧客の入力を取得する
4	適切なエージェントにルーティングしたい	 作業キューの設定  キューへ転送

ブロック解説：シンプルなコンタクトフロー

「営業時間内であるかをチェックしたい」

オペレーション時間の確認

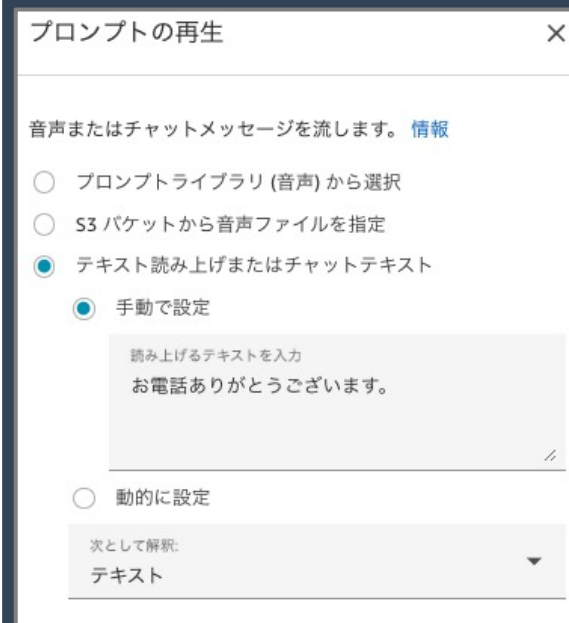
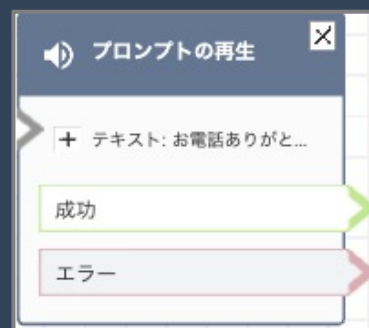
- 問合せがオペレーション時間内または時間外に行われているかを確認し条件分岐
- 本ブロックで、事前に管理画面で作成したオペレーション時間の設定を選択



「ウェルカムメッセージを読み上げたい」

プロンプトの再生

- 音声又はチャットメッセージを再生
- 再生プロンプトの選択肢*
 - ✓ 管理画面でアップロード又は録音したオーディオ (プロンプトライブラリ)
 - ✓ Amazon S3 に保存した音声ファイル
 - ✓ テキスト読み上げ



ブロック解説：シンプルなコンタクトフロー

「顧客の問合せ目的を確認したい」

顧客の入力を取得する

- 顧客からの応答を得るためのプロンプトを再生の上で、**DTMF**、又は **Amazon Lex** ボットによって顧客からの入力を取得し、**内容に基づき条件分岐**
- Amazon Lex では、事前に作成済みのボットをインスタンスの設定で追加しておくことで利用可能
- Lex ボットで顧客から取得した入力などは、問合せ属性*として、後のブロックで活用できる
- 「感情の上書き」を設定することで、顧客の感情スコアに基づきフローを分岐することも可能

顧客の入力を取得する

お客様の入力を求める音声またはチャットメッセージを配信します。応答に基づいて、コンタクトフローが分岐します。 [情報](#)

プロンプトライブラリ (音声) から選択

S3 バケットから音声ファイルを指定

テキスト読み上げまたはチャットテキスト

手動で設定

読み上げるテキストを入力

技術的なお問合せは「1」、料金や一般的なお問合せは「2」を押してください

動的に設定

次として解釈: テキスト

DTMF **Amazon Lex**

音声プロンプトと分岐を DTMF または Amazon Lex のインテントに基づき再生します。DTMF を使用している場合、音声プロンプトは割り込み可能です。

タイムアウトを設定 (最小 1 秒)

5 秒

オプション 1

オプション 2

DTMF **Amazon Lex**

音声プロンプトと分岐を DTMF または Amazon Lex のインテントに基づき再生します。DTMF を使用している場合、音声プロンプトは割り込み可能です。

Lex ボット

Lex ボットを選択

名前

ChangePlan (米国東部: バージニア北部)

エイリアス

prod

ARN を入力

セッション属性

属性を追加

インテント

インテントを追加

感情の上書きを使用

Lex インテントの前に、感情スコアに基づいて分岐します。 [情報](#)

否定的な感情スコアに基づいて分岐

手動で設定

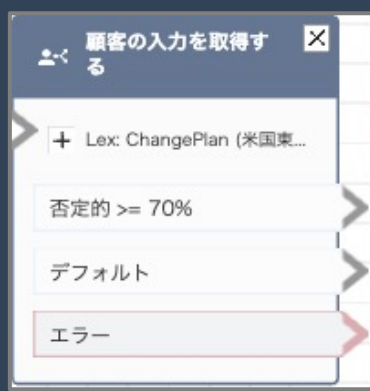
否定的な感情スコア

70%

動的に設定

肯定的な感情スコアに基づいて分岐

チャットのタイムアウト



ブロック解説：シンプルなコンタクトフロー

「適切なエージェントにルーティングしたい」

作業キューの設定

- **コンタクトの転送先となるキューを設定**
- 「エージェント別」の設定で特定のエージェントを指定した転送も可能

作業キューの設定

コンタクトの転送先となるキューを指定します。

問い合わせの転送やメトリクスの取得など、アクションを実行するキューを選択します。 [情報](#)

キュー別

手動で設定

キューを検索
BasicQueue

動的に設定

エージェント別

作業キューの設定

+ キュー: arn:aws:connectu...

成功

エラー

キューへ転送

- **現在のフローを終了し顧客をキューに転送**
- 「**コールバックキューへの転送**」を選択すると最初にエージェントを呼び出し、エージェントが通話を受け付けると顧客へのコールバックが行われる（後述）

キューへ転送

キューへ転送

フル稼働

エラー

キューへ転送

現在のコンタクトフローを終了し、コンタクト情報はキューに転送されます。 [情報](#)

キューへ転送 コールバックキューへの転送

「キューへ転送」を使用する場合は、「作業キューの設定」ブロックを使用し設定する必要があります。

出力:

- フル稼働
- エラー

初回遅延	最大再試行回数
99	1

(秒)

試行間の最小時間

分	秒
10	0

オプションのパラメータ

作業キューの設定

キュー別

手動で設定

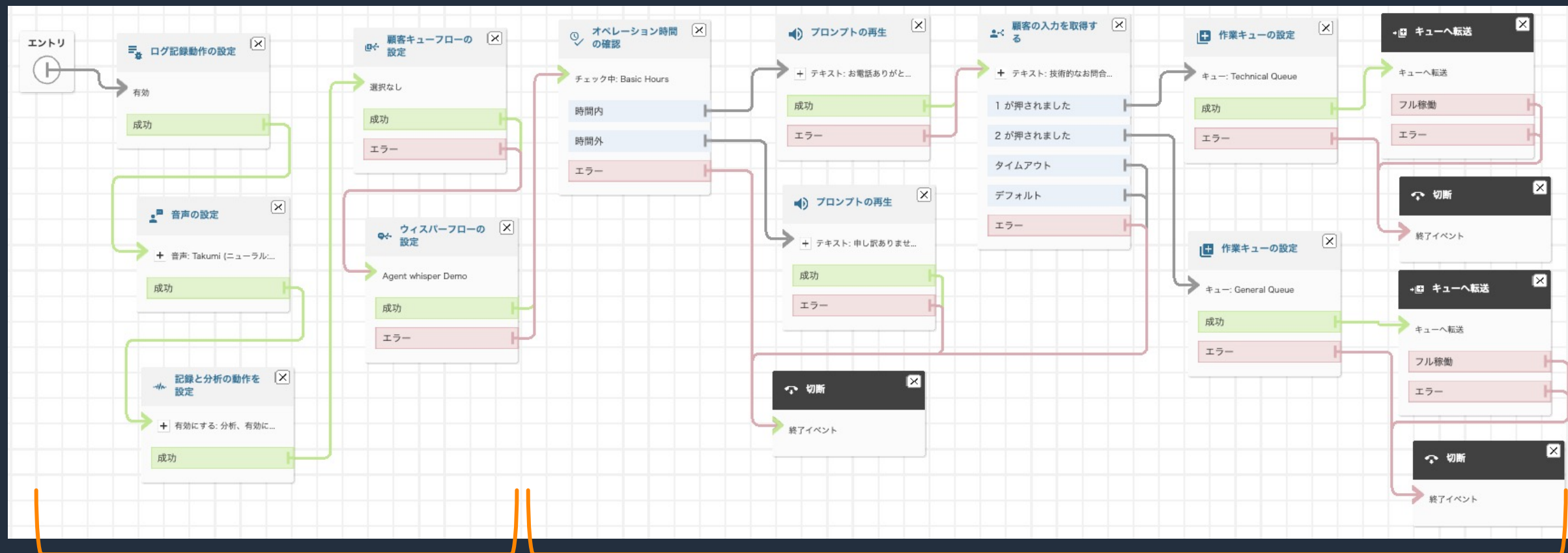
キューを検索
call back que

動的に設定

エージェント別

コンタクトフロー作成例

実現したい要件に応じて各ブロックを「配置」「繋げる」ことでフローを発展させていく



基本設定

シンプルなフロー

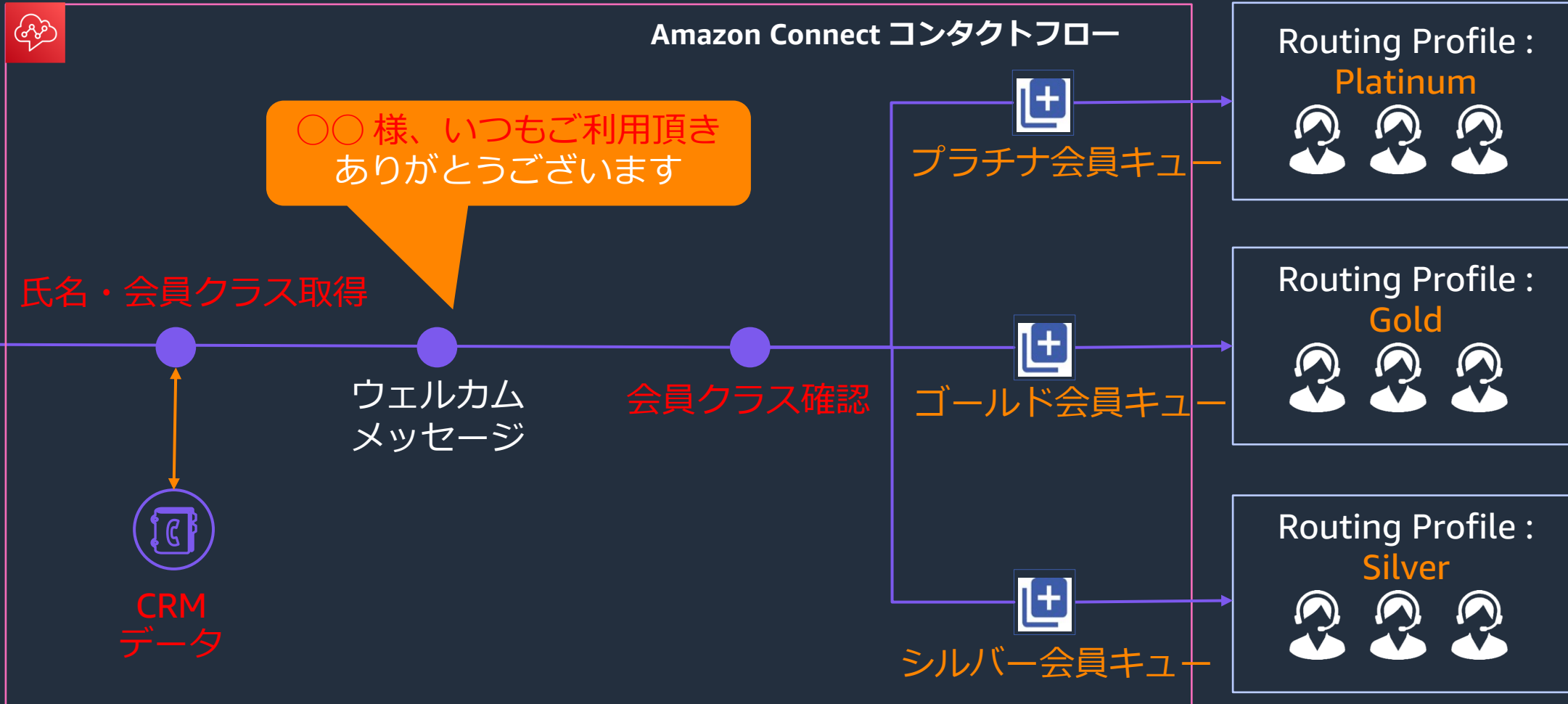
顧客情報を動的に取得する

顧客情報を動的に取得するコンタクトフローの作成

氏名や登録情報を取得しパーソナライズした顧客体験を実現

エージェント

Amazon Connect コンタクトフロー



顧客情報の取得で配置するブロック例

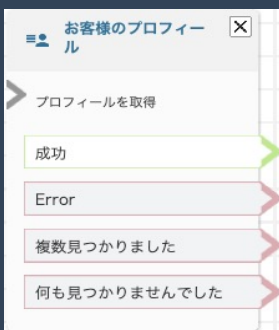
#	実現したい要件		配置ブロック
1-1	顧客情報を取得したい	Customer Profiles から顧客情報を取得したい	 お客様のプロフィール
1-2		外部の CRM から顧客情報を取得したい	 AWS Lambda 関数を呼び出す
2	取得した情報をフロー内で再利用したい		 コンタクト属性の設定
3	取得した情報に基づきフローを分岐させたい		 コンタクト属性を確認する

ブロック解説：顧客情報の取得

「Customer Profiles から顧客情報を取得したい」

お客様のプロフィール

- Customer Profiles を取得・作成・更新
- プロファイル取得後レスポンスフィールドの指定値は問い合わせ属性として後続のブロックで使用可能
- インスタンス設定で事前に Customer Profiles の有効化が必要



お客様のプロフィール

顧客のプロファイル ID は、新規または既存の顧客プロファイルのためにシステム属性として自動的に保持されます。 [詳細はこちら](#)

アクションを選択

アクション
プロフィールを取得

検索識別子を選択

検索識別子を使用してプロファイルを検索します。

検索識別子
電話番号

識別子の値

手動で設定
 動的に設定

名前空間
システム

値
顧客の電話番号

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ァイル属性を選択し、後続のフローブロックで使用します。

レスポンスフィールド
FirstName, LastName

FirstName × LastName ×

「外部の CRM から顧客情報を取得したい」

AWS Lambda 関数を呼び出す

- AWS Lambda 関数を呼び出す
- 外部 CRM と連携して顧客情報を取得する等のユースケースに活用可能
- 取得した値は問い合わせ属性として後続ブロックで使用可能
- インスタンス設定で事前に関数の追加が必要



AWS Lambda 関数を呼び出す

AWS Lambda を呼び出し、オプションで問い合わせ属性を設定するために使用できるキーと値のペアを返します。 [情報](#)

関数の ARN

手動で設定
 動的に設定

関数を追加

関数入力パラメータ

パラメータを追加

タイムアウト

タイムアウト
3
最大 8 秒

[参考] Customer Profiles についてはこちらをご覧ください



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>



© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.



© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

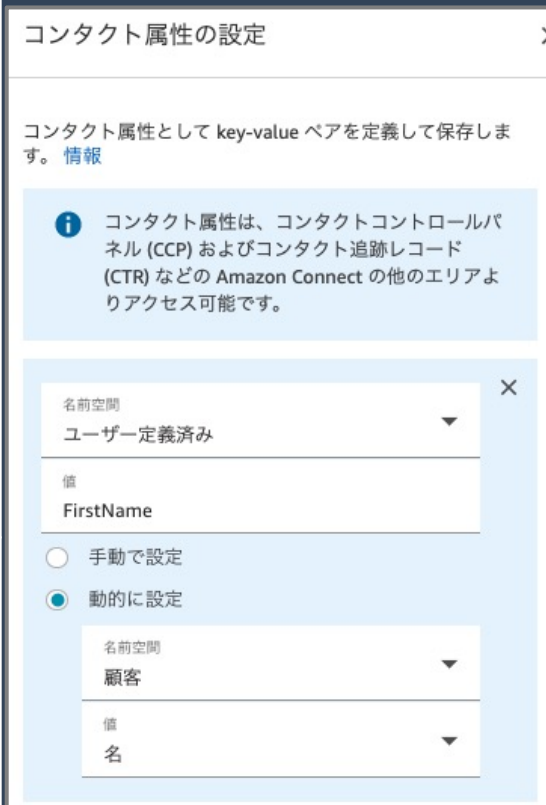
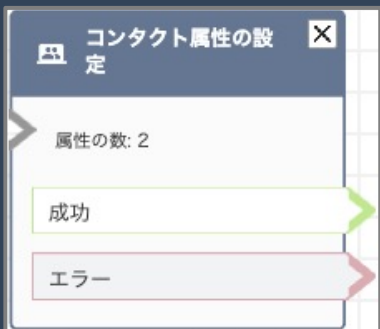
<https://www.youtube.com/watch?v=Vh-TgZmc-7o>

ブロック解説：顧客情報の取得

「取得した情報をフロー内で再利用したい」

コンタクト属性の設定

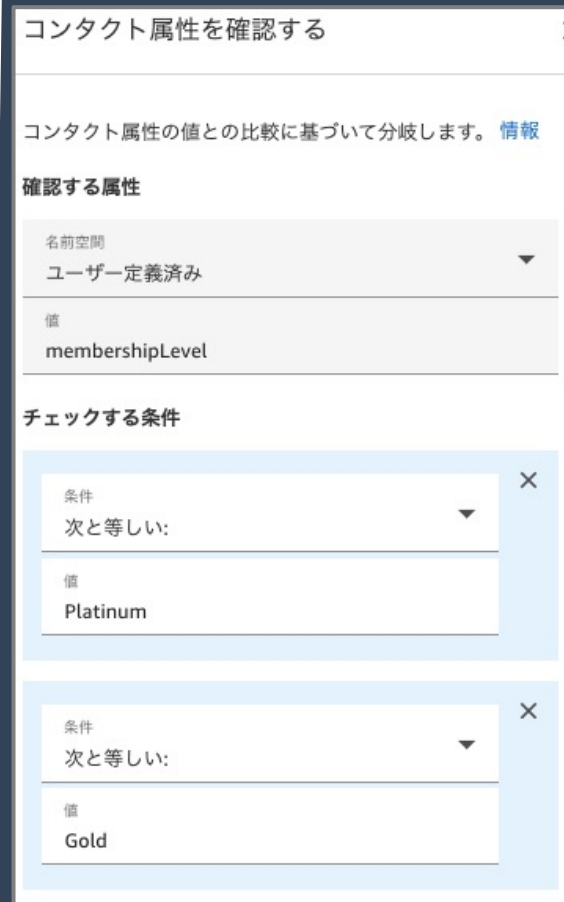
- 問い合わせ属性を設定
- ユーザ定義属性により任意の属性名を付与可能
- ユーザ定義属性は CTR に記録されるため「コンタクトの検索」から参照可能
- Lambda 関数の返却値をユーザ定義属性で保存すると、後続の関数で上書きされることなく再利用可能



「取得した情報に基づきフローを分岐させたい」

コンタクト属性を確認する

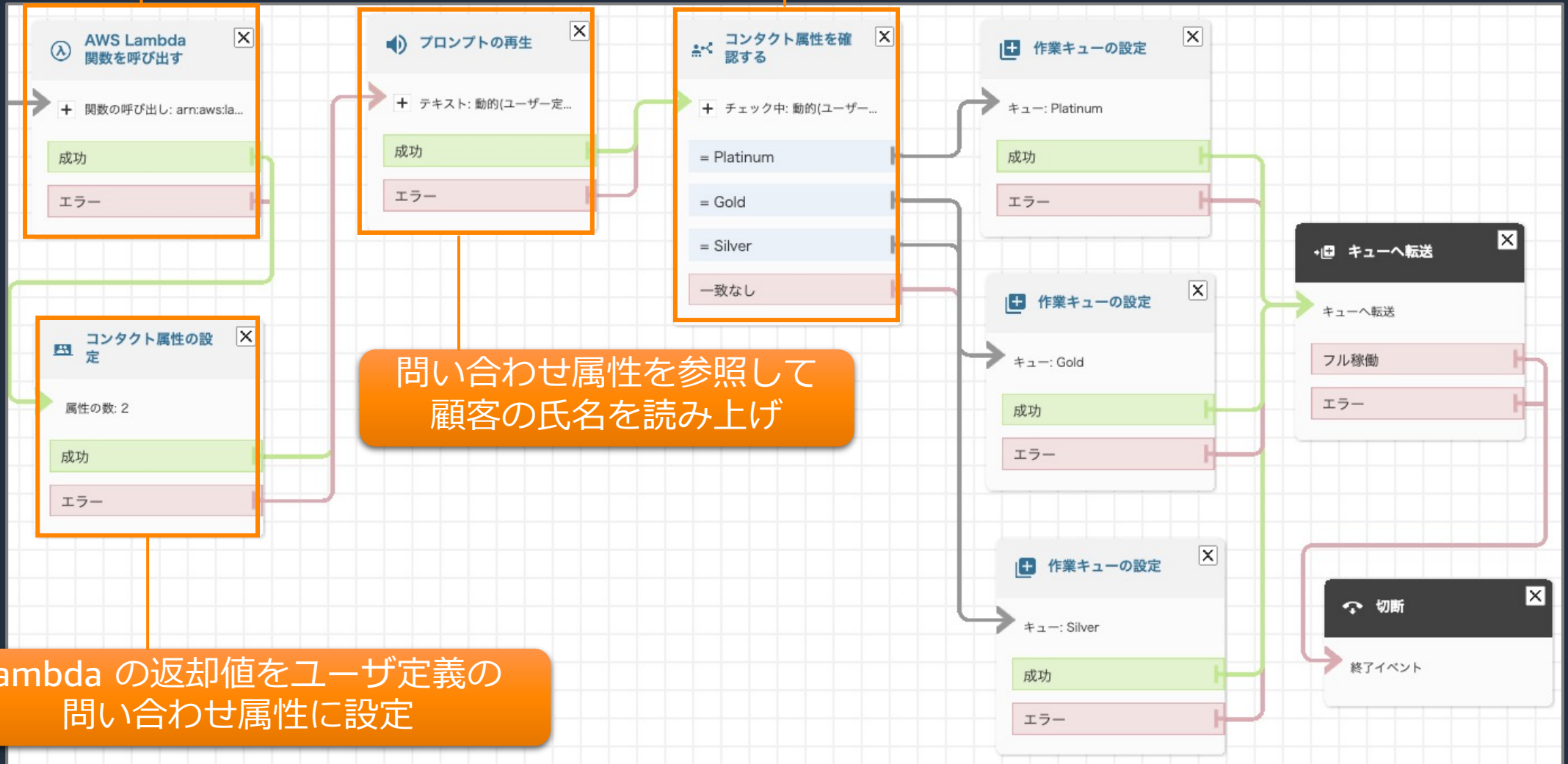
- 問い合わせ属性の値との比較に基づいて分岐
- 文字列一致、「70 以上」のような数値の大小で条件設定が可能
- 顧客の登録情報に基づき転送先キューを振り分ける等のユースケースに活用可能



ブロック構成例：パーソナライズした顧客体験

Lambda 関数で顧客情報を取得

問い合わせ属性を参照して会員クラスを確認・条件分岐



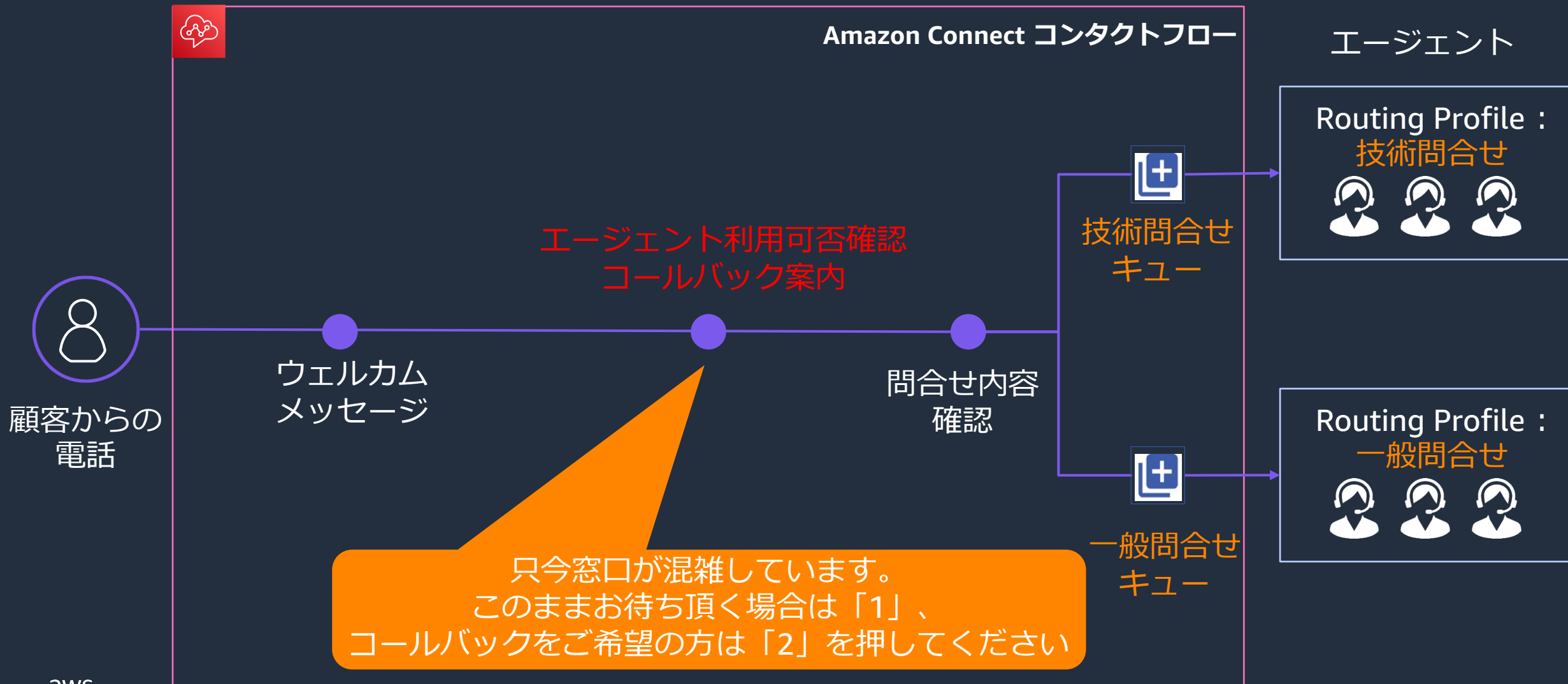
問い合わせ属性を参照して
顧客の氏名を読み上げ

Lambda の返却値をユーザ定義の
問い合わせ属性に設定





混雑時にコールバックを案内する

コールバックを案内するコンタクトフロー

混雑時のコールバック案内により顧客の待ち時間を低減



コールバック案内で配置するブロック例

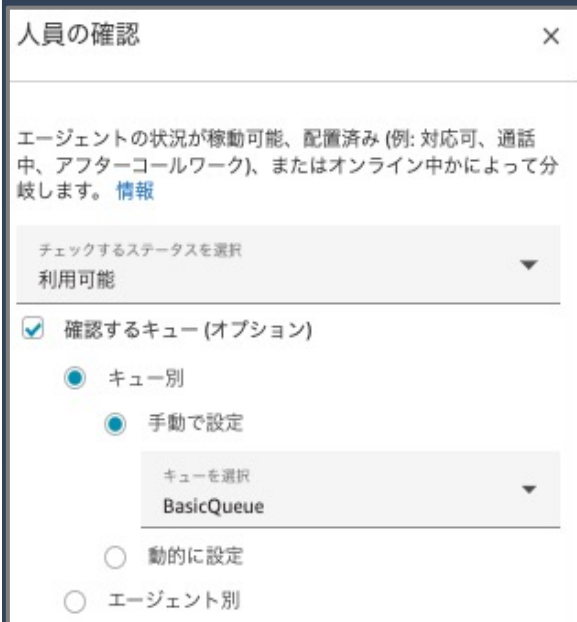
#	実現したい要件		配置ブロック
1-1	混雑状況を確認したい	利用可能なエージェントがいるか確認したい	 人員の確認
1-2		現在の待ち呼の数や待ち時間を確認したい	 キューの状態の確認
2	顧客からコールバック用の番号を取得したい		 顧客の入力を保存する
3	取得した番号をコールバック番号として設定したい		 コールバック番号を設定する

ブロック解説：コールバック案内

「利用可能なエージェントがいるか確認したい」

人員の確認

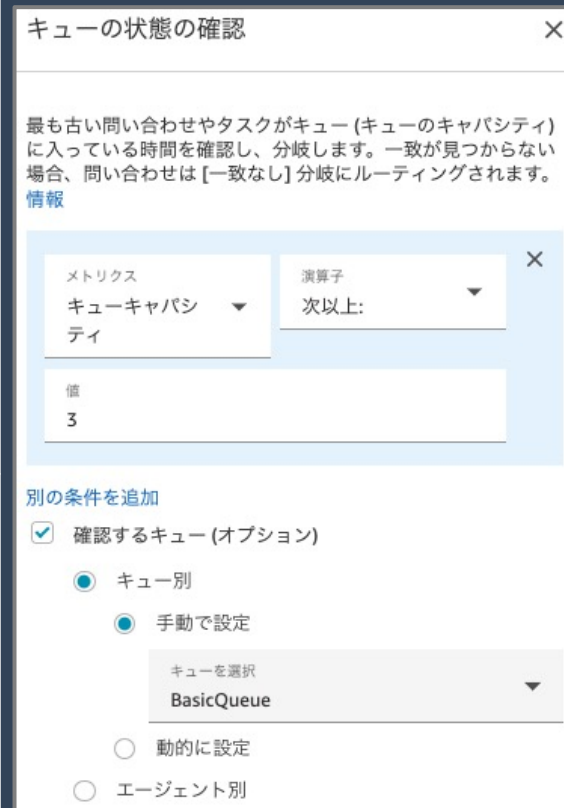
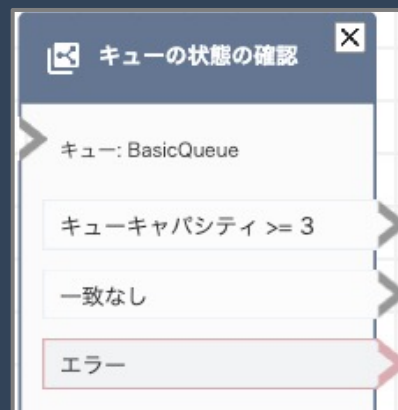
- 作業中、又はブロックで指定したキューで **エージェントのステータス** をチェックし条件分岐
- 問合せを転送するための **Available なスロット** があるかを「利用可能」ステータスによって確認可能



「現在の待ち呼の数や待ち時間を確認したい」

キューの状態の確認

- 最も古い問合せが **キューに入っている時間** 又はキュー内で待機している **問い合わせの数** で条件分岐
- 「**キューの容量が 3 以上** だったら」のようにフロー分岐する事が可能



ブロック解説：コールバック案内

「顧客からコールバック用の番号を取得したい」

顧客の入力を保存する

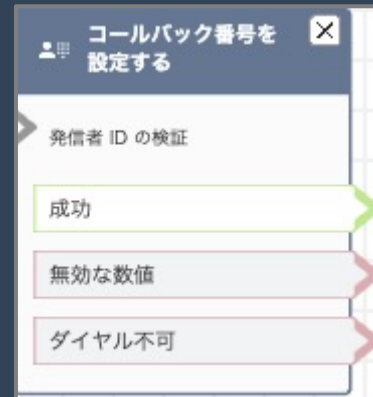
- 顧客の **DTMF 入力** を問合せ属性として **保存・暗号化**
- クレジットカード番号** や **コールバック番号** の取得に活用
- 最大桁数のカスタマイズや **E.164 形式の電話番号** のフォーマット指定が可能



「取得した番号をコールバック番号として設定したい」

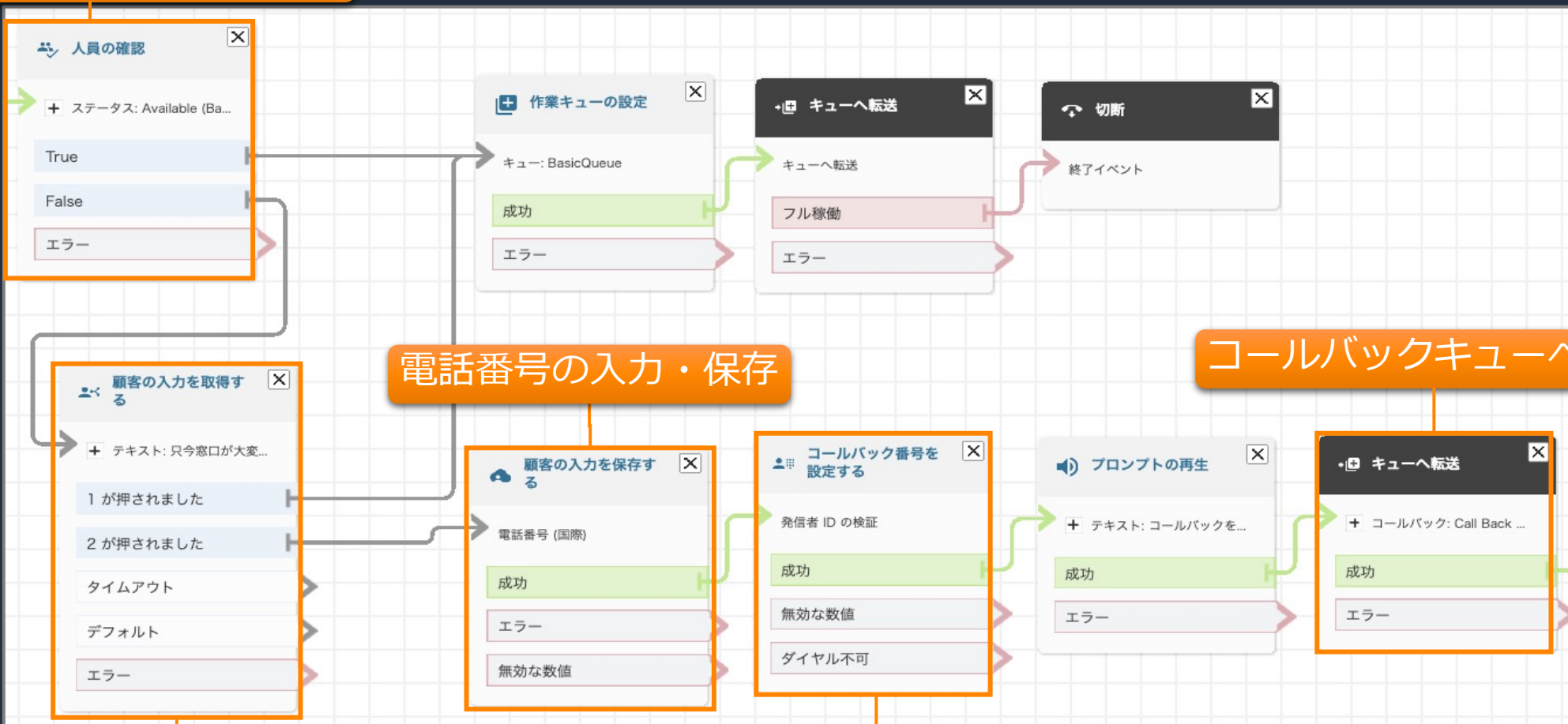
コールバック番号を設定する

- コールバック番号** として設定する値を指定
- 「顧客の入力を保存する」ブロックの後続に配置し **保存済の顧客の入力** を属性として指定することで取得した番号をコールバック番号として設定可能



ブロック構成例：コールバック案内

エージェントの利用可否確認



電話番号の入力・保存

コールバックキューへ転送

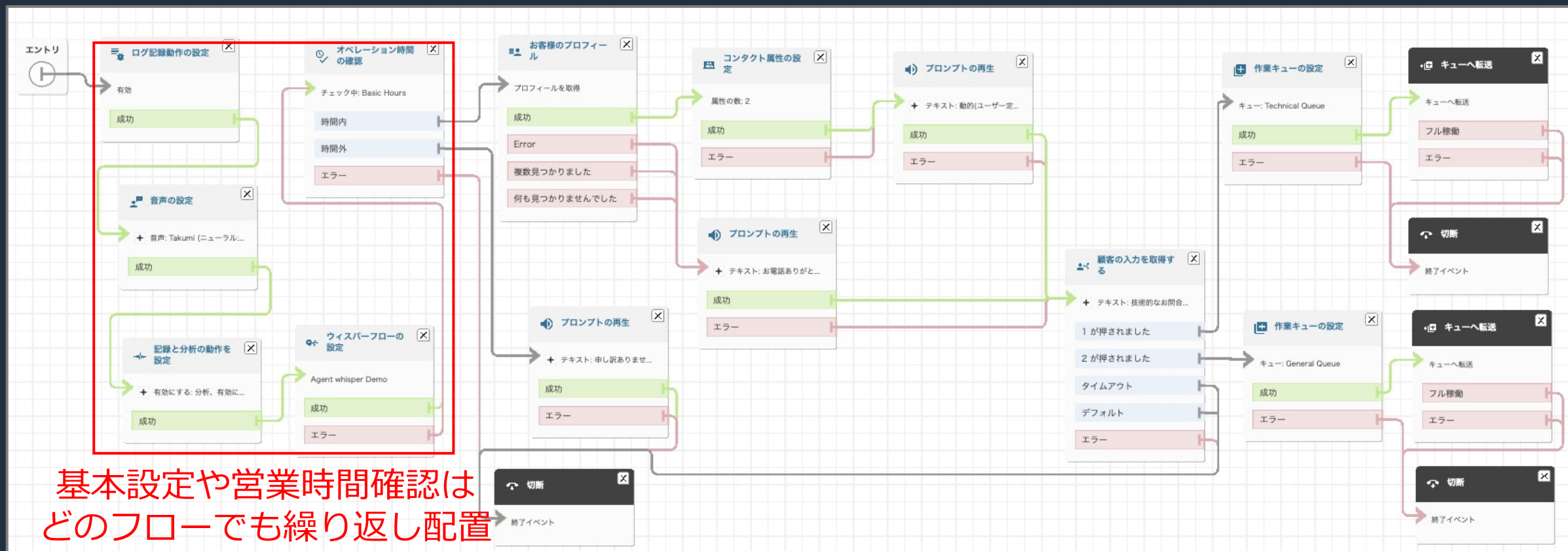
窓口が大変混雑しています。お待ち頂く場合「1」をコールバックご希望の場合は「2」を押してください

コールバック番号へ設定

コンタクトフローの作成を効率化したい



コンタクトフロー作成の課題

- 複数フローで共通するブロック群を繰り返し配置する非効率な運用が発生
- フローの規模が大きくなることによってメンテナンス性が低下



基本設定や営業時間確認は
どのフローでも繰り返し配置

コンタクトフロー作成を効率化するブロック例

#	実現したい要件	配置ブロック例
1	フローロジックを共通化したい	 呼び出しモジュール
2	フローが大規模化しても効率よく運用したい	 フローへの転送

ブロック解説：フロー作成効率化

「フローロジックを共通化したい」

呼び出しモジュール

- 再利用可能なブロック群を予めモジュールとして作成し、フローから呼び出す
- モジュールを呼び出す全てのフローに変更を即座に伝播させられるため効率的なメンテナンスが可能に



「フローが大規模化しても効率よく運用したい」

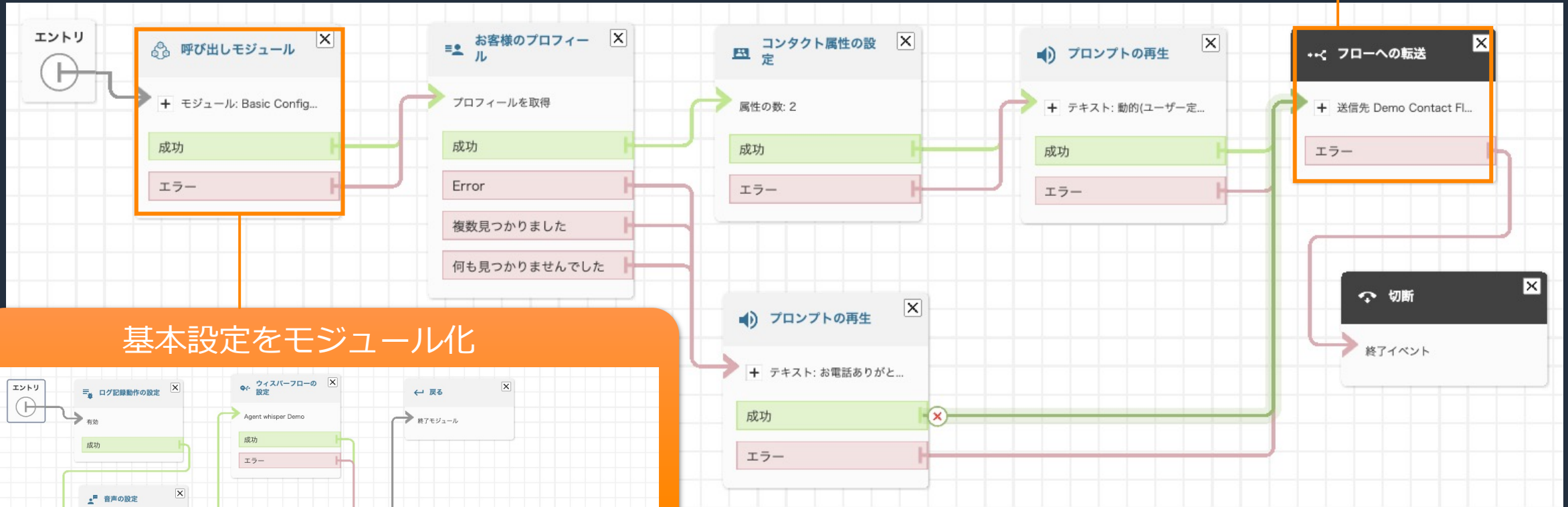
フローへの転送

- 現在のフローを終了し、同一タイプのコンタクトフローに顧客を転送
- フロー転送後も CTR の Contact ID によるトラッキングが可能

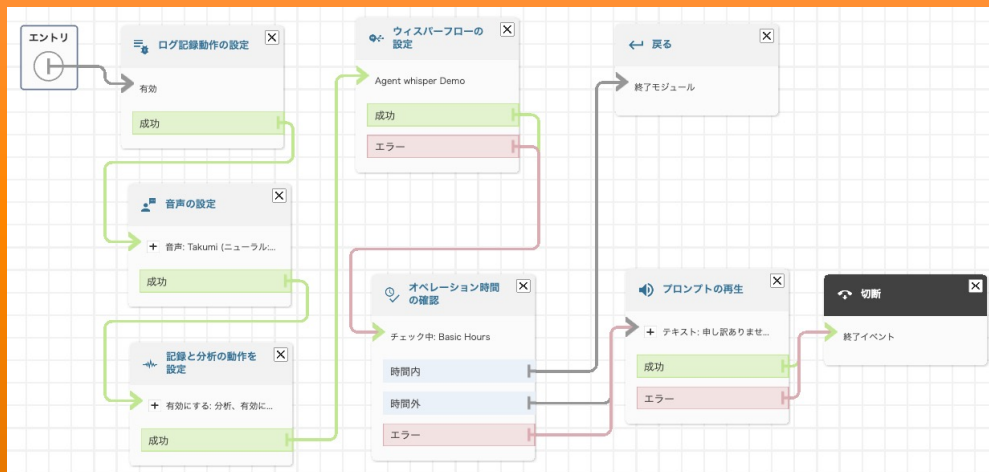


ブロック構成例：フロー作成効率化

後続を別フローに転送



基本設定をモジュール化



まとめ

[再掲] インバウンドフローで利用可能なフローブロック

インタラクション

- タスクを作成**
割り当てられたフローを実行する新しいタスクを作成します。
- プロンプトの再生**
音声またはチャットメッセージを流します。
- 顧客の入力を取得する**
顧客の意図に基づいて分岐します。
- 顧客の入力を保存する**
数値入力をコンタクト属性に保存します。

設定

- Wisdom**
コンタクトに Wisdom を関連付けて、リアルタイムのレコメンデーションを有効にします
- コンタクト属性の設定**
コンタクト属性として key-value ペアを定義して保存します。
- 顧客キューフローの設定**
顧客がキューに転送された際に実行されるフローを指定します。
- 切断フローを設定する**
エージェントがコンタクトの通話を切った後も通話を継続している顧客がいる場合に実行するコンタクトフローを指定します。
- ウィスパーフローの設定**
問い合わせのお客様またはエージェントに対して再生されるウィスパーを指定します。
- 音声 ID を設定**
音声ペースのセキュリティを有効または無効にします。
- 顧客またはエージェントの保留**
顧客またはエージェントとの通話を保留または保留解除します。
- 保留フローの設定**
顧客またはエージェントとの通話を保留状態にしたときに呼び出すフローを指定します。
- コールバック番号を設定する**
顧客のコールバック番号を設定する属性を指定します。
- 音声の設定**
テキスト読み上げ操作中に顧客に聞こえる言語と音声を指定します。
- 作業キューの設定**
コンタクトの転送先となるキューを指定します。
- ルーティングの優先度/時間を変更する**
キューのコンタクトの優先度または時間を変更します。

チェック

- オペレーション時間の確認**
オペレーション時間を確認し、時間内か時間外かによって分岐します。
- キューの状態の確認**
最も古い問い合わせやタスクがキュー(キューのキャパシティ)に入っている時間を確認し、分岐します。一致が見つからない場合、問い合わせは【一致なし】分岐にルーティングされます。
- キューメトリクスの取得**
フローで使用するキューメトリクスをロードします
- コンタクト属性を確認する**
コンタクト属性の値との比較に基づいて分岐します。

- 音声 ID を確認**
[音声 ID を設定] ブロックに基づいて分岐
- 人員の確認**
エージェントの状況が稼働可能、配置済み(例: 対応可、通話中、アフターコールワーク)、またはオンライン中かによって分岐します。
- 通話の進捗を確認**
発信通話を処理するための次のステップを決定するために AMD (自動マシン検出) で分岐します。

分析

- メディアストリーミングの開始**
Kinesis への音声のストリーミングを開始します。
- メディアストリーミングの停止**
Kinesis への音声ストリーミングを停止します。
- ログ記録動作の設定**
コンタクトフローログを有効または無効にします。
- 記録と分析の動作を設定**
通話記録動作を指定し、音声分析を設定します。音声分析を使用するには、録音を設定する必要があります。

ロジック

- ループ**
ループする分岐を指定された回数繰り返します。その後、完全な分岐が続きます。
- 待機**
指定期間、およびオプションで指定されたイベントを待機します。このブロックはチャットとタスクでのみサポートされます。
- 分散 (%)**
指定された割合 (%) に基づいてランダムに顧客をルーティングします。

統合

- AWS Lambda 関数を呼び出す**
AWS Lambda を呼び出し、オプションで問い合わせ属性を設定するために使用できるキーと値のペアを返します。
- お客様のプロフィール**
顧客プロファイルを取得、更新、または作成します。
- ケース**
ケースを取得、更新、または作成します。
- 呼び出しモジュール**
コンタクトフローで呼び出すモジュールを選択します。

終了

- キューへ転送**
現在のコンタクトフローを終了し、コンタクト情報はキューに転送されます。
- フローへの転送**
現在のフローを終了し、同一タイプのコンタクトフローに顧客を転送します。
- 切断**
インタラクションを終了します。
- 電話番号への転送**
電話番号に顧客を転送します。

まとめ

- Amazon Connect では、多岐に渡るフローブロックを柔軟に組み合わせることで、様々なユースケースを実現できます
- Amazon Connect の機能とフローブロックは年々追加されており従来は高度な実装が必要だったビジネス要件も、ブロック追加のみで実現できることが増えています

**ぜひ、実際に Amazon Connect を触って頂きながら
ブロックを「配置」して「繋ぐ」楽しさを味わってみてください！**

Amazon Connect の学習リソース

Amazon Connect 関連の学習リソース

- [AWS Hands-on for Beginners - Amazon Connectによる基本的なコンタクトセンター構築](#)
- [Amazon Connect 管理者ガイド](#)
- [AWS Black Belt Online Seminar - Amazon Connect シリーズ](#)
- [AWS WorkShop - Amazon Connect シリーズ](#)
- [AWS Contact Center Blog](#)
 - ↳ [Amazon Connectのモジュールを活用して問い合わせフロー管理を簡素化する](#)
- [AWS What's new - カスタマーエンゲージメント](#)

今後の予定

AWS Black Belt Online Seminar

Amazon Connect 再入門 シリーズ

タイトル (仮)	概要
コンタクトのルーティング制御解説	Amazon Connect での高度なルーティングメソッドについての解説
エージェント機能の紹介	CCP、新しいエージェントアプリケーション、複数チャネルのオペレーションなど
スーパーバイザー機能の紹介	<ul style="list-style-type: none">リアルタイムメトリクス、履歴メトリクスの使い方コンタクトの検索 (CTR) による高度な分析 (CL、コンタクト属性でも分析)ダッシュボードなど
セキュリティのベストプラクティス	ID管理、データ暗号化、通信経路、セキュリティプロファイル、コンプライアンス対応など
各種ワークショップ紹介	日本語化されたAmazon Connectのワークショップ、ハンズオンコンテンツの解説
カスタムCCPの作り方	Amazon Connect Streams APIの活用方法

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

その他コンテンツのご紹介

ウェビナーなど、AWS のイベントスケジュールをご参照いただけます

<https://aws.amazon.com/jp/events/>

ハンズオンコンテンツ

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



Thank you!