



Amazon Connect

Google Chrome サードパーティ Cookie の
段階的廃止に関する対応

AWS Black Belt Online Seminar

梅田 裕義

Connect Specialist SA
2023/11

アジェンダ

1. サードパーティ Cookie について
2. Amazon Connect における対応方法
3. 対応詳細
4. まとめ

本セミナーの対象者

- Amazon Connect ご利用中のエンドユーザー/パートナーの方

本セミナーでお伝えしたい事

- Google の [プライバシーサンドボックス イニシアチブ](#) の一環として、Chrome におけるサードパーティ Cookie が段階的に廃止される計画が発表されました
- Chrome を使用した Amazon Connect のソフトフォン(CCP)を継続的にご利用頂くために対応をお願いします

自己紹介

名前：梅田 裕義（うめだ ひろよし）

所属：アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社
CX ビジネス事業本部 Connect Specialist SA



経歴：

長年、メーカー系企業のコンタクトセンターシステム構築・運用
に従事

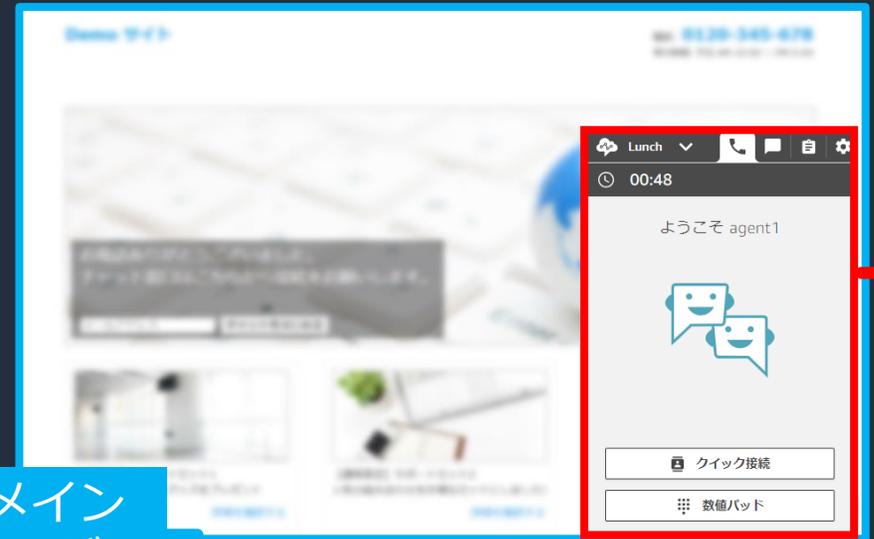
好きな AWS サービス：Amazon Connect, Amazon QuickSight

サードパーティ Cookie について

サードパーティ Cookie について

- ファーストパーティ Cookie
 - 閲覧ページのドメインから Cookie を発行
 - 発行された Cookie は別サイトから閲覧不可
- サードパーティ Cookie
 - 表示ページ以外のドメイン（第三者）から Cookie を発行
 - 発行された Cookie は別サイトから閲覧可

サードパーティ Cookie
(メインサイト以外のドメイン
から読み込んでいる)
例：Amazon Connect の
カスタム CCP 読み込み

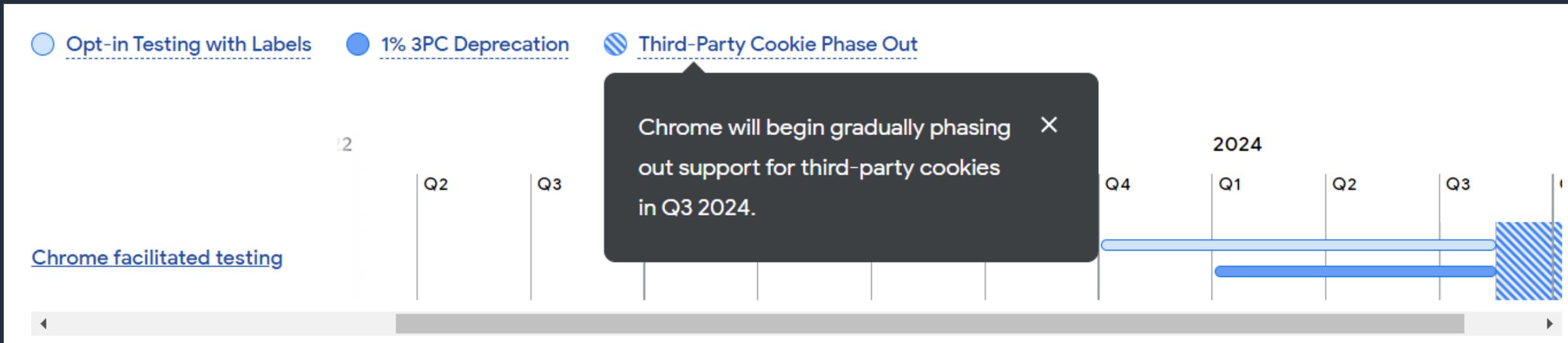


メイン
サーバー

ファーストパーティ Cookie
(CRM など表示しているメインサイト)

サードパーティ Cookie に対する Google 社の方針

- 2024年Q1
Chrome ユーザーの 1% に対してサードパーティ Cookie の使用を廃止
- 2024年Q3
サードパーティ Cookie の使用を段階的に廃止



https://privacysandbox.com/intl/en_us/open-web/#the-privacy-sandbox-timeline

Amazon Connect における対応

対象と対応について

Contact Control Panel(CCP) 利用に関して、
カスタム CCP および CTI Adapter ご利用の際はバージョンアップが必要

| 対象 | 対応 | 影響、考慮事項 |
|-----------------------------|---|---|
| 標準 CCP | 不要 | 変化なし |
| カスタム CCP | 要 Amazon Connect Streams API を 2.7.1 以降 にバージョンアップ | サードパーティ Cookie のアクセス許可を確認する画面が 表示されるようになる (後述) |
| CTI Adapter (Salesforce) | 要 CTI Adapter for Salesforce を 5.21 以降 にバージョンアップ | |

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/admin-3pcookies.html

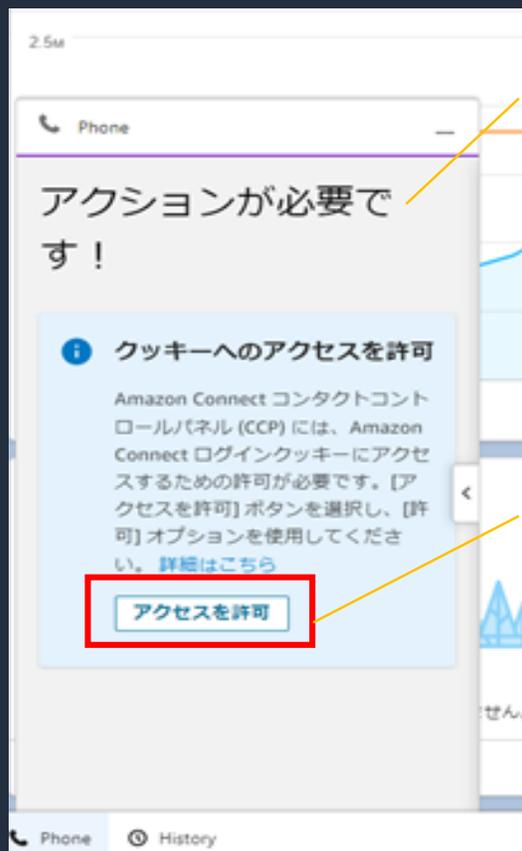


エージェントが CCP にログインできなくなります

CCP の挙動変化点について

CCP を起動時に以下の Request Storage Access banner が表示されます

※下図は CTI Adapter for Salesforce の例



Request Storage
Access banner

アクセス許可
を押下後に
ログイン画面表示

エージェントがブラウザキャッシュをクリアした場合や、埋め込まれた CCP を 30 日間操作しなかった場合は、これらのアクセス許可の更新が必要になる場合があります。カスタム CCP の場合は、30 日ごとに更新する必要があります。

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/admin-3pcookies.html

対応詳細

Amazon Connect Streams API のバージョンアップ方法

- 最新(**Version 2.7.1**以降)の [StreamsJS](#) 読み込み

+

カスタム CCP にて、

- CCP インターフェースを **表示** にしている場合：
上記 StreamsJS 更新のみで対応完了
→前頁の Request Storage Access banner にリダイレクトされる
- CCP インターフェースを **非表示** にしている場合：
ContainerDiv にて追加対応が必要
→新規パラメータ StorageAccess の mode を custom に指定

`connect.core.initCCP()` [🔗](#)

```
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <meta charset="UTF-8">
    <script type="text/javascript" src="connect-streams-min.js"></script>
  </head>
```

```
connect.initCCP(ContainerDiv, {
  ccpUrl: "https://<alias>.my.connect.aws/ccp-v2",
  "loginPopup": true, // optional
  "loginPopupAutoClose": true,
  "softphone": {
    "allowFramedSoftphone": true
  },
  /**
   * Setting the mode to 'custom' tries to hide or show the CCP banner
   * if you need any further logic to hide/show the banner, use the mode
   * For example if you are using margins or positions to hide the banner
   */
  "storageAccess": {
    "mode": "custom"
  }
});
```

CTI Adapter for Salesforce のバージョンアップ方法

- Salesforce の AppExchange からバージョンアップ

<https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/installation/01-installation>

2023年10月時点の最新は 5.21 です



注：バージョン 3.X または 4.X からバージョンアップ

主な変化点①：CTI Script が CTI Flow に変更

主な変化点②：セキュリティ設定が変更

その他の変化点はバージョン 5.0 時のリリースノートをご参照下さい

<https://amazon-connect.github.io/amazon-connect-salesforce-cti/docs/lightning/release-notes#50-august-2020>

Salesforce の Sandbox 環境を使用して事前に十分な動作検証をしてからバージョンアップ実施を推奨します



動作確認方法

- Chrome で以下の設定をすることで動作確認が可能になります

※ Chrome v118 の情報です。最新情報は [Admin ガイド](#) をご参照下さい

1. Chrome から <chrome://flags> を表示

2. 下記 3 つのフラグを設定

#storage-access-api

Enabled
(with prompt))

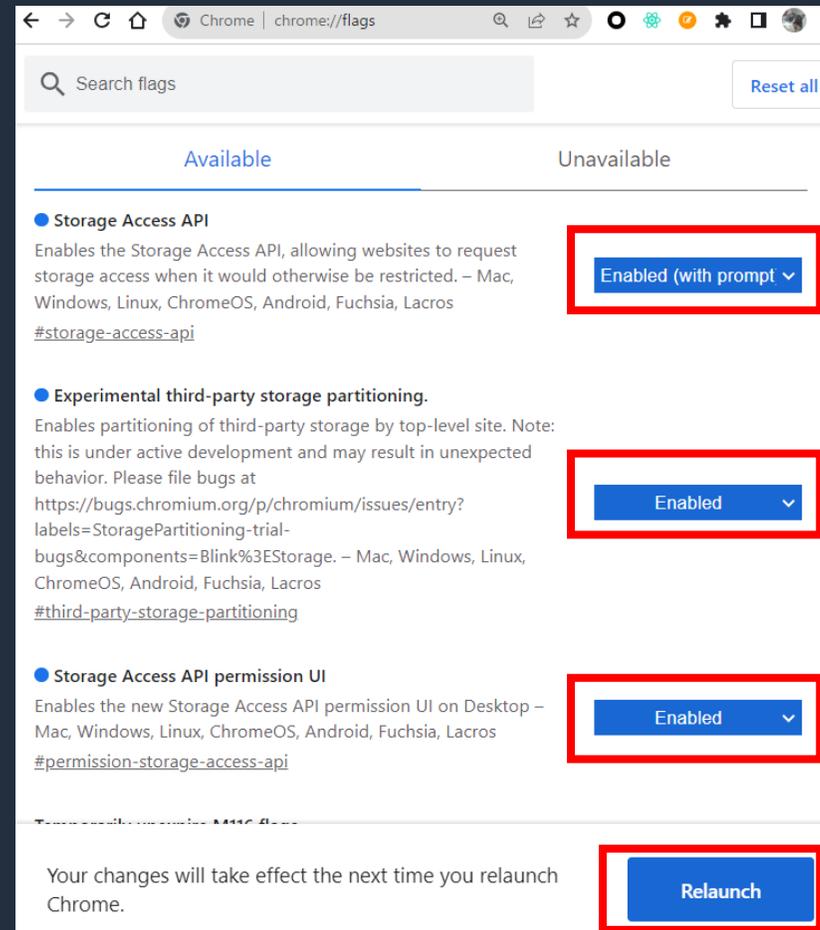
#permission-storage-access-api

Enabled

#test-third-party-cookie-phaseout

Enabled

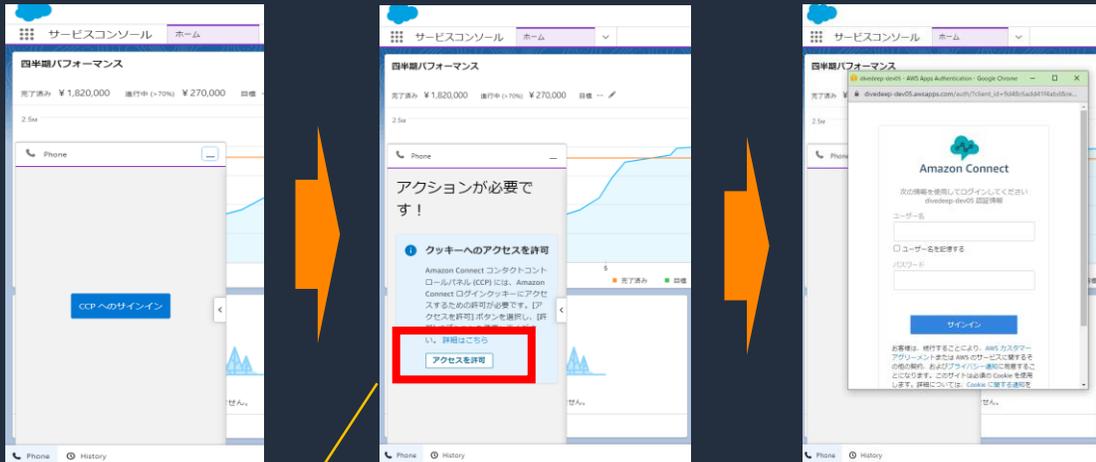
3. Relaunch を押下し Chrome を再起動



動作確認方法（続き）

4. Chrome から <chrome://settings/cookies> を表示
5. [サードパーティの Cookie をブロックする] を指定
6. バージョンアップしたカスタム CCP または CTI Adapter から CCP のログイン操作
7. Request Storage Access banner 表示を確認

図は CTI Adapter for Salesforce の例



Request Storage Access
バナーが表示される事



まとめ

まとめ

- Google Chrome はサードパーティ Cookie の使用を廃止する計画を発表しました
- Streams API、CTI Adapter をバージョンアップする事で継続して Amazon Connect をご利用頂けます
- 上記のバージョンアップ対応は計画的に実施しましょう

技術情報の参考リンク

- [Amazon Connect Streams API をサードパーティ Cookie に使用する](#)
- [Amazon Connect Streams API](#)
- [CTI Adapter for Salesforce](#)

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
- 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=PLzWGOASvSx6FIwIC2X1nObr1KcMCBBIqY>



ご感想は X (Twitter) へ！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

- 本資料では資料作成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。AWS のサービスは常にアップデートを続けているため、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
- 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
- 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)



Thank you!