



AWS Black Belt Online Seminar

Amazon Connect

注目 Update 10選!! (2023年1月~2024年1月)

黒木 裕貴

Solutions Architect

2024/03

自己紹介

黒木 裕貴 (くろき ゆうき)

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

製造業のお客様を中心にご支援



経歴：

国内 IT ベンダーにて IVR の開発・構築・運用・ SaaS 提供などを経験

好きな AWS サービス：

Amazon Connect



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
- Amazon Connect のご利用をご検討中の方
- Amazon Connect のアップデートを知りたい方

Amazon Connect とは



Amazon Connect の特徴



顧客に提供した価値に応じた従量課金

急激に進化する Amazon Connect

ローンチから5年間で200以上のメジャーアップデートを実施

機能追加の例

- Amazon Connect Cases
- Amazon Connect Forecasting, capacity planning, and scheduling
- Amazon Connect Outbound Communications
- Amazon Connect Wisdom
- Amazon Connect Voice ID
- Amazon Chat messaging streaming APIs
- Programmable Contact Center APIs
- Customer Profiles identity resolution, flow updates
- Improved agent application

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





顧客

OMNICHANNEL CUSTOMER EXPERIENCE



High quality voice



Conversational IVR and chatbots



Web/mobile chat and messaging



Outbound campaigns



Voice biometric-based real-time authentication



Task management



AMAZON CONNECT

エージェント

AGENT EMPOWERMENT AND PRODUCTIVITY



Agent workspace



Knowledge and agent assist



Unified customer view



Case management



Step-by-step guides



スーパーバイザー

ANALYTICS, INSIGHTS, AND OPTIMIZATION



Real-time and historical metrics and contact quality



Real-time conversational analytics



Forecasting, capacity planning, and scheduling

管理者

CONFIGURATION AND FLEXIBILITY



Simple, self-service UI; make changes in minutes, not months



Secure, reliable, and scalable



Modern API and SDKs for those who want to build

ONE APPLICATION. ONE SEAMLESS EXPERIENCE.
単一のアプリケーションでシームレスな体験を



注目 Update 10選 !! (2023年1月～2024年1月)

Top 10

1. アプリ内およびウェブでの音声通話とビデオ通話を開始
2. エージェントの習熟度に応じた連絡先のルーティングのサポートを開始
3. Contact Lens がリアルタイム分析を開始し、品質管理機能を強化
4. 双方向の SMS のサポートを開始
5. 料金を引き下げ(日本のインバウンド無料通話、アウトバウンド通話)
6. タグによるアクセス制御、コストの柔軟な管理
7. エージェントワークスペースに Cases 、 3rd party アプリを統合
8. ステップバイステップガイドが No-code UI ビルダラーの提供を開始
9. チャットがクイックレスポンス他、エージェントの支援機能を強化
10. フローデザイナーの UX が向上

What's next : Amazon Q in Connect 、 生成 AI での要約

第1位



第1位:アプリ内およびウェブでの音声通話とビデオ通話を開始

Amazon Connect に新しく組み込まれた WebRTC による音声・ビデオ通話機能



ワンクリックでチャットから音声通話に移行



電話に切り替えずにモバイルアプリやWebから通話可能



Web やアプリの属性を Amazon Connect に引き継ぎ



Web またはアプリによる認証の実装



電話と同様の Amazon Connect 機能が利用可能



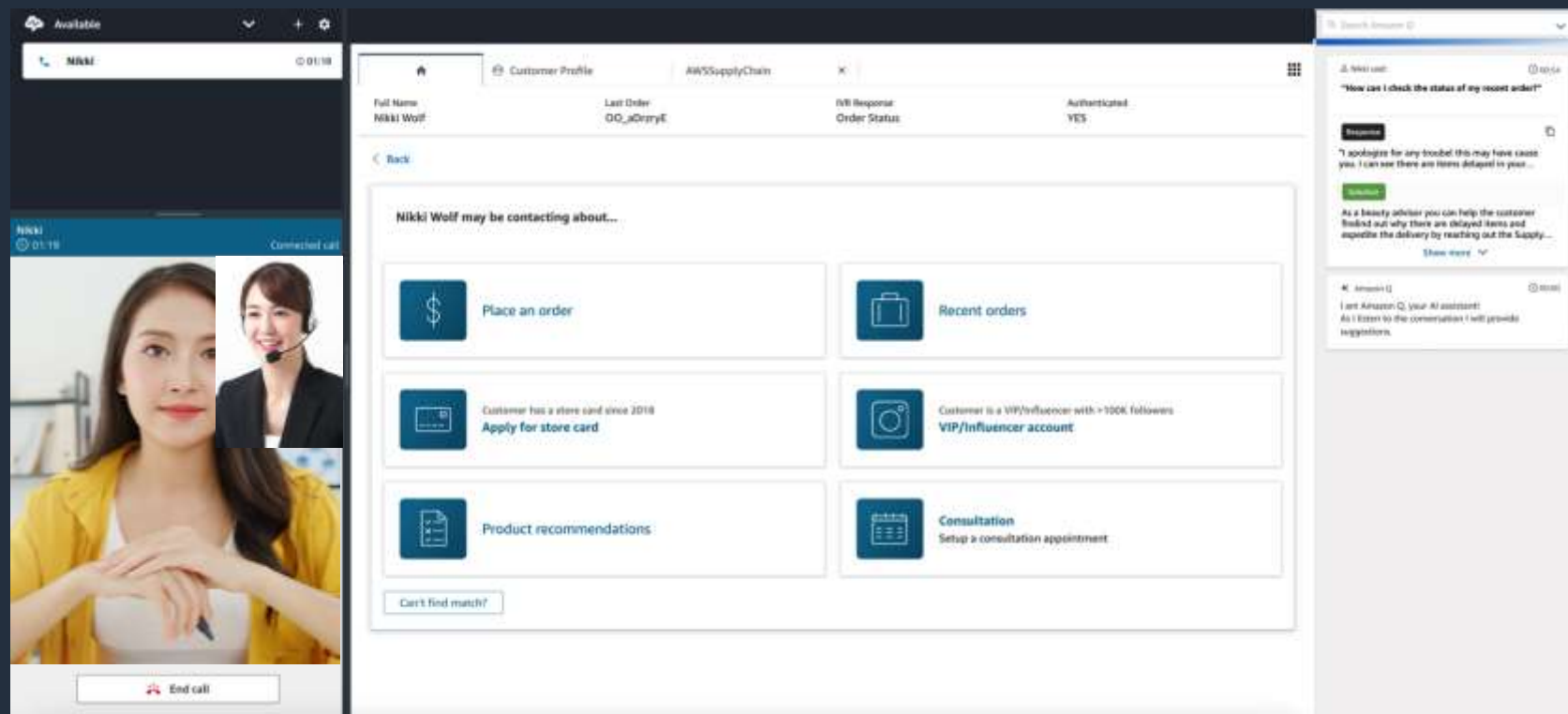
ビデオ通話に対応

第1位:アプリ内およびウェブでの音声通話とビデオ通話を開始

顧客視点



エージェント視点



第1位:アプリ内およびウェブでの音声通話とビデオ通話を開始

料金 (2024年3月時点)

機能	料金
アプリ内通話と Web 通話	\$0.010 / min
ビデオ通話 (接続ごと)	\$0.015 / min

- 注意:
- 音声サービス(\$0.018/min) + アプリ内通話、Web 通話、ビデオ通話
- ビデオを通話を行う場合は Web 通話 + ビデオ通話料金が必要
- 顧客とエージェントがビデオ通話を有効にした場合はそれぞれ料金が発生
- その他の Amazon Connect サービスは利用した分だけ料金が発生
 - Chat, Tasks, Contact Lens, Voice ID, Customer Profiles, FCPS, Step-by-Step Guides, Amazon Q Connect, Cases

最新の料金については <https://aws.amazon.com/connect/pricing/> を参照してください。

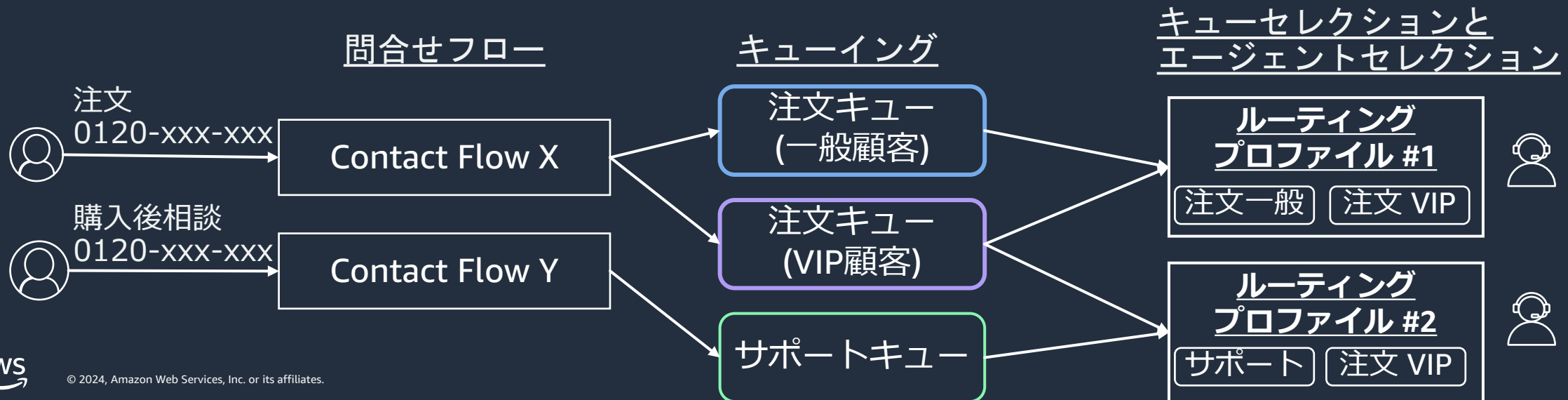
第2位



第2位:エージェントの習熟度に応じた 連絡先のルーティングのサポートを開始

Amazon Connect におけるキュー(スキル)ベースルーティング

- 顧客のご用件・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
- 以前は下図のように、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ていた

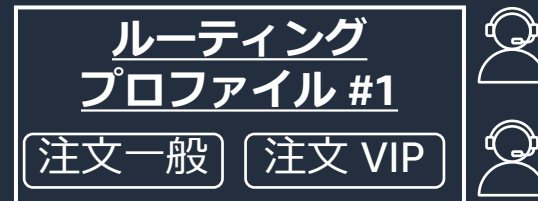


第2位:エージェントの習熟度に応じた 連絡先のルーティングのサポートを開始

注文キュー
(一般顧客)

注文キュー
(VIP顧客)

サポートキュー

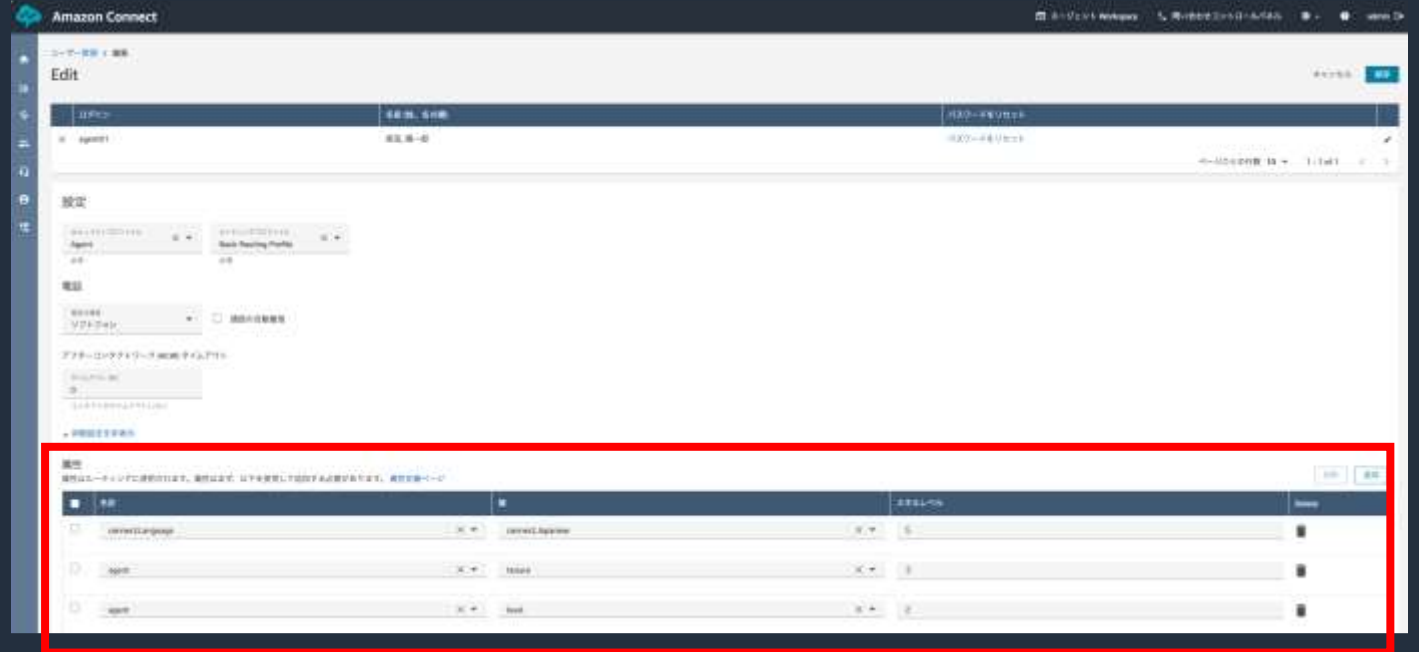


- キューセレクション:
 - ✓ どのキューを受け持つのか?
 - ✓ 複数のキューにコンタクトがあるときに、どのコンタクトに応答するのか?
 - ⇒ ルーティングプロフィール(優先度と遅延)
- エージェントセレクション
 - ✓ 複数の受付可能なエージェントがいるときに、コンタクトをどのエージェントに割り当てるか?
 - ⇒ ① ルーティング条件(習熟度)
② 最長待ち時間

第2位:エージェントの習熟度に応じた 連絡先のルーティングのサポートを開始

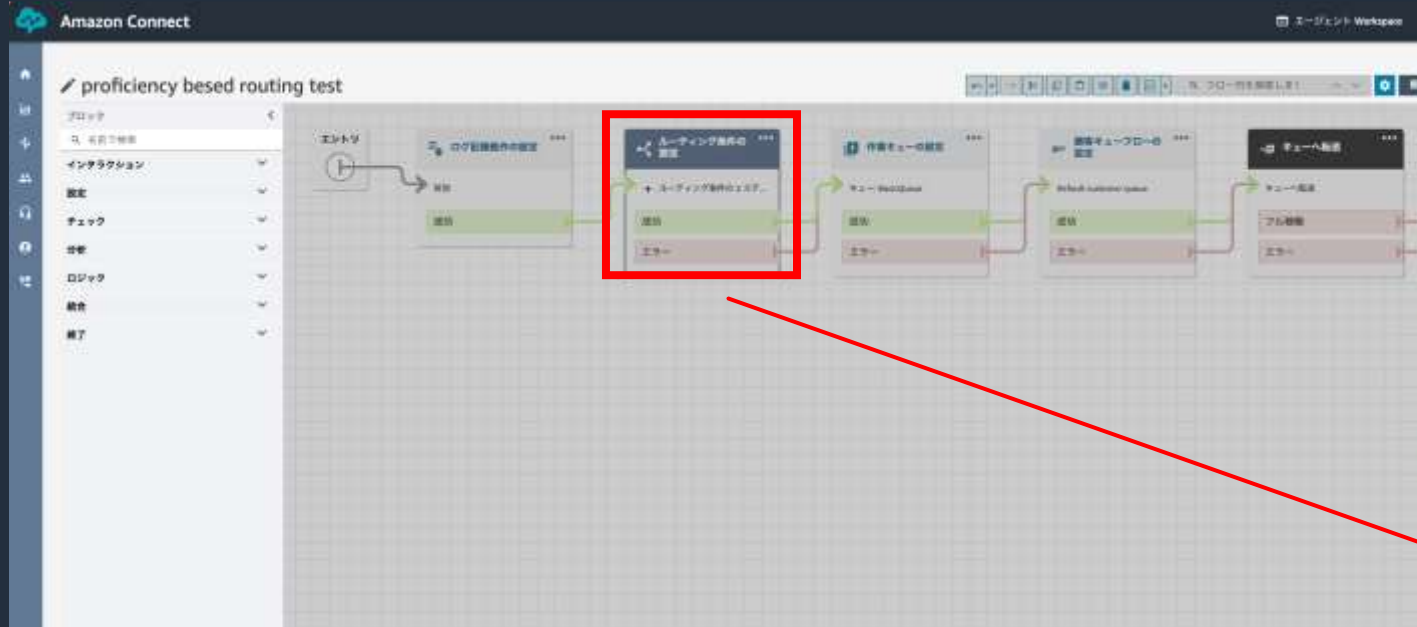
Step 1. 属性を定義する

Step 2. 各エージェントに
属性とレベルを割り当て



第2位: エージェントの習熟度に応じた 連絡先のルーティングのサポートを開始

Step 3. フロー内で「ルーティング条件」を設定する



ブロックタイプ
ルーターティング条件の設定

ブロック名
ブロック名を入力

0 / 50

キュー内のコンタクトを、特定の場所、専門知識、またはその他の要件に一致するエージェントにターゲットとします。詳細はこちら

仕組み
ルーティング条件を最大 5 個のステップまでセットします。以前のステップで要件が満たされなかった場合、ルーティング条件はいずれかの条件が満たされるまで順位次のステップに進みます。すべての条件が満たされると、キューにあるどのエージェントにもコンタクトが提供されます。

手動で設定

ステップ 1
agent (level) >= 3 および agent (tenure) >= 4
30 秒以降に有効期限切れ

ステップ 2
agent (tenure) >= 3
30 秒以降に有効期限切れ

+ 別のルーティングステップの追加

動的に設定

第3位



第3位: Contact Lens がリアルタイム分析を開始し、品質管理機能を強化

Amazon Connect Contact Lens とは、Amazon Connect に統合された機械学習(ML)による分析機能



高度な
検索



詳細分析と
感情分析



コンタクトの
自動分類



テーマ検出
(日本語未対応)



スーパーバイザー
アシスト



オープンで
柔軟なデータ

簡単ですぐに使える UI により、コンタクトセンターのスタッフは
わずか数回のクリックで ML のパワーを使えるようになります

第3位: Contact Lens がリアルタイム分析を開始し、品質管理機能を強化

スーパーバイザー向けのリアルタイム分析

- Contact Lens は自然言語処理を利用してライブ通話(音声・チャット)を分析し、ルールとのマッチングを行う
- スーパーバイザーは、コールの特性(マネージャーと話す要求など)に基づいてカスタム条件を定義することもできる



第3位: Contact Lens がリアルタイム分析を開始し、 品質管理機能を強化

評価機能が一般提供開始



70.5%
Evaluation score

Evaluation ID	f39714a3-6189-46a0-9f25-167289520c57
Status	Submitted
Form name	新規入会受付時 評価フォーム
Form version	1
Contact ID	ecbb15b3-3586-44fe-0ba0-e6c53e196689
Assigned to	tanakai
Last updated	December 5, 2022 at 2:11 PM
Created on	December 5, 2022 at 12:58 PM
Timezone	Asia/Tokyo

▼ 1. 挨拶

1.1 適切な挨拶を行っている
はい

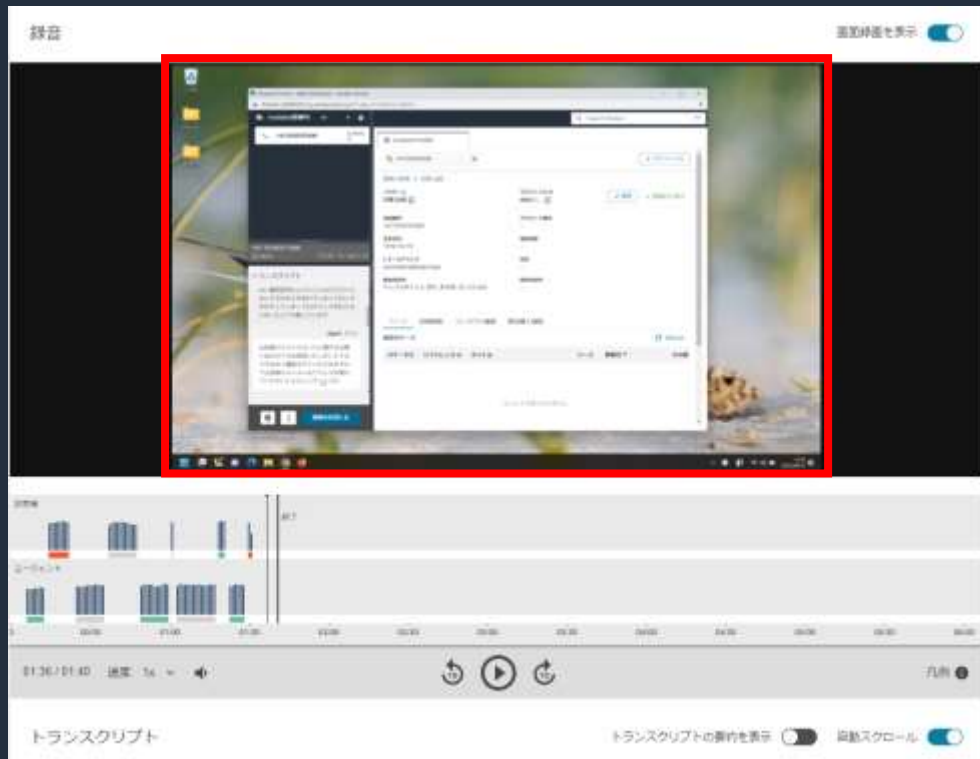
1.2 会社名を名乗っている
はい

1.3 エージェント名を名乗っている
はい

- 品質評価の効率化と客観的評価を実現
- Contact Lens のルールを活用し単語、フレーズ、感情などから会話内容を自動で評価
- 複数のツールやウィンドウを切り替えることなく、通話録音、文字起こし、感情分析結果を確認しつつ評価実施や結果確認が可能

第3位: Contact Lens がリアルタイム分析を開始し、 品質管理機能を強化

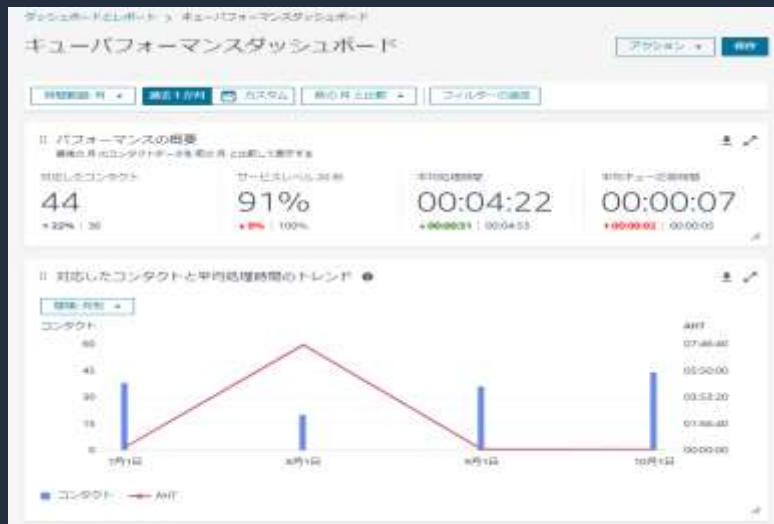
画面録画



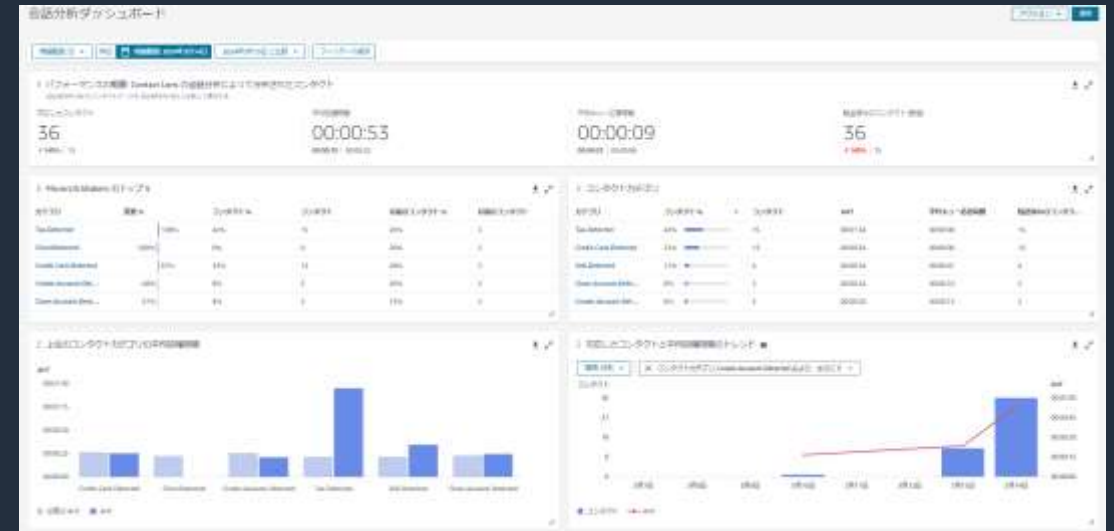
- 通話録音と共にエージェントのデスクトップ操作を動画として保存・再生可能
- エージェントが対応に時間がかかっている操作や、コーチングの必要性を特定可能
- 電話・チャット・タスクの対応開始時から通話後処理までを録画
- 動画は「連絡先の詳細」において通話録音と同期して再生
- コールフロー内「記録と分析の動作を設定」において機能を有効化
- API を使用することで録画の一時停止・再開をサポート

第3位: Contact Lens がリアルタイム分析を開始し、 品質管理機能を強化

キューパフォーマンスダッシュボード



Contact Lens 会話分析ダッシュボード



- リアルタイム統計の確認や過去との比較が可能
- 作成したダッシュボードはレイアウトの保存や PDF, CSV へのエクスポートに対応

第4位～第10位

第4位:双方向のSMSのサポートを開始

Amazon Connect における新しいコミュニケーションチャネル



- SMS 経由でカスタマー サービスの問題をルーティング、自動化、解決
- 顧客はプロアクティブなアウトバウンド SMS メッセージに応答可能できるようにする
- 音声やチャットと同じルーティング、分析、管理ツールを使用可能
- エージェントは CCP や エージェントワークスペースを利用してチャットと同様にお客様対応を実施
- 料金については[こちら](#)の「メッセージとチャット」を参照

第5位:料金を引き下げ (日本のインバウンド無料通話、アウトバウンド通話)

・ サービス利用料金

- ・ 通話ごと

0.018 USD/分

・ テレフォニー料金

- ・ 取得している電話番号

直通ダイヤル(DID)番号 [050, 03]

0.10 USD/日

料金無料(Toll-Free)番号 [0800, 0120]

0.48 USD/日

- ・ 受信通話ごと

直通ダイヤル(DID) [050, 03]

0.003 USD/分

料金無料(Toll-Free) [0800, 0120]

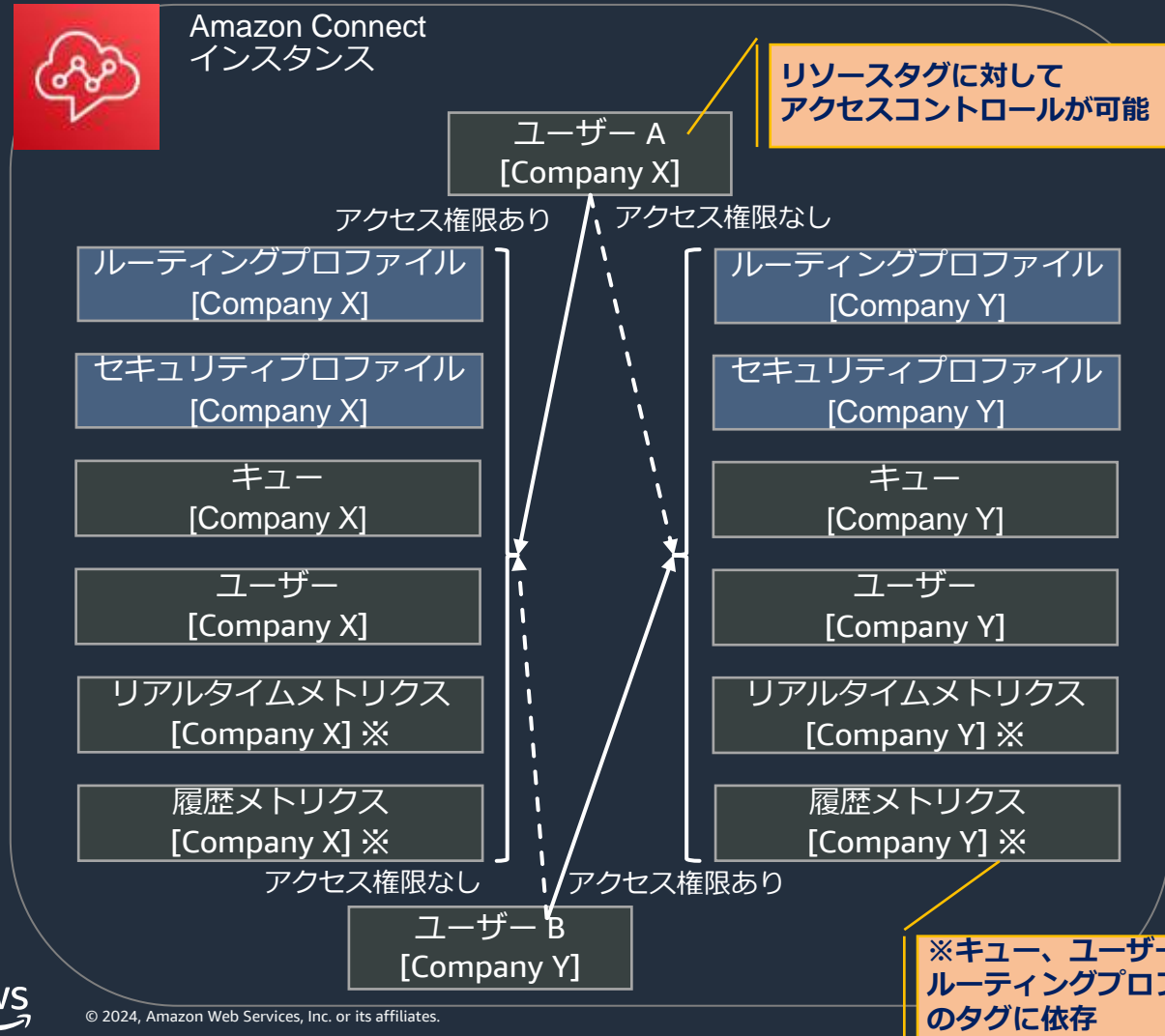
0.08 USD/分

- ・ 発信通話ごと(発信先: 日本)

0.078 USD/分



第6位:タグによるアクセス制御、コストの柔軟な管理



- ユーザー管理からユーザーに対してリソースタグを設定可能
- タグは CSV ファイルから複数ユーザー追加にも対応
- 複数の組織が混在する場合など、インスタンス内にてユーザー情報へのアクセス制御を実施したい場合に対応

第6位:タグによるアクセス制御、コストの柔軟な管理

Cost Explorer のフィルタでの抽出

フローからの「コンタクトのタグ」の設定



Inquiry: 1
DynamicCostTag: 顧客がダイヤルした番号
を条件として抽出した例

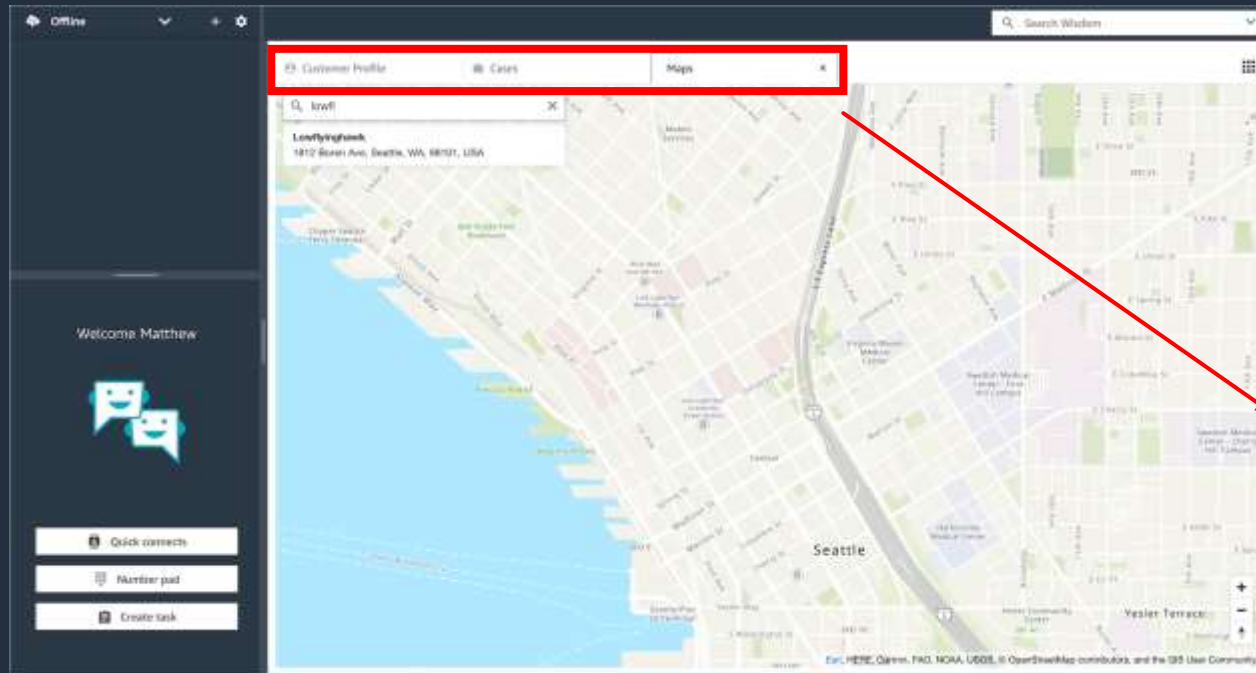


Department: Sales
Inquiry: 1
DynamicCostTag: 顧客がダイヤルした番号
をコンタクトのタグとして設定する例

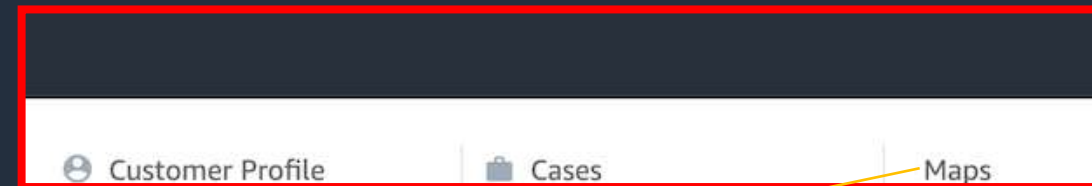
コストの柔軟な管理により、きめ細やかな請求を実現する参考ブログは[こちら](#)

第7位:エージェントワークスペースに3rd party アプリを統合

エージェントは Web ブラウザからエージェントワークスペースにアクセス可能
エージェントエンパワーメントのすべての機能を1つのウィンドウで管理



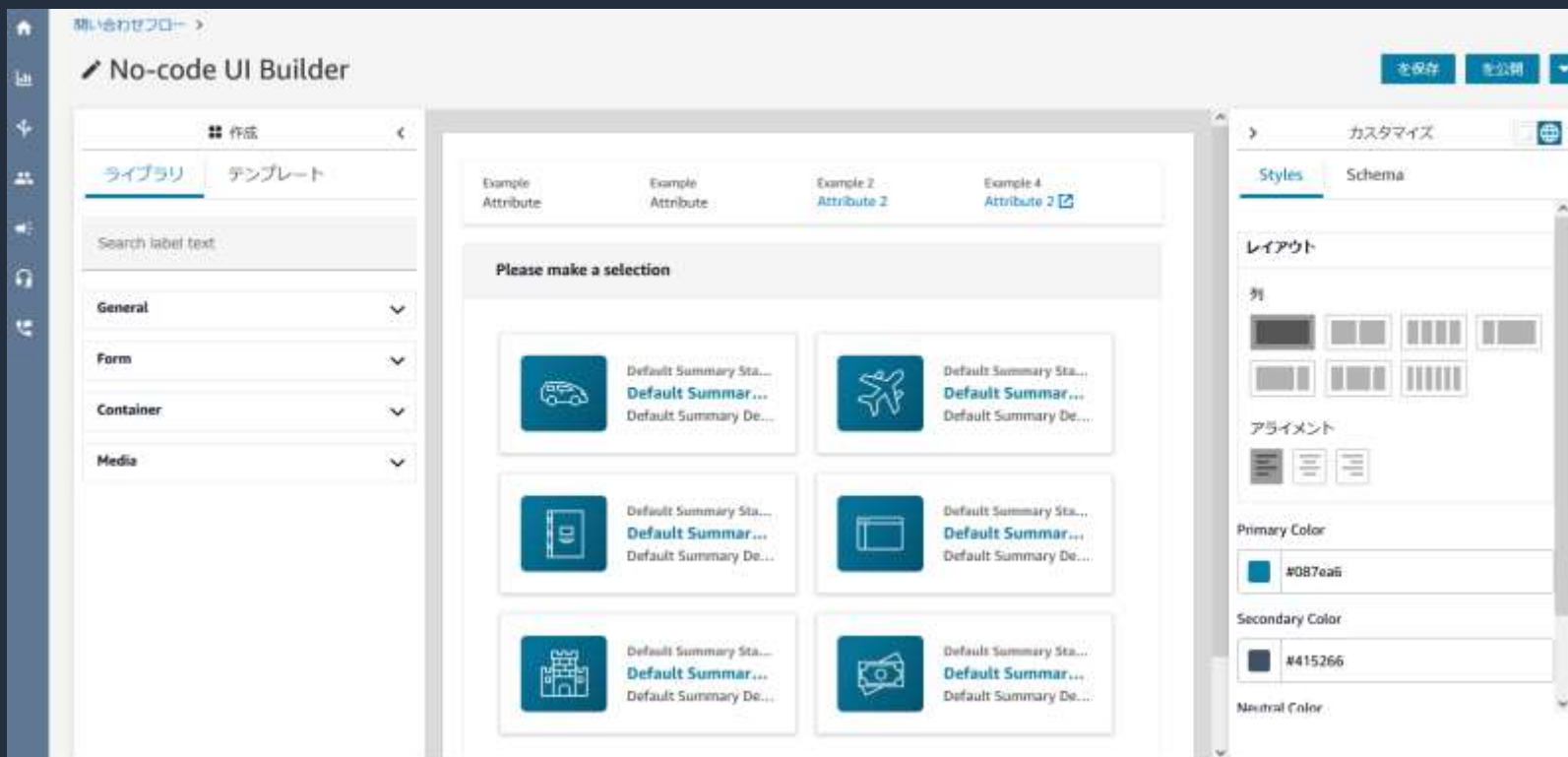
- 3rd party アプリケーションも統合
Administrator Guide は[こちら](#)
- それぞれタブで表示



3rd party アプリケーションの例


第8位:ステップバイステップガイドが No-code UI ビルダーの提供を開始

エージェントにカスタマイズ可能なエクスペリエンスを提供するにあたり
ノーコードでカスタマイズが行える UI ビルダーを提供



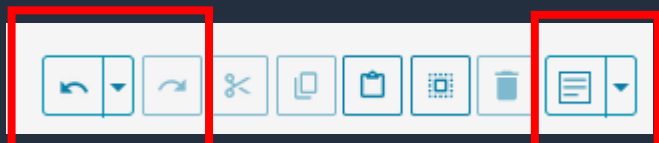
第9位:チャットがクイックレスポンス他、 エージェントの支援機能を強化



- エージェントは、お客様にメッセージを返信する際に、クイックレスポンスを使用して返信が可能
-  を押下または「/# ショートカットキー」を使用してクイックレスポンスを挿入
- クイックレスポンスは Amazon Connect 管理コンソールから作成
 - CSV による一括インポートに対応
- カスタム CCP でも利用可能

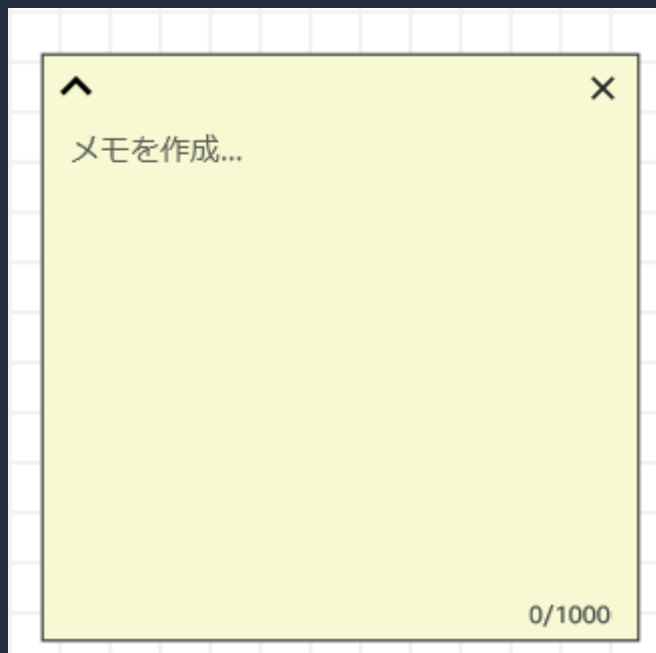
第10位:フローデザイナーのUXが向上

フロー UI ツールバー

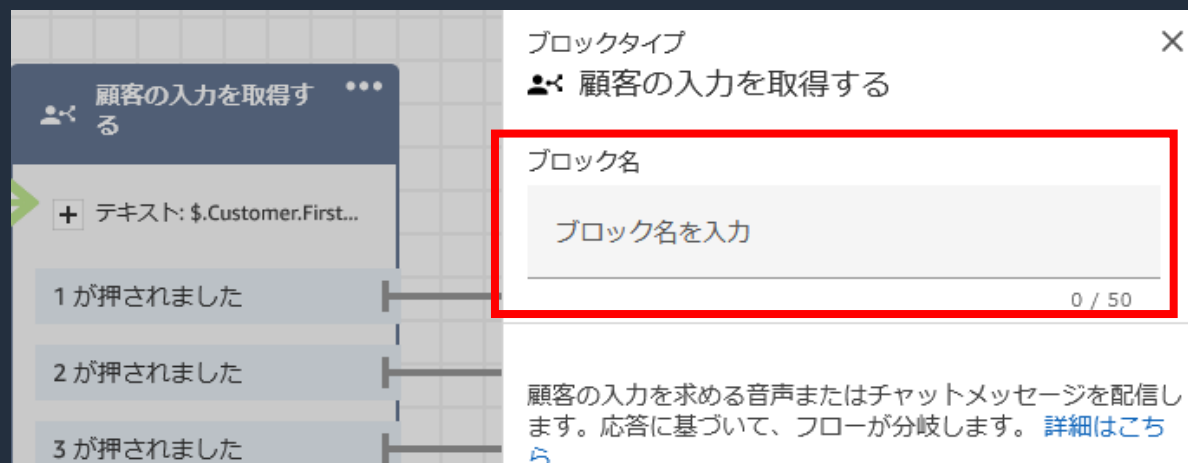


元に戻す/やり直し

メモ



ブロックタイトル

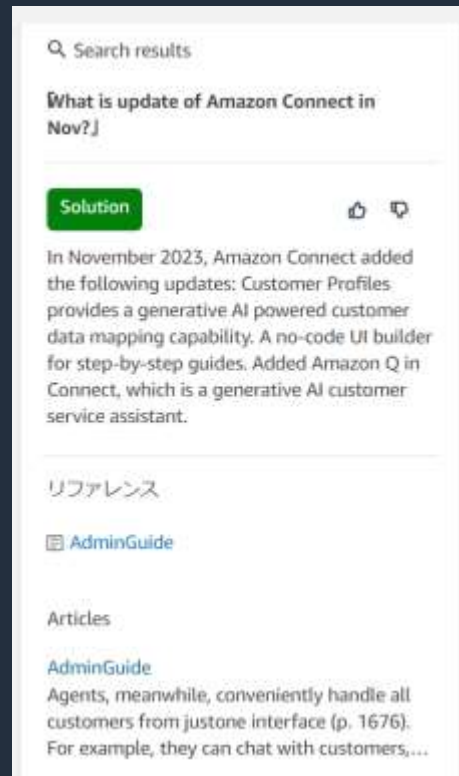
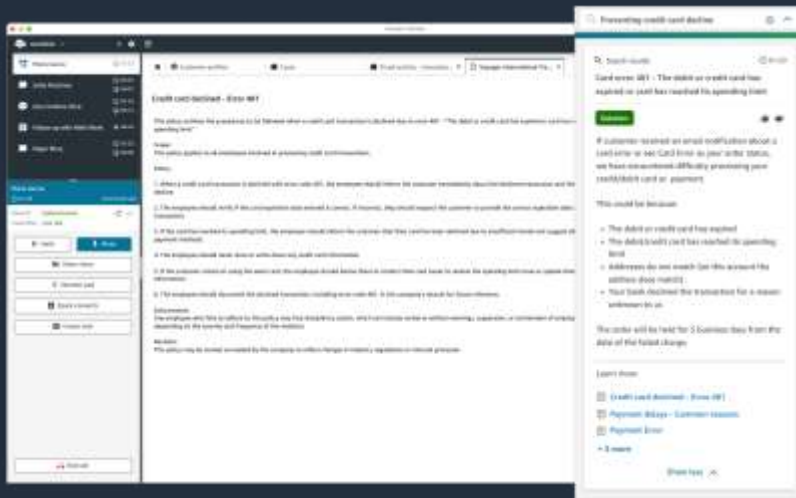


What's next



What's next : Amazon Q in Connect、生成 AI での要約

Amazon Q in Connect



- Amazon Connect Wisdom の強化
- エージェントはエージェントワークスペースから Amazon Q in Connect に直接アクセス可能
- AI を活用した生成系レコメンデーションをリアルタイムに提供
- Voice と Chat チャンネルで利用可
- 言語は英語をサポート

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



What's next : Amazon Q in Connect、生成 AI での要約

AI を活用した要約機能 (プレビュー)

Amazon Connect のコンタクトの検索画面

The screenshot displays the 'Contact details' page in Amazon Connect. A red box highlights the 'Summary' section, which contains a paragraph of text. Below the screenshot, a larger view of the summary is shown with blue boxes highlighting key phrases: 'to book two suites at a hotel in Fresno, California for two nights from May 26th to May 28th', 'the agent did not have any suites available on those dates', 'The agent offered two king bedrooms instead at \$199 per night plus taxes and fees', and 'too high and decided to search for a better deal on their own'.

Summary Generated by AI

The customer wanted to book two suites at a hotel in Fresno, California for two nights from May 26th to May 28th. However, the agent did not have any suites available on those dates. The agent offered two king bedrooms instead at \$199 per night plus taxes and fees. But the customer thought the price was too high and decided to search for a better deal on their own.

- 豊富なコンテキストから会話を簡潔に要約
- 会話から重要なポイントを強調表示して、アクションとフォローアップを促進
- 言語は英語をサポート
- 開始方法は[こちら](#)を参照

利用可能なリージョン: 米国東部、米国西部



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=PLzWGOASvSx6FlwIC2X1nObr1KcMCBBlqY>



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!