



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提供



Amazon Connect

東京リージョン対応
一般提供

柔軟な利用と機能拡張が容易な、常に進化するオムニチャネル・クラウドコンタクトセンター



機能の概要 / 特徴

- オムニチャネルコンタクトセンターをシンプルなUIによりセルフサービスで設定・管理
- 電話回線/番号を含めて必要な機能をオールインワンで、かつ提供した価値に応じた料金で提供
- インターネット、PC、ヘッドセットがあれば、すぐに使い始めることが可能

解決可能な課題

- クラウドや外部サービス連携に技術的な障壁や大きなコストが発生し、AI機能の活用等による顧客体験/従業員体験の改善が難しい
- 在宅勤務へ対応できないシステムと、席数拡張/縮小へ柔軟に対応できないライセンス体系
- 設備の運用保守に継続的なコストが発生

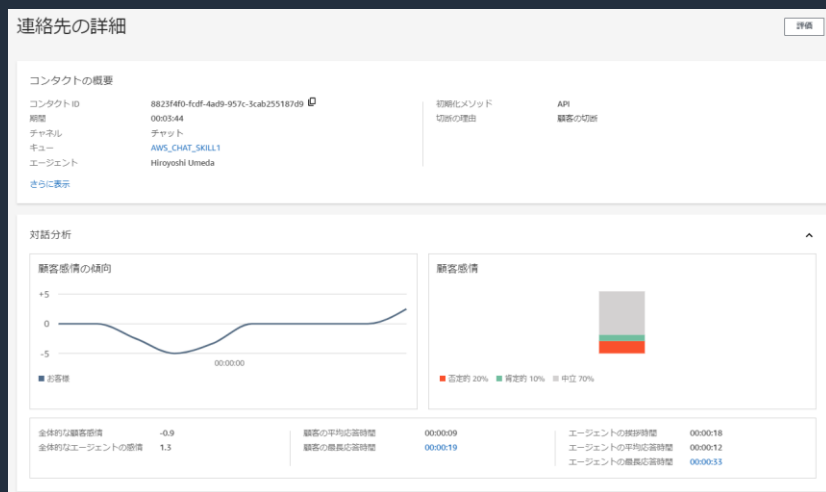
東京リージョンでのコスト

- 音声通話：\$ 0.018/分
- テレフォニー：
 - 受信：\$ 0.003/分(DID)、\$ 0.08/分(TFN)
 - 発信：\$ 0.0780/分
- 電話番号：\$ 0.10/日(DID)、\$ 0.48/日(TFN)

Amazon Connect Contact Lens

一般提供
東京リージョン対応

機械学習による音声/チャットの対話内容分析と検出・通知



解決可能な課題

- 顧客対応の内容が可視化できていない
- 通話録音チェックに多くの時間を使っている
- 進行中の対話からNGワードを検知できない
- 改善アドバイスの必要な通話を抽出できない

機能の概要 / 特徴

- 簡単な設定で通話記録に文字起こし結果と感情分析/推移を追加し、管理画面から検索が可能
- 会話中の特定ワードや感情推移に該当した対話を検出し、通知や他サービスへの連携が可能
- 製品名など特定の単語を登録することで、認識精度の向上が可能

東京リージョンでのコスト

- 音声通話 : \$ 0.015/分 (最初の500万分)
\$ 0.0125/分 (500万分以降)
- チャット : \$ 0.0015/メッセージ

Contact Lens パフォーマンス評価機能

Contact Lens の会話分析結果を使用したクオリティ・モニタリング

スコアの重み

重み分散モード
個々のセクションまたは質問の重みを増減するには、重み分散モードを選択します。セクションの重みを増やすと、その質問のスコアが最終的な評価スコアでより重要になります。

セクションとサブセクション
 質問

重みづけの合計: 100%

1. 挨拶	5 %
1.1. 適切な挨拶を行っている (1つの選択)	7 %
1.2. 会社名を名乗っている (1つの選択)	7 %
1.3. エージェント名を名乗っている (1つの選択)	7 %
1.4. 顧客をサポートすることを明確に示している (1つの選択)	7 %
1.5. 転送されたコールに対する適切な挨拶を行っている (1つの選択)	7 %
2. 顧客の確認	5 %

解決可能な課題

- 顧客対応の内容が可視化できていない
- 通話録音チェックに多くの時間を使っている
- 進行中の対話から NG ワードを検知できない
- 改善アドバイスの必要な通話を抽出できない

機能の概要 / 特徴

- 顧客の設計したコンタクトセンターの品質評価基準をもとに各通話を定量的に数値化
- Contact Lens を使用して評価の自動化を支援することで効率的かつ客観的な品質評価を実現
- 複数のツールやウィンドウを切り替えることなく評価の実施や結果の確認が可能

東京リージョンでのコスト

- \$ 12 USD / 評価対象エージェント
 - 同月内に評価したエージェント数が対象

Amazon Lex + Amazon Connect + Customer Profiles

顧客の待ち時間および本人確認にかかるエージェントの対応時間を削減



解決可能な課題

- 顧客の本人確認作業に時間がかかっている
- 顧客の機微な情報をエージェントがヒアリングすることに不安がある
- 定型的な対応でもエージェントに繋ぐため長い待ち時間が生じている

機能の概要 / 特徴

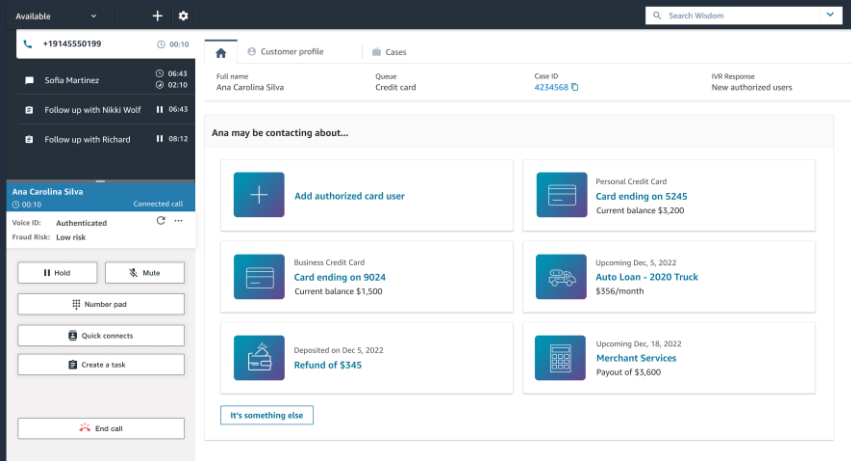
- 通話開始時に音声/チャットボットが顧客の待ち時間無く要件をヒアリング
- 顧客のデータや購入データを元に、顧客への応答をパーソナライズ
- ボットがヒアリングした内容や照合した結果をエージェントに引継可能

コスト

- Amazon Lex
 - 0.0065 USD / interval (15sec)
- Amazon Connect Customer Profiles
 - 0.0025 USD / profile (標準プロファイルは無料)

Step-by-Step guides for agent workspace

顧客の要件の特定と、アクションの推奨により顧客の問題を迅速かつ正確に解決



解決可能な課題

- エージェントによって顧客へ案内する内容が異なり、対応品質に差がある
- 新しいエージェントの習熟に時間がかかる
- エージェントが電話、業務システム、顧客情報など複数の画面を操作する必要がある

機能の概要 / 特徴

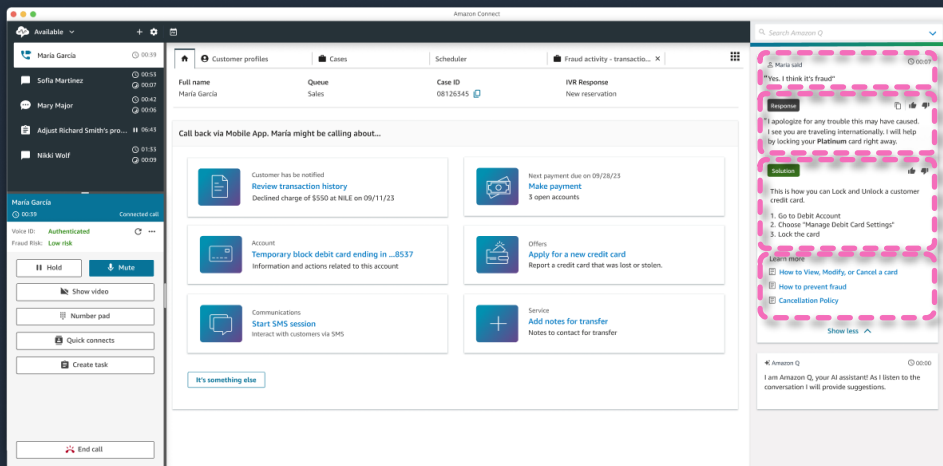
- 通話開始時に関連の高いトピック、業務手順、顧客への案内内容を表示し、エージェントをナビゲート
- 表示するページはコンタクトフローのブロックからローコードまたはノーコードで設定可能
- 複数データソースを統合して単一ビューで表示しエージェントの画面操作とストレスを低減

コスト

- \$ 0.005/メッセージ
 - エージェントインタフェースの表示や更新、フォームの送信ごとに1メッセージを送信

Amazon Q in Connect

Amazon Connect に組み込まれた 自然言語を使用したナレッジソース検索と生成 AI による回答



解決可能な課題

- エージェントによって顧客へ案内する内容が異なり、対応品質に差がある
- 新しいエージェントが回答調査に時間がかかる
- 生成 AI を活用したエージェント支援システムの構築に時間とコストがかかる

機能の概要 / 特徴

- 顧客とエージェントの会話から、AI を活用した生成レコメンデーションをリアルタイムに提供
- ストレージにソースドキュメントを配置すると、解決策の文章、ソースに加えて、顧客への回答案文章を自動的に生成
- 音声とチャットをサポート、言語は英語に対応

コスト

- \$ 40 /使用したエージェント

In-app, web, and video calling

Amazon Connect に新しく組み込まれた音声・ビデオ通話機能



解決可能な課題

- 顧客がチャットやアプリで解決できず、電話で問い合わせる際に一から説明する必要がある
- 文字や音声では問題の把握が難しい場合がある
- 顧客とコンタクトセンターの地理的な距離や、通話時間による料金が顧客にストレスを与える

機能の概要 / 特徴

- 電話回線網を経由せず、Web サイトやモバイルアプリで収集した情報を元に、コンテキストを引き継いで音声/ビデオ通話開始
- 電話やチャットと同じフローと設定を使用し、文字起こしや感情分析等の機能が利用可能

コスト

- アプリ内通話、ウェブ通話（音声通話）
 - \$ 0.010 / 分 + 音声サービス料金
- ビデオ通話（顧客、エージェントごと）
 - \$ 0.015 / 分 + 音声通話料金

Amazon Connect 双方向 SMS

Amazon Connect の新しいコミュニケーションチャネル



機能の概要 / 特徴

- SMS 経由で顧客の問い合わせに対応
- 顧客はアウトバウンド SMS メッセージに返信しコミュニケーションを開始できる
- チャットと同じエージェント画面、ルーティング、分析・管理ツールを使用可能

解決可能な課題

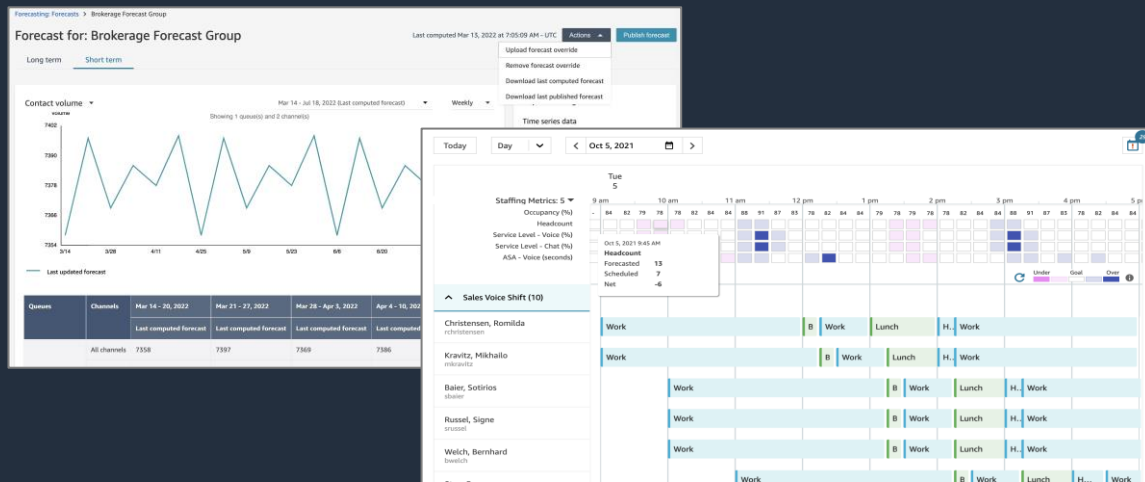
- 電話以外にチャット対応を導入したいが顧客側インタフェースを準備する必要がある
- アウトバウンドの SMS から顧客導線を作ること課題がある
- 受付チャネル毎にシステムが異なり負担になる

コスト

- Amazon Connect SMS
 - \$ 0.010 / メッセージ
- Amazon Pinpoint SMS(ショートコード費用別途)
 - \$ 0.07451 / アウトバウンドメッセージ
 - \$ 0.085 / インバウンドメッセージ

Forecasting, capacity planning, and scheduling

機械学習を使用した入電予測、要員管理、スケジューリング



解決可能な課題

- 予測、プランニング、スケジュール効率を高め、サービスレベルやビジネス目標を達成したい
- 過剰な人員配置を最小限に抑えたい
- 複数の異なるツール利用による煩雑なオペレーションを改善したい

機能の概要 / 特徴

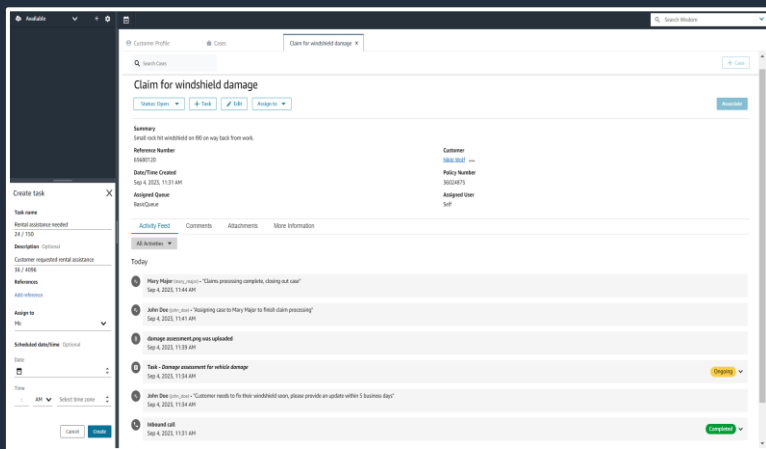
- Amazon Connect forecasting
履歴/インポートデータから短期/長期の呼量予測を出力
- Amazon Connect capacity planning
予測された呼量に必要なリソース (Agent 数) を計算
- Amazon Connect scheduling
シフトパターンと個々の Agent スケジュールを作成

コスト

- \$ 27 / エージェント
- 90日間の無料枠
- 1 か月あたりに予測またはスケジュールが公開されたエージェントあたりの料金

Amazon Connect Cases

顧客の問題を迅速に追跡、共有、解決



解決可能な課題

- 顧客とのやりとりの対応履歴を残す必要がある
- 顧客の課題解決まで、複数名、チームが対応するアクティビティを追跡する必要がある
- コンタクトフローと連動した対応履歴に基づくパーソナライズされた顧客体験を提供したい

機能の概要 / 特徴

- 顧客の課題（コンタクト）を解決まで追跡/管理
- ケース履歴とアクティビティを1か所で表示
- IVR やチャットボットからケースを自動取得
- タスク管理でアクションを実行

コスト

- Amazon Connect Cases
 - \$ 0.12 / ケース作成数
- エージェントアプリケーションまたは API を介したケース作成、またはコンタクトフロー内のケース作成アクションが対象