



# コンタクトルーティング徹底解説

## Amazon Connect 再入門シリーズ

AWS Black Belt Online Seminar

坂田 陽一郎

Connect Specialist Solutions Architect  
2023年1月



# 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/>
- <https://www.youtube.com/playlist?list=PLzWGOASvSx6FlwIC2X1nObr1KcMCBBlqY>



# 内容についての注意点

- 本資料では 2023 年 1 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

名前：坂田 陽一郎



所属：アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

プロダクティビティー アプリケーションズ事業本部

Connect Specialist SA

好きな AWS サービス：Amazon Connect



# 本セッションの対象者とゴール

対象者：

Amazon Connect の利用を検討中・すでに利用中のコンタクトセンターの、

- 顧客体験設計担当者
- コンタクトセンター運用マネージャー
- コンタクトセンターシステム担当者

ゴール：

- コンタクトルーティングの基本的な概念を理解する
- 自社のビジネス戦略・CX戦略を実現するためのコンタクトルーティング戦略の策定・実装ができる



# アジェンダ

1. Amazon Connect におけるコンタクトルーティング
2. Amazon Connect における高度なルーティング戦略
3. まとめ



# Amazon Connect における コンタクトルーティング



# コンタクトルーティング戦略

## コンタクトルーティングとは

- コンタクト = お客様をどのように扱うか、ということ

## コンタクトルーティング戦略

- 顧客体験を中心に考える
- 自社のビジネス目標やカスタマーサポート戦略をコンタクトセンター運用に反映

例：

- サービスレベル・ルーティング
- Priority ルーティング
- etc

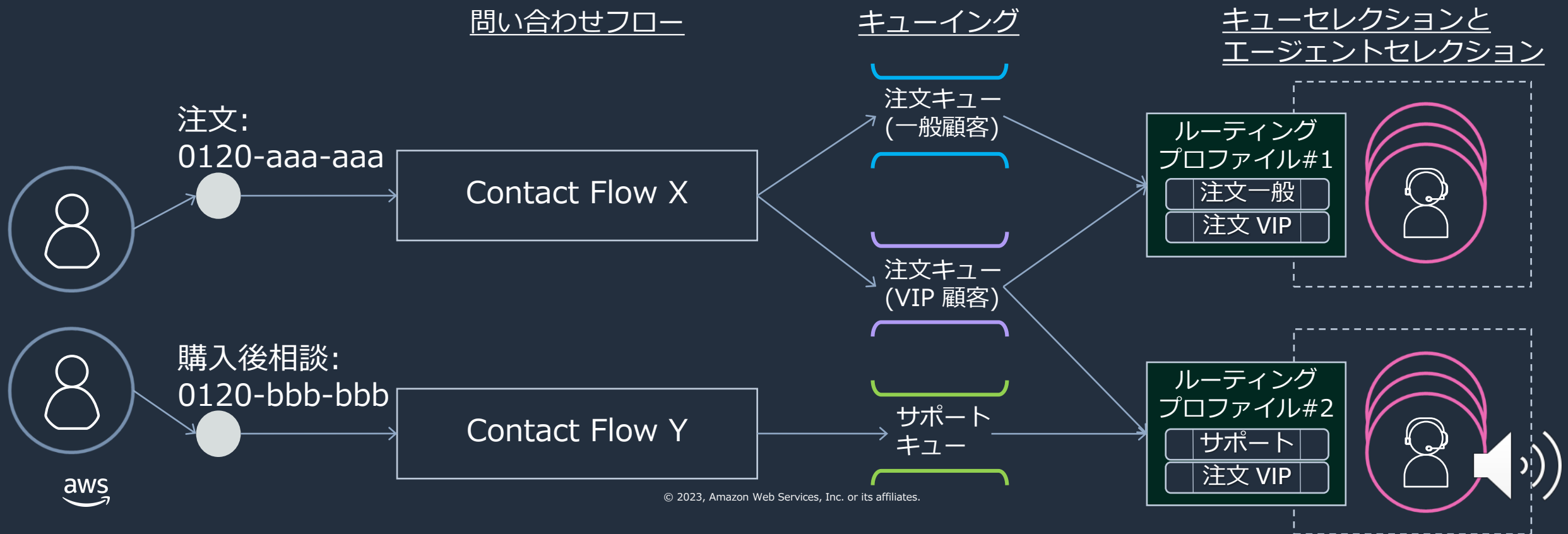
**現在の運用・方式に固執せず、ビジネス目標を実現するためにルーティング戦略を継続的に改善することが重要**



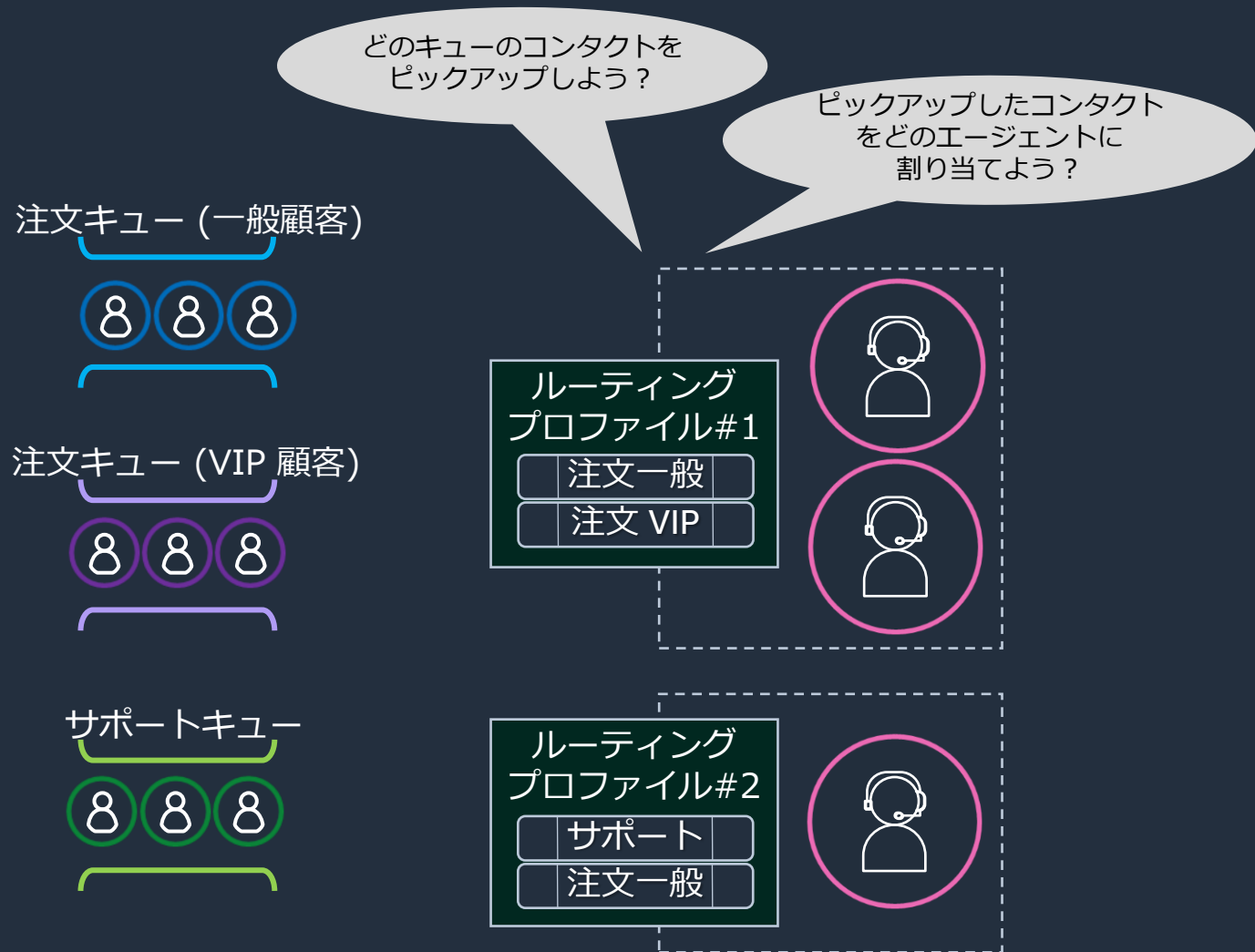


# Amazon Connect におけるキュー(スキル) ベースルーティング

- お客様のご用件・状況に応じて、問合せ (= **コンタクト**) を適切な窓口 (= **キュー**) にご案内 (= **ルーティング**) する
- キューイングされたコンタクトは、**ルーティングプロファイルの設定に従って** エージェントに割り当てられる



# キューセレクションとエージェントセレクション



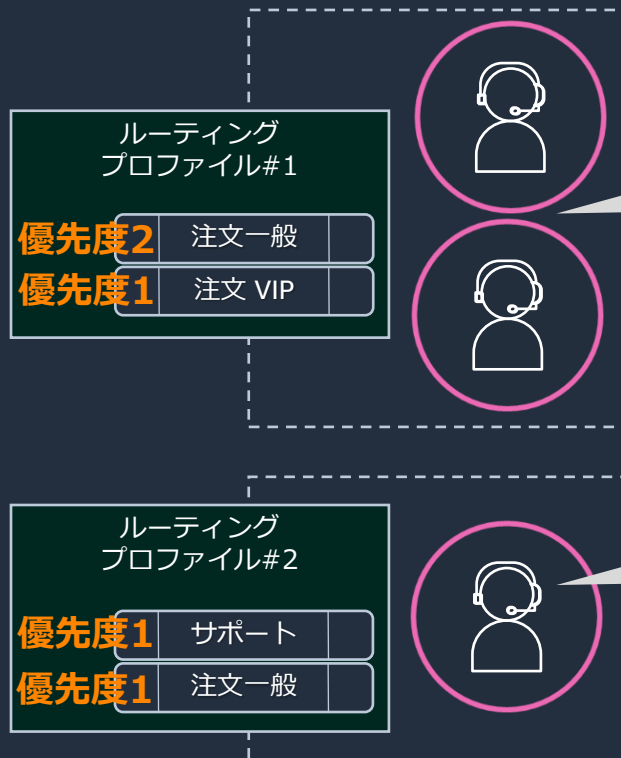
- キューセレクション:
  - どのキュー (のコンタクト) を受け持つのか？
  - 複数のキューにコンタクトがあるときに、どのコンタクトに回答するのか？
- エージェントセレクション:
  - 複数の受付可能なエージェントがいるときに、コンタクトをどのエージェントに割り当てるか？

⇒ルーティングプロファイルを介して制御する



# ルーティングプロファイルとキューセレクション

- エージェントは**どれか一つ**のルーティングプロファイルに所属する
- ルーティングプロファイルは、所属するエージェントが**どのキュー**のコンタクトに**応答すべきか**を定義する
- 応答すべきキューに**優先度**を設定できる



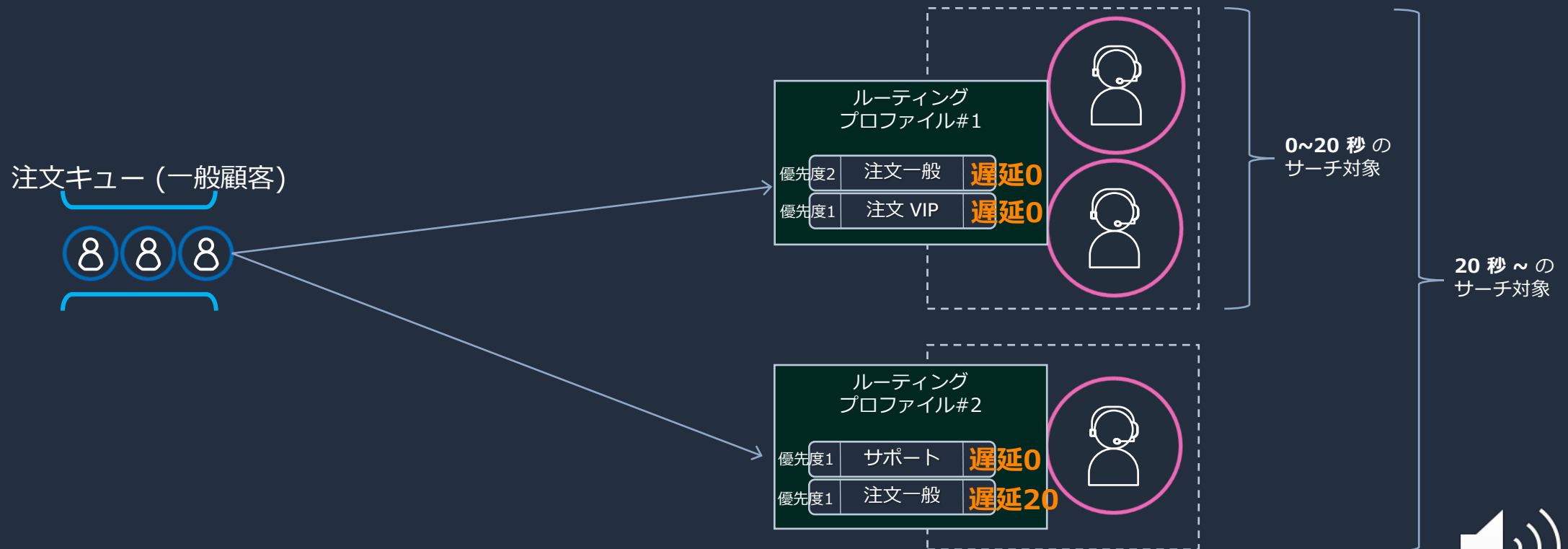
- 常に注文VIPキューを優先する
- 注文VIPキューに待ち呼がない時だけ、注文一般キューに**応答**する

- サポートキューも注文一般キューも同じ優先度で**対応**する
- 最も待ち時間が長いコンタクトに**応答**する



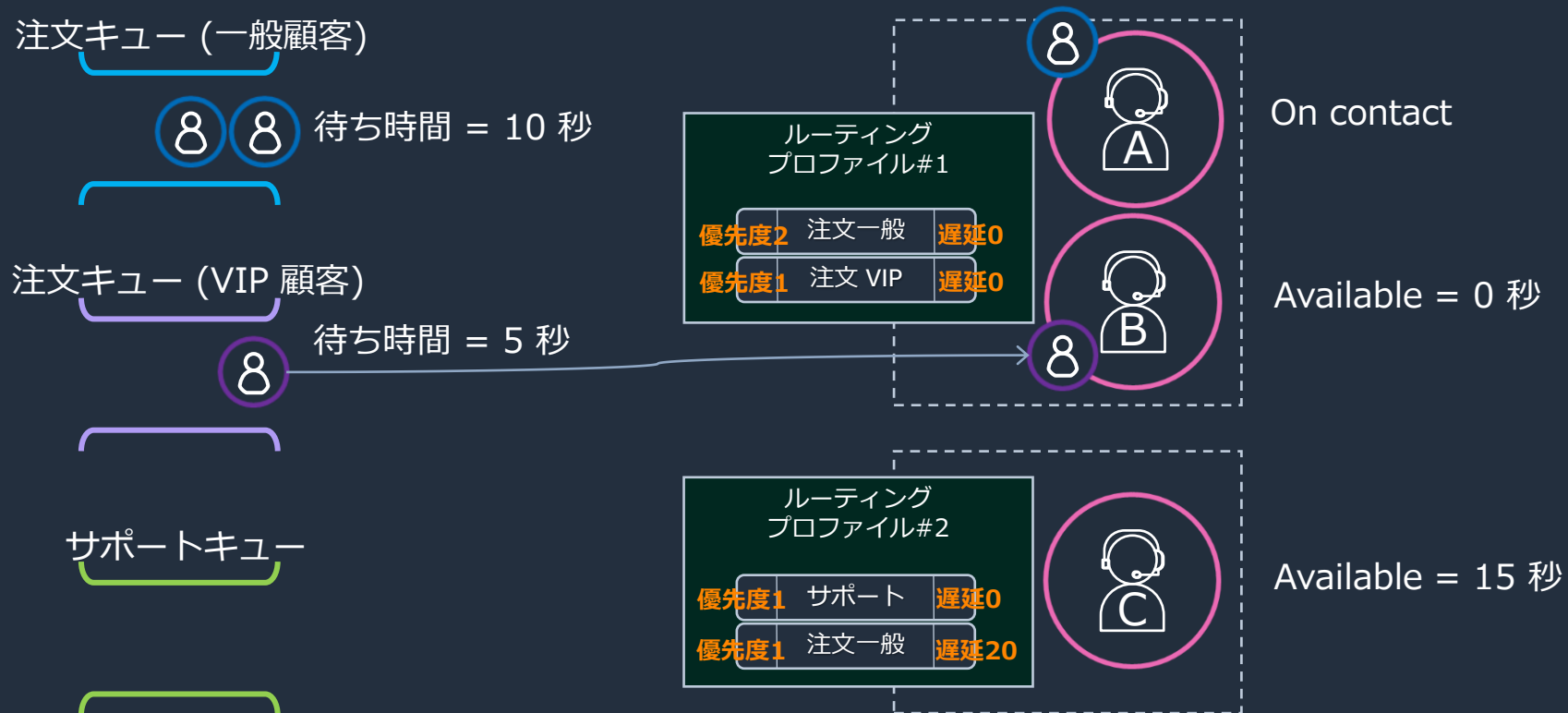
# ルーティングプロファイルとエージェントセレクション

- キューの先頭のコンタクトは、**最長受付可時間のエージェント**を探す
- **遅延時間**を使うと、サービスレベル目標やスキルレベルを考慮したコンタクトの分配を実現できる



# 優先度と遅延の理解 - どのコンタクトが誰にルーティングされるか？

初期状態：優先度に従って、VIPキューのコンタクトがルーティングプロファイル#1 の最長受付可時間のエージェントにルーティングされる。



# 優先度と遅延の理解 - どのコンタクトが誰にルーティングされるか？

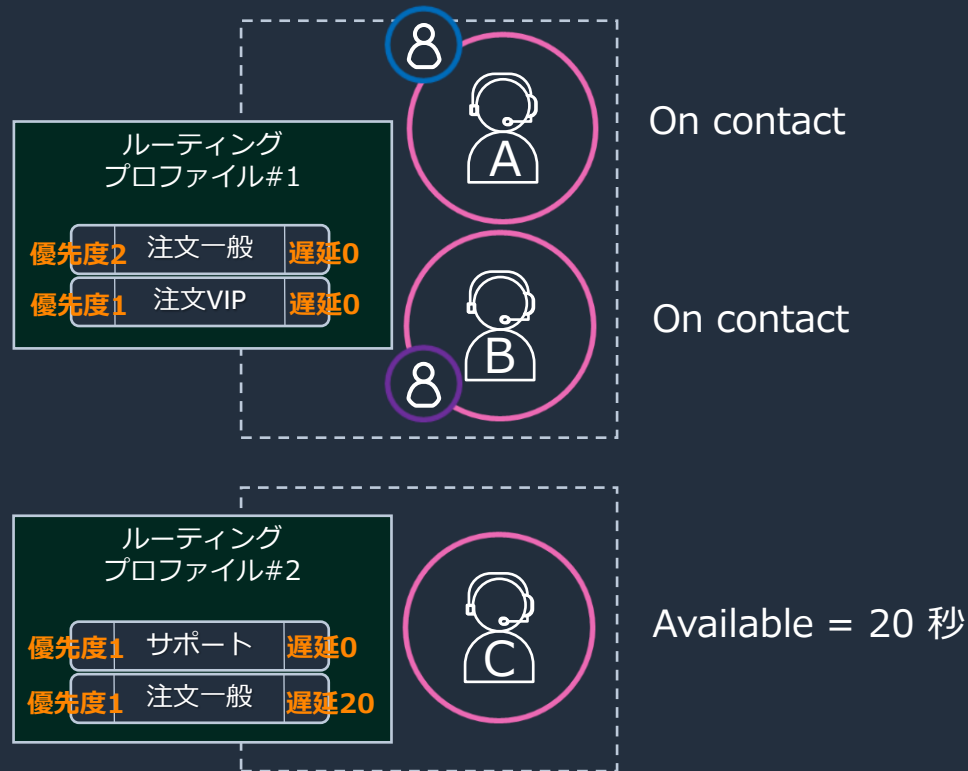
5 秒後 : サーチ対象はまだルーティングプロファイル#1 のみ。  
空きエージェントはいないので、引き続きキューで待つ。

注文キュー (一般顧客)

8 8 待ち時間 = 15 秒

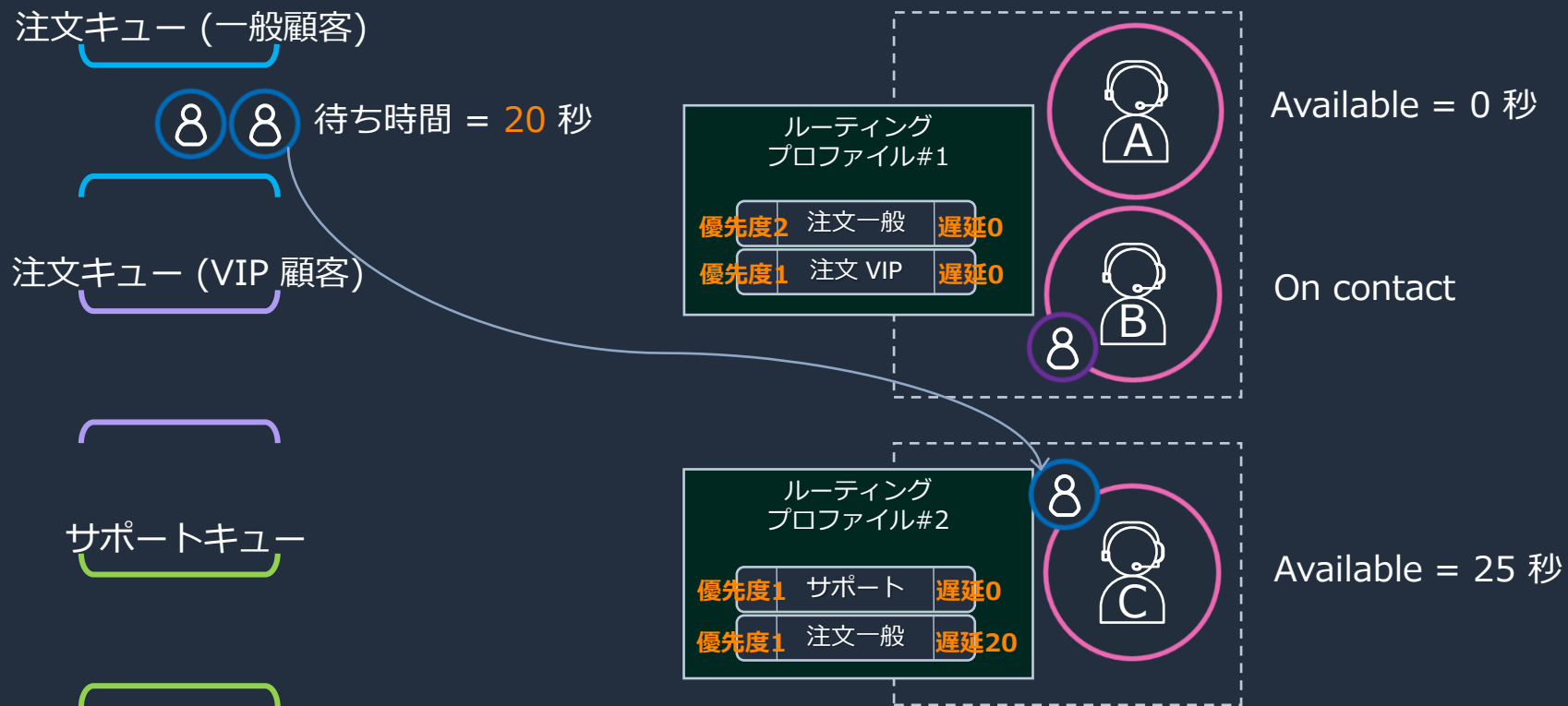
注文キュー (VIP 顧客)

サポートキュー



# 優先度と遅延の理解 - どのコンタクトが誰にルーティングされるか？

10 秒後 : 待ち時間  $\geq 20$  秒になったので、ルーティングプロファイル #2 のエージェントもサーチ対象。  
つまり、エージェント A, B, C で最長受付可時間のエージェント C にルーティングされる。



# Amazon Connect におけるコンタクトルーティング

- コンタクトフロー:  
コンタクトをどのキューに、どういう順番で入れるか?

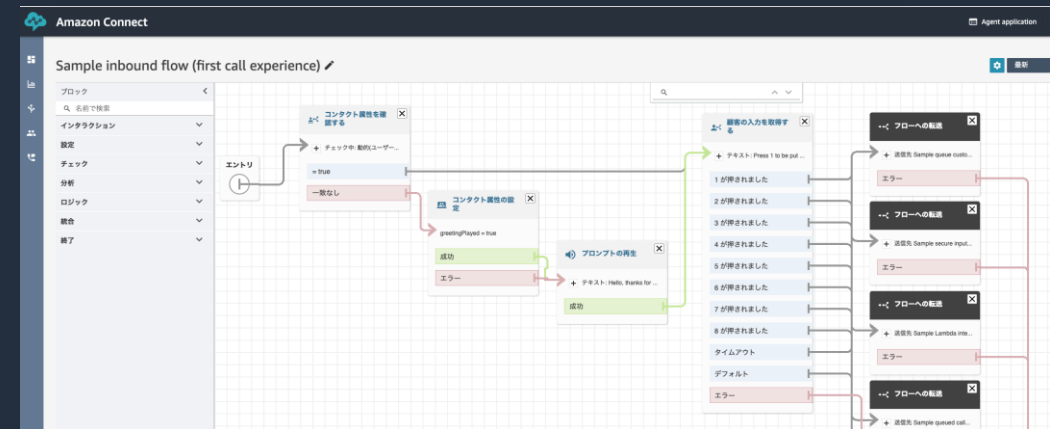
-> **問い合わせフローで制御**

- 以下のデータに基づいて処理を決定する
    - お客様の電話番号 (ANI) や着信番号 (DNIS)
    - お客様の入力値 (DTMF or 音声入力)
    - CRMなどの外部データ ("Data Dip")
    - キューの深さ (待ち呼数、待ち時間)
    - エージェントの空き状況
- etc

- キューセレクションとエージェントセレクション:  
どのキューのコンタクトをどのエージェントに割り当てるか?

-> **ルーティングプロファイルで制御**

- 優先度と遅延で制御
- サービスレベル目標やスキルレベルに基づいて設計



名前	チャネル	優先度	遅延 (秒)
BasicQueue	音声 ☑ チャット ☐ タスク ☐	1	0
ExpertQueue	音声 ☑ チャット ☐ タスク ☐	1	0



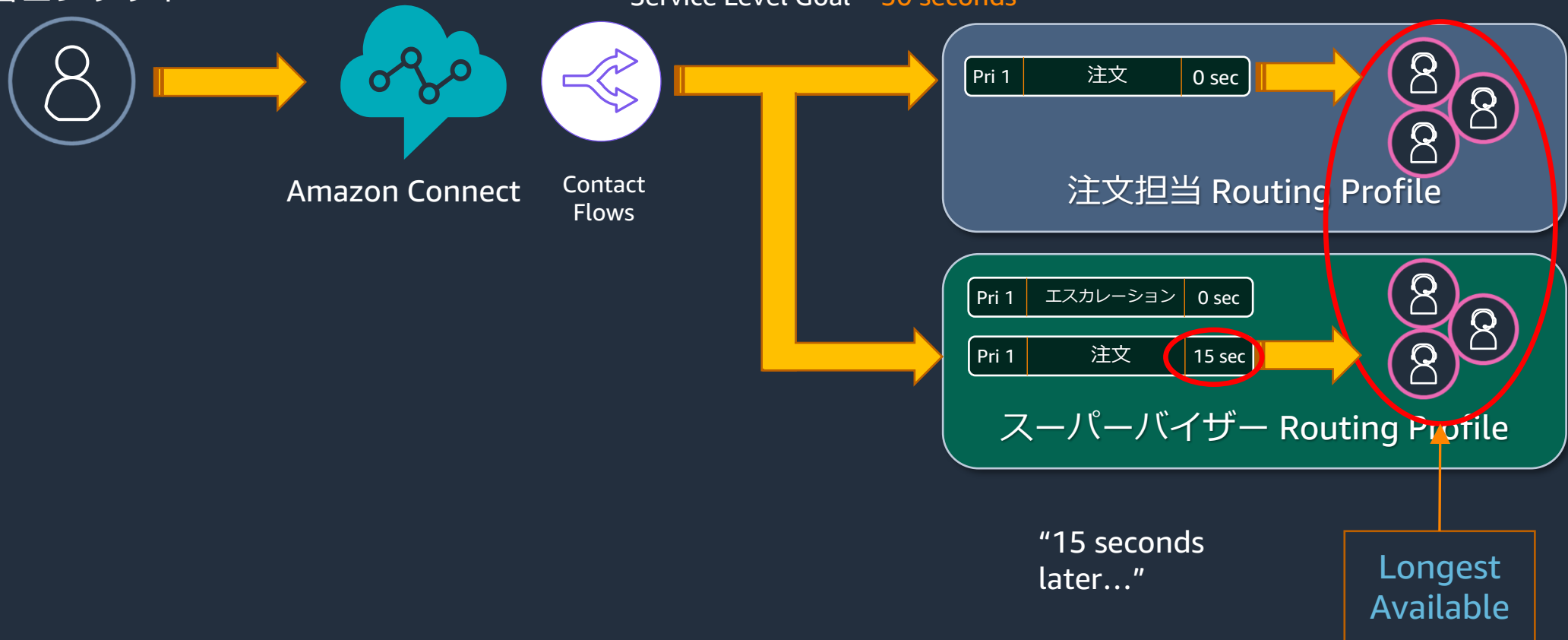
# Amazon Connect における 高度なルーティング戦略



# サービスレベルルーティング

あるキューのサービスレベルを維持できるように、エージェントのサーチ範囲を自動的に広げる

顧客コンタクト



# Look ahead ルーティング - 例) あふれ呼なしの状態

待ち時間や待ち呼数に応じて、バックアップキューに自動的にルーティングする

顧客コンタクト



Amazon Connect



Contact Flows

Longest Time in Queue < 20 sec  
Calls in Queue < 5



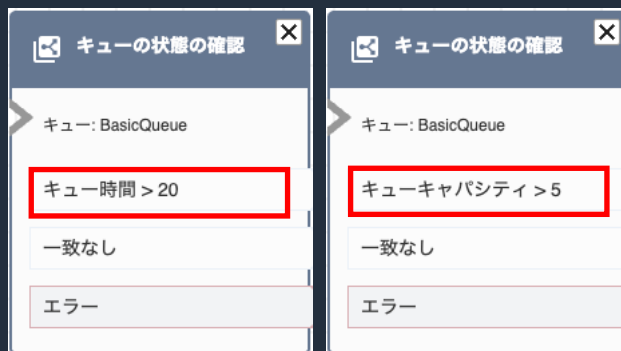
Pri 1	注文	0 sec
Pri 1	注文あふれ	0 sec

注文担当 Routing Profile



Pri 1	注文あふれ	0 sec
-------	-------	-------

スーパーバイザー Routing Profile

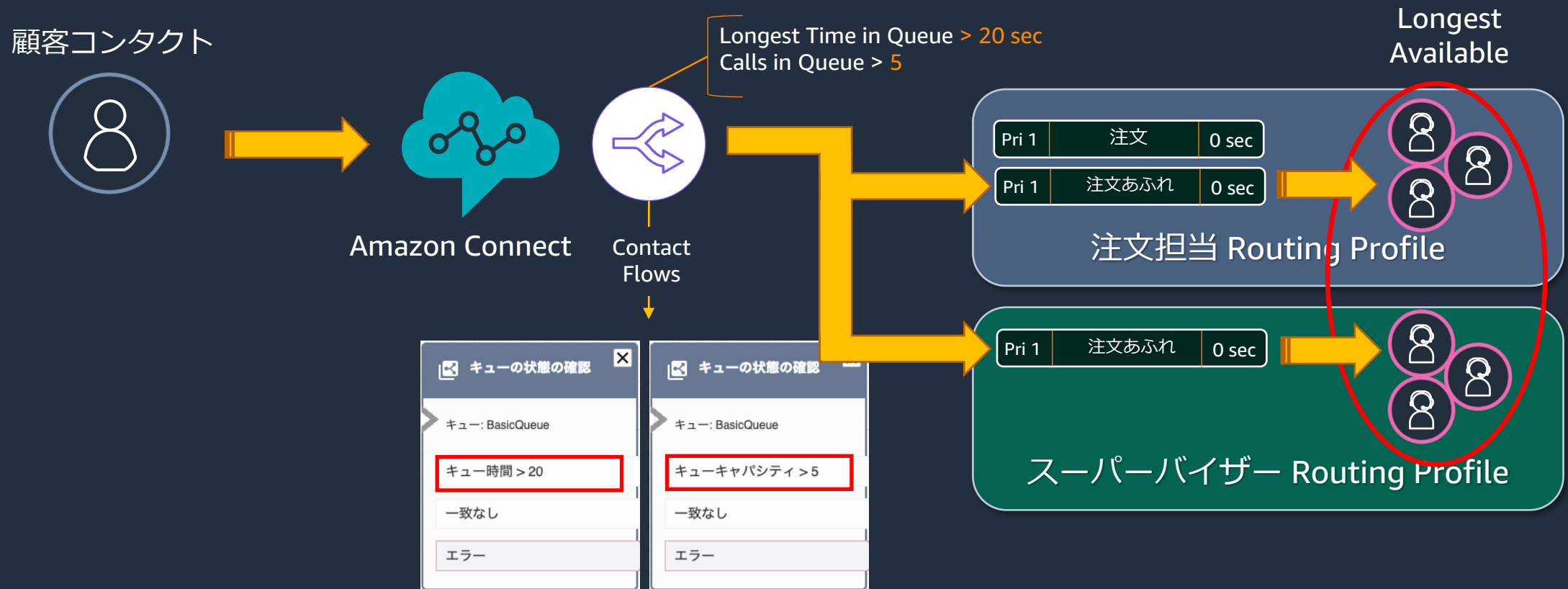


- キュー時間 : キュー内の先頭の待ち呼の待ち時間
- キューキャパシティ : キュー内の待ち呼の数



# Look ahead ルーティング - 例) あふれ呼が発生

待ち時間や待ち呼数に応じて、バックアップキューに自動的にルーティングする



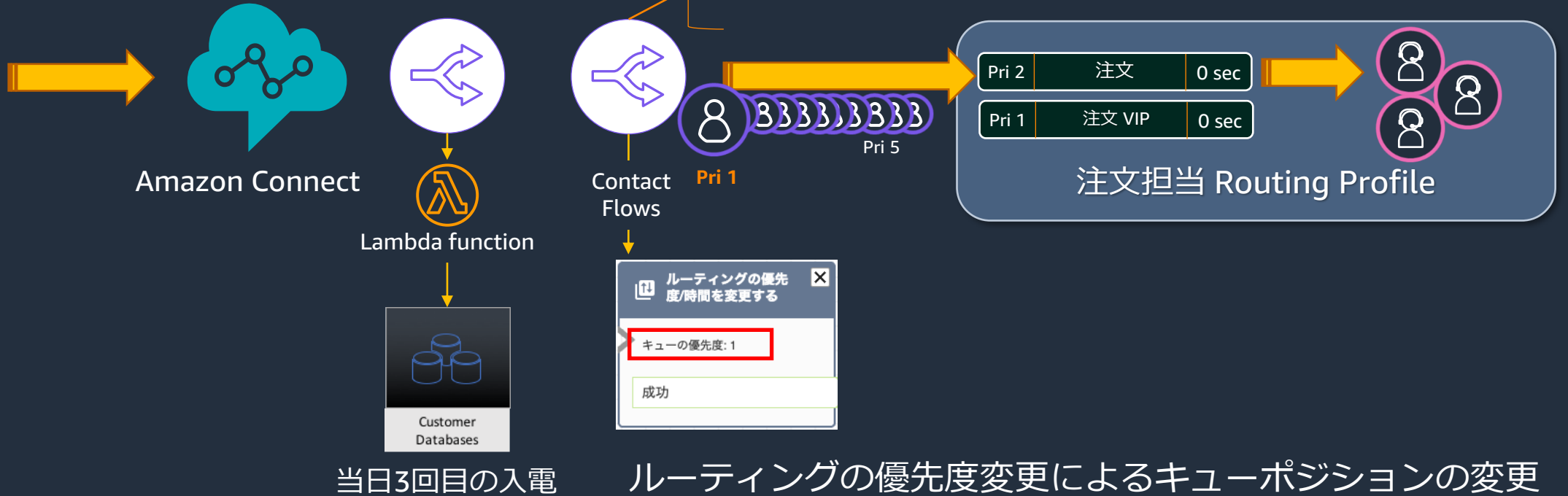
- キュー時間: キュー内の先頭の待ち呼の待ち時間
- キューキャパシティ: キュー内の待ち呼の数



# Contact Priority ルーティング by “routing priority”

“顧客の状況”に応じて自動的にキューポジションを調整する

顧客コンタクト



ルーティングの優先度変更によるキューポジションの変更

ここでの優先度とは“キュー内での各コンタクトの優先度”であり、ルーティングプロファイルにおける“(各キューの)優先度”とは異なる



# Contact Priority ルーティング by "routing age"

"顧客の状況"に応じて自動的にキューポジションを調整する

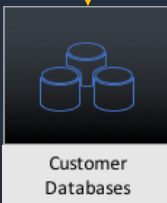
顧客コンタクト



Amazon Connect



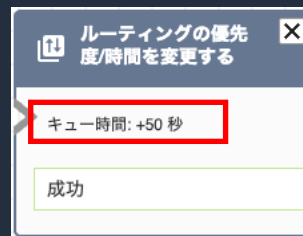
Lambda function



当日3回目の入電



Contact Flows



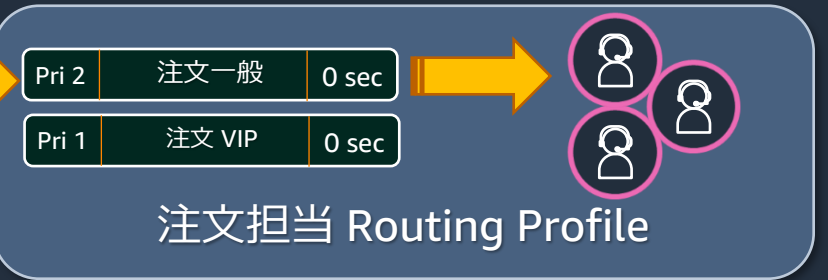
キュー時間の +/- によるキューポジションの調整

先頭の待ち時間は 100 秒



50 10  
Sec Sec

100  
Sec



# エージェント指定ルーティング

顧客の状況に応じて、自動的に前回の対応者をアサインする

顧客コンタクト



- Amazon Connect におけるキューには "標準キュー" と "エージェントキュー" の二種類がある
- ルーティングプロファイルで制御できるのは標準キューのみ
- エージェントキューは常に標準キューよりも優先度が高く、遅延はゼロ



# まとめ





# まとめ

- Amazon Connect では高度なルーティング戦略を簡単な設定で実現
- どんなルーティング戦略を採用するかは、  
ビジネス戦略やカスタマーサポート戦略に基づいて決定する
- As-Is の方式や一度採用した戦略に固執せずに、適宜戦略を見直す



# 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](#)
- [AWS What's new - カスタマーエンゲージメント](#)



# Amazon Connect 再入門 シリーズの紹介



# AWS Black Belt Online Seminar

## Amazon Connect 再入門 シリーズ

### シリーズの紹介

タイトル (仮)	概要
コンタクトフロー解説	デフォルトのコンタクトフローを中心に機能解説
フローブロック紹介	コンタクトフローを構成する機能ブロックの仕様、利用シーン、ユースケースを紹介
コンタクトルーティング徹底解説	Amazon Connect での高度なルーティングメソッドについての解説
エージェント機能解説	CCP のオペレーション、複数チャネルの利用、エージェントワークスペース
スーパーバイザー機能の紹介	<ul style="list-style-type: none"><li>リアルタイムメトリクス、履歴メトリクスの使い方</li><li>コンタクトの検索 (CTR) による高度な分析</li><li>ダッシュボード</li></ul>
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
カスタム CCP の作り方	Amazon Connect Streams API の解説



# 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/>

## AWS 個別相談会

AWSのソリューションアーキテクトと直接会話いただけます

<https://pages.awscloud.com/JAPAN-event-SP-Weekly-Sales-Consulting-Seminar-2021-reg-event.html>





Thank you!

