

# AWS Builders Online Series

明日から始めてみませんか？

～ すぐにビジネス活用できる AWS サービスを  
まとめてお届け ～

石橋 香代子

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社  
技術統括本部 消費財&流通小売ビジネス部  
ソリューションアーキテクト





## 石橋 香代子 (いしばし かよこ)

シニアソリューションアーキテクト

- 流通・小売業界のエンタープライズ企業をサポート
- 運用系サービス

好きなAWSのサービス：**AWS Systems Manager**  
**Amazon CloudWatch**

# このセッションでお話しすること

200を超えるAWSサービスの中には、サービス単体ですぐにビジネス活用できるものも多くあります。

本セッションでは、その中から、ぜひお試しいただきたいサービスを厳選してご紹介します。

本セッションでは、各サービスの使いどころ・メリットにフォーカスしてお届けします。

サービスの機能詳細には触れませんので、機能詳細は、各サービスの公式ドキュメントをご確認ください。

# アジェンダ

- Amazon Connect
- Amazon WorkSpaces
- Amazon Kendra
- Amazon QuickSight
- まとめ

コンタクトセンターソリューションといえばコレ

# Amazon Connect

# コンタクトセンター、 こんなお悩みはありませんか？

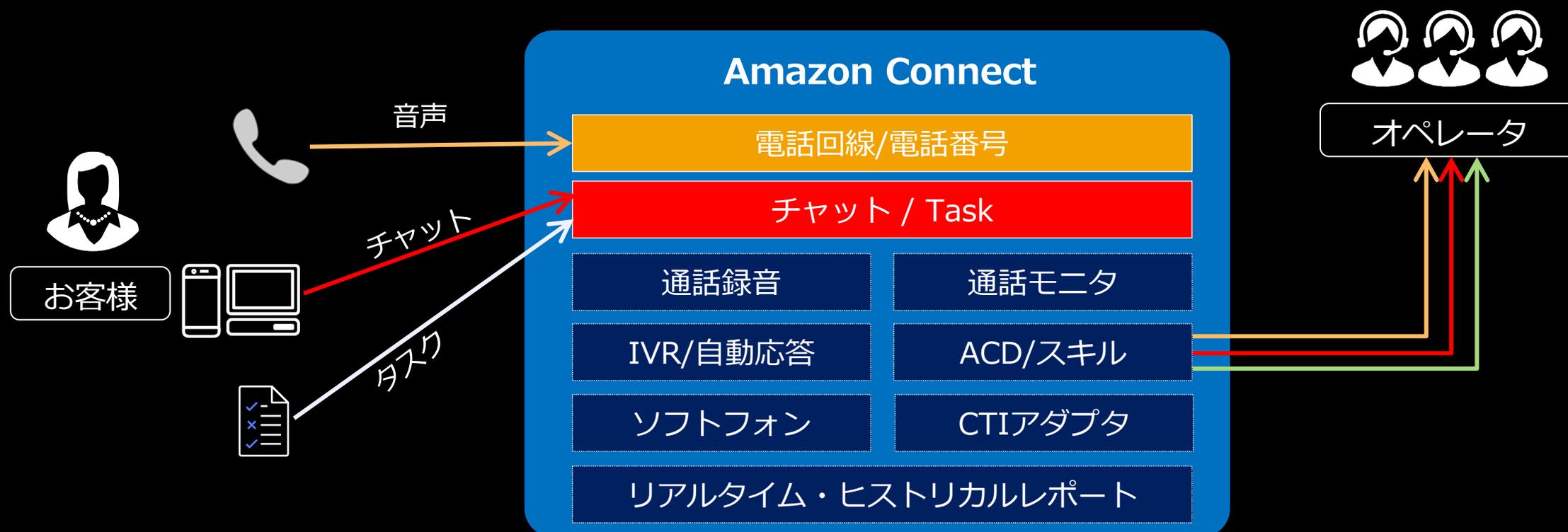
急にキャンペーンを打つことが  
決まった。  
来週までに、キャンペーン用の  
コンタクトセンターが欲しい。



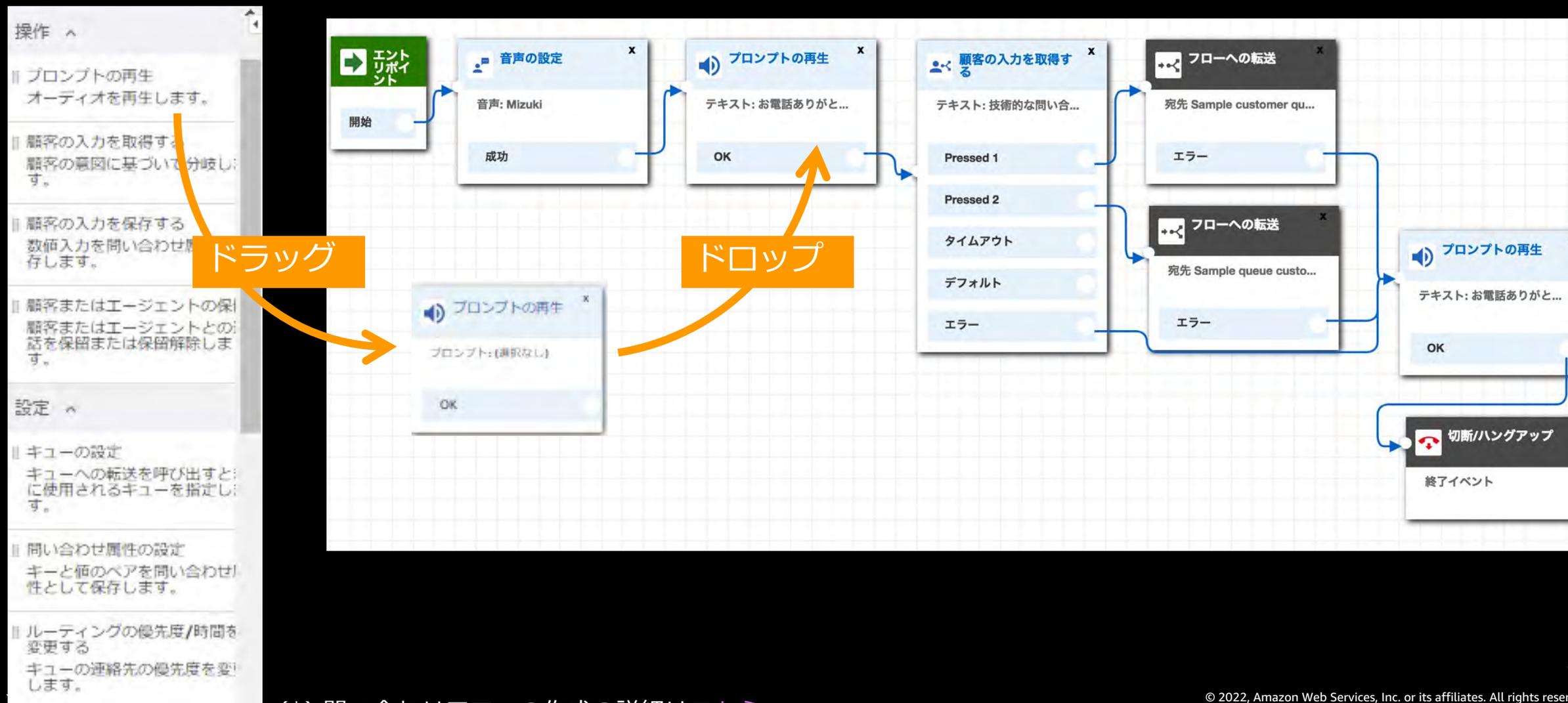
明日から出勤停止！  
そんなこと言われても、  
コンタクトセンターは  
テレワークは無理・・・

# そんな時は、 Amazon Connect

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



# すぐに立ち上がり、 フロー変更も簡単にできます



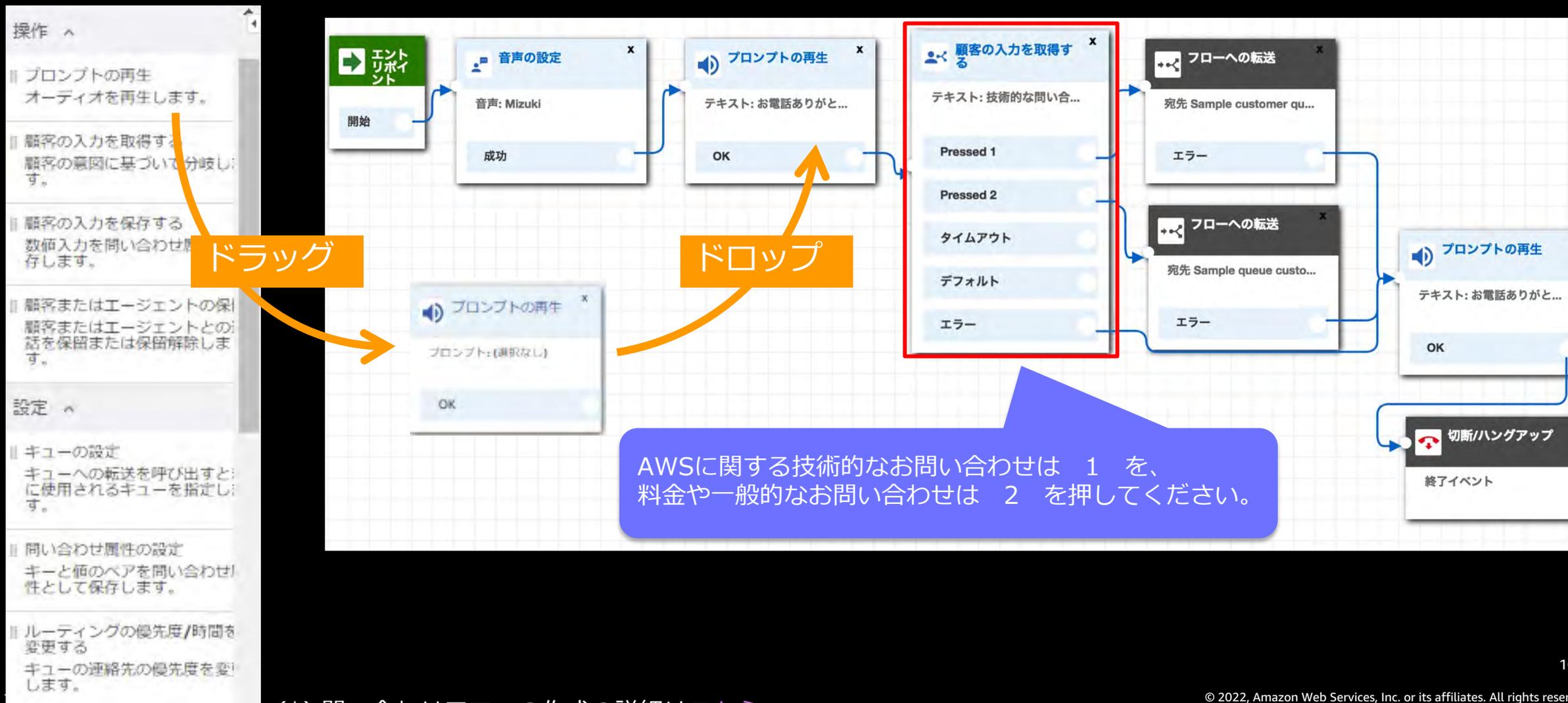
(\* 問い合わせフローの作成の詳細は[こちら](#)。

# すぐに立ち上がり、 フロー変更も簡単にできます



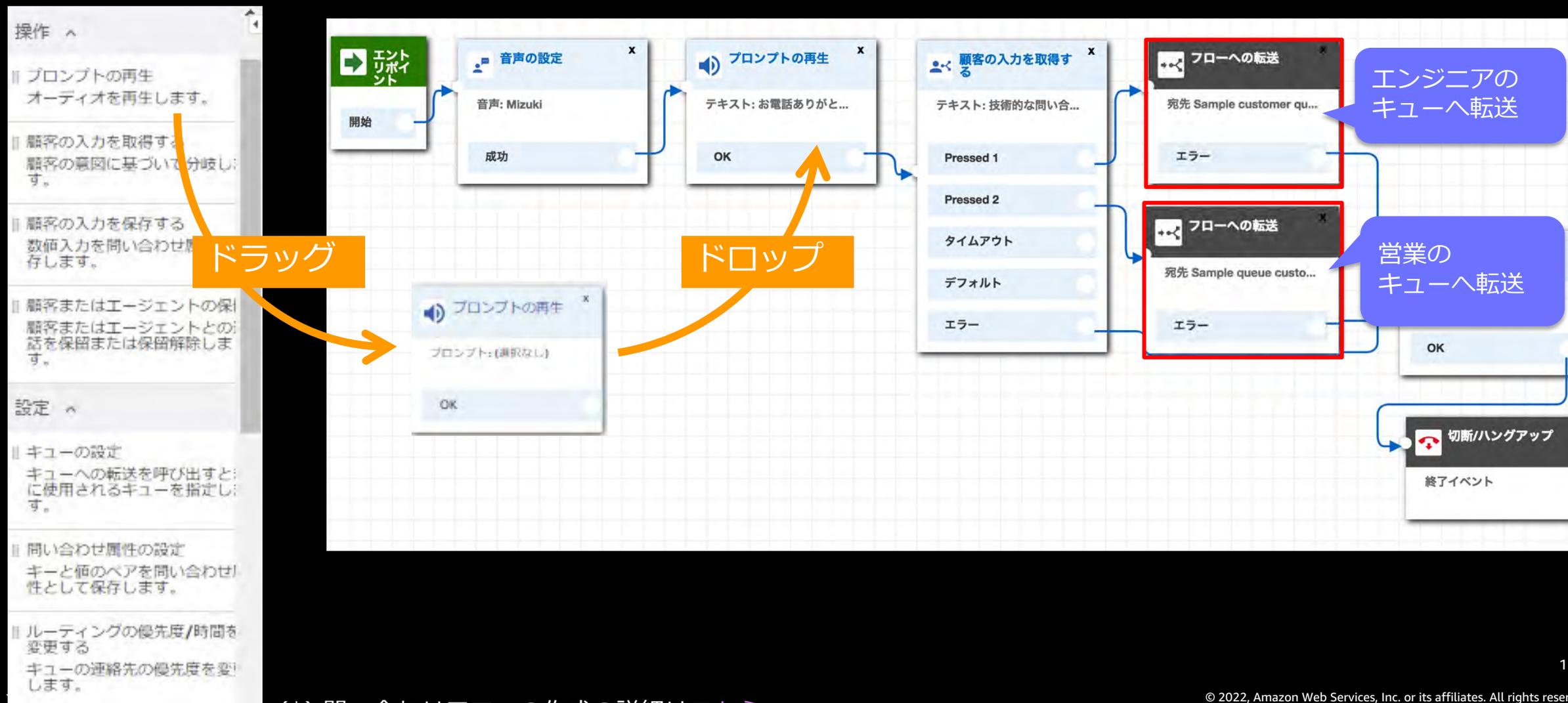
(\* ) 問い合わせフローの作成の詳細は[こちら](#)。

# すぐに立ち上がり、 フロー変更も簡単にできます



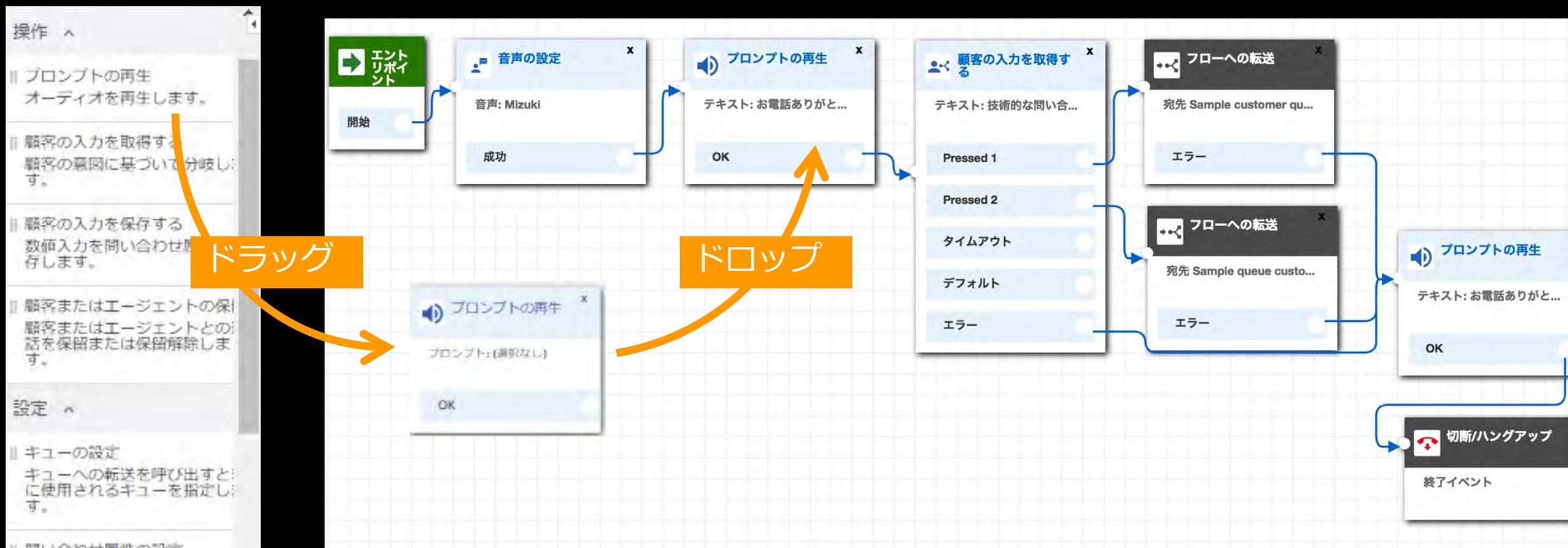
(\* ) 問い合わせフローの作成の詳細は[こちら](#)。

# すぐに立ち上がり、 フロー変更も簡単にできます



(\* ) 問い合わせフローの作成の詳細は[こちら](#)。

# すぐに立ち上がり、 フロー変更も簡単にできます

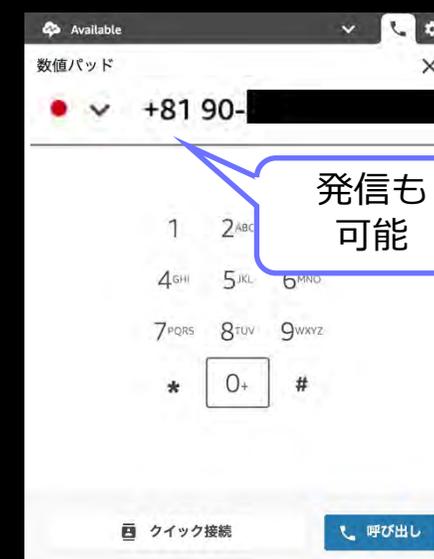


内製化される企業様多数!

(\*) 問い合わせフローの作成の詳細は[こちら](#)。

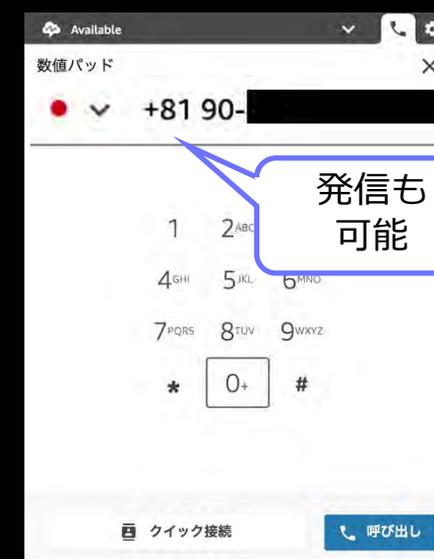
# エージェントに必要なものは インターネット環境/ブラウザ/ヘッドセットだけ

エージェントはブラウザから  
ソフトフォンを立ち上げる



# エージェントに必要なものは インターネット環境/ブラウザ/ヘッドセットだけ

エージェントはブラウザから  
ソフトフォンを立ち上げる



自宅から簡単アクセス。テレワークも可能に。

# 機械学習による音声分析でインサイトを Contact Lens for Amazon Connect

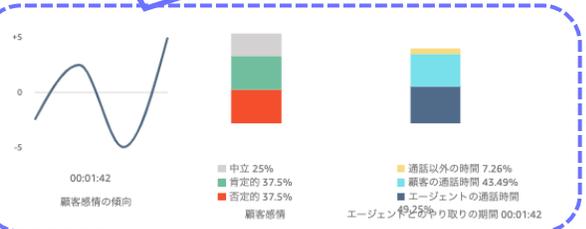
## 通話ログからの分析

顧客のセンチメント推移・  
顧客の感情分析

コンタクト追跡レコード

コンタクトの概要

コンタクト ID 747f6cf6-640a-4961-85f5-68ea64dd12bf  
 チャンネル 音声  
 初期化メソッド 着信  
 メディアストリーム [AUDIO]  
 開始と終了の時刻 Sep 20, 21, 01:12:24 pm - 01:14:11 pm  
 期間 00:01:47  
 切断の理由 顧客の切断  
 顧客の電話番号   
 エージェント Sato Takumi  
 キュー BasicQueue  
 最終更新日 Sep 20, 21, 01:16:03 pm



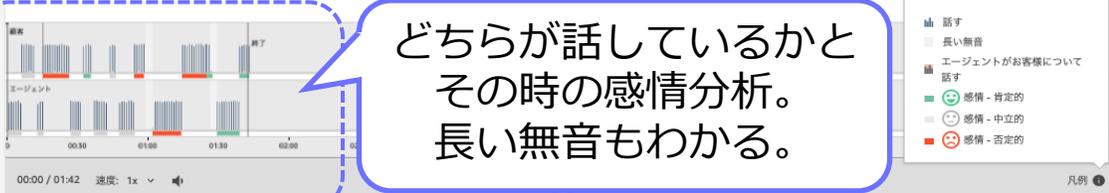
カテゴリ

カテゴリを選択すると、トランスクリプトの対応するセクションが表示されます。

Notice

問い合わせカテゴリの  
自動分類

録音と文字起こし



どちらが話しているかと  
その時の感情分析。  
長い無音もわかる。

トランスクリプト

自動スクロール

はいこちらはカスタマーセンターですどうされ、ましたか

Customer 00:06

練習スマートフォン用に購入したヘッドホンについてお聞きしたいです

文字起こし

## リアルタイム分析

単語またはフレーズ - 完全一致

制限: ルール用に全部で 100 単語またはフレーズ

ロジック: 任意の 次の単語またはフレーズ がメンションされました 次の

長さの連絡先、ここで、講演者は いくつかの 顧客またはエージェント

キーワードまたはフレーズを入力します。複数のエントリはカンマで区切ります。

キーワードまたはフレーズ

解約

返品

不満

納得できない

# 機械学習による音声分析でインサイトを Contact Lens for Amazon Connect

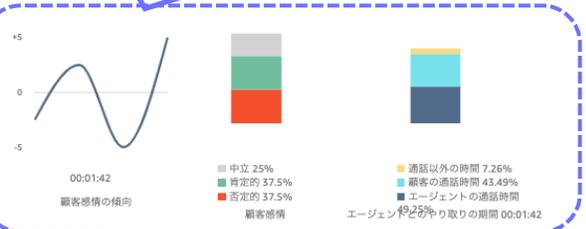
## 通話ログからの分析

顧客のセンチメント推移・  
顧客の感情分析

コンタクト追跡レコード

コンタクトの概要

コンタクト ID 747f6c6f-640a-4961-85f5-68ea64dd12bf  
 チャンネル 音声  
 初期化メソッド 着信  
 メディアストリーム [AUDIO]  
 開始と終了の時刻 Sep 20, 21, 01:12:24 pm - 01:14:11 pm  
 期間 00:01:47  
 切断の理由 顧客の切断  
 顧客の電話番号 ██████████  
 エージェント Sato Takumi  
 キュー BasicQueue  
 最終更新日 Sep 20, 21, 01:16:03 pm

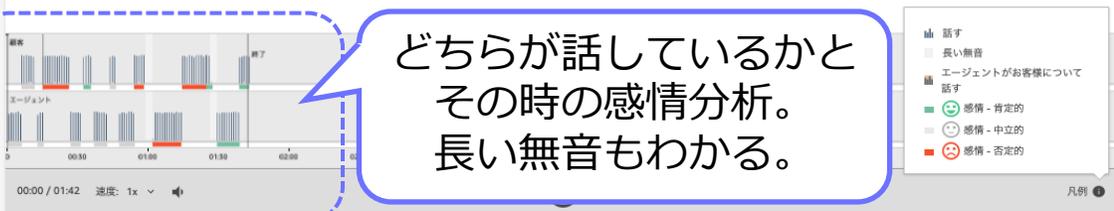


カテゴリ

カテゴリを選択すると、トランスクリプトの対応するセクションが表示されます。

Notice

録音と文字起こし



文字起こし

トランスクリプト

はいこちらはカスタマーセンターですどうされ、ましたか

Customer 00:06

練習スマートフォン用に購入したヘッドホンについてお聞きしたいです

## リアルタイム分析

単語またはフレーズ - 完全一致

制限: ルール用に全部で 100 単語またはフレーズ

ロジック: 任意の 次の単語またはフレーズ がメンションされました

長さの連絡先、ここで、講演者は いくつかの 顧客またはエージェント

キーワードまたはフレーズを入力します。複数のエントリはカンマで区切ります

キーワードまたはフレーズ

解約

返品

不満

納得できない

① アラートを上げるキーワードを登録し、

Negative\_Customer,  
Angry\_Customer

② そのキーワードが出たら、  
スーパーバイザーに知らせる

# 機械学習による音声分析でインサイトを Contact Lens for Amazon Connect

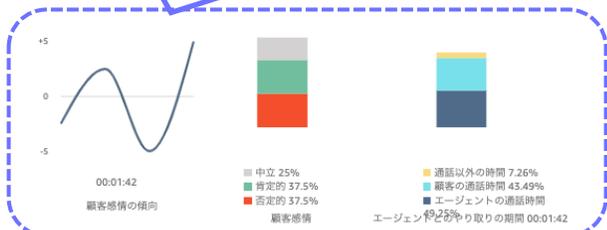
## 通話ログからの分析

コンタクト追跡レコード

コンタクトの概要

コンタクト ID 747f6cf6-640a-4961-85f5-68ea64dd12bf  
 チャンネル 音声  
 初期化メソッド 着信  
 メディアストリーム [AUDIO]  
 開始と終了の時刻 Sep 20, 21, 01:12:24 pm - 01:14:11 pm  
 期間 00:01:47  
 切断の理由 顧客の切断  
 顧客の電話番号 ██████████  
 エージェント Sato Takumi  
 キュー BasicQueue  
 最終更新日 Sep 20, 21, 01:16:03 pm

顧客のセンチメント推移・  
顧客の感情分析



カテゴリ

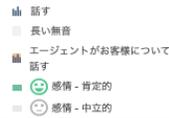
カテゴリを選択すると、トランスクリプトの対応するセクションが表示されます。

Notice

録音と文字起こし



どちらが話しているかと  
その時の感情分析。



問い合わせカテゴリの  
自動分類

## リアルタイム分析

単語またはフレーズ - 完全一致

制限: ルール用に全部で 100 単語またはフレーズ

ロジック: 任意の 次の単語またはフレーズ がメンションされました

長さの連絡先、ここで、講演者は いくつかの 顧客またはエージェント

キーワードまたはフレーズを入力します。複数のエントリはカンマで区切ります

キーワードまたはフレーズ

解約

返品

不満

納得できない

① アラートを上げるキーワードを  
登録し、

Negative\_Customer,  
Angry\_Customer

Amazon Connect の組み込み機能で、クイックにMLのパワーを活用し、  
コンタクトセンターの高度化・効率化へ

# 他のサービスと組み合わせて様々な活用も

## Development



AWS  
Lambda



Amazon  
API Gateway



AWS Step  
Functions

## Storage



Amazon  
S3



Amazon  
Glacier

## Database



Amazon  
RDS



Amazon  
DynamoDB



Amazon  
Redshift

## AI



Amazon  
Lex



Amazon  
Polly



Amazon  
Transcribe



Amazon  
Comprehend



Amazon Connect

## Analytics



Amazon  
Athena



Amazon  
Kinesis



Amazon  
Glue



Amazon  
QuickSight

## Messaging



Amazon  
Pinpoint



Amazon Simple  
Notification Service



Amazon Simple  
Email Service

## Security



AWS Identity and  
Access Management



AWS  
Directory Service

## Management



Amazon  
CloudWatch



AWS  
CloudFormation



AWS  
CloudTrail

# 他のサービスと組み合わせて様々な活用も

## Development



AWS Lambda



Amazon API Gateway



AWS Step Functions

## Storage



Amazon S3



Amazon Glacier

## Database



Amazon RDS



Amazon DynamoDB



Amazon Redshift

## AI



Amazon Lex



Amazon Polly



Amazon Transcribe



Amazon Comprehend



Amazon Connect

## Analytics



Amazon Athena



Amazon Kinesis



Amazon Glue



Amazon QuickSight

## Messaging



## Security



## Management



このあとのセッションで、組み合わせ活用例をご紹介します

# 明日から始めるための



# 3ステップ

1、インスタンスを作成し、  
電話番号を取得しよう

- ✓ アクセスURL の指定
- ✓ 通話録音等の保存場所の指定
- ✓ 電話番号の取得 (\*1) etc

2、フローやユーザーを  
作成しよう

- ✓ コールフローの定義
- ✓ ユーザー/キュー/ルーティングプロファイルの作成 etc

3、さあ電話をかけてみよう

- ✓ ソフトフォンの起動
- ✓ ソフトフォンログイン

最初の12ヶ月間、  
無料利用枠あり。  
料金の詳細は[こちら](#)を参照。

[ハンズオン](#)を参考に進めると、  
各要素の関係を理解しやすく  
おすすめ。

イメージを掴んでいただくために簡略化しています。実際の手順は[ドキュメント](#)をご確認ください。

(※1) 東京リージョンで作成したインスタンスの電話番号を取得するには、事業所が日本にあることを示すドキュメントを提出する必要があります。  
[こちら](#)をご参照ください。

# Amazon Connect まとめ

- すぐに始められ、変更も容易な Amazon Connect。  
わかりやすいUIで、**内製**で取り組まれるお客様も多数いらっしゃいます。
- **ブラウザとヘッドセット**さえあれば、すぐに始められます。
- 機械学習による**音声分析機能**も組み込まれています。
- Amazon Connect を用いて、**コンタクトセンターの高度化・効率化**を目指しませんか？



完全マネージドのデスクトップ仮想化 (VDI) でテレワークも安心  
Amazon WorkSpaces

# さあ、テレワークだ！ でも・・・



端末紛失・  
セキュリティ事故

キッキングは  
誰がやるんだ

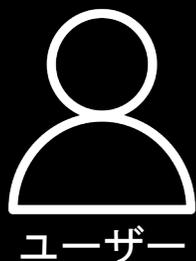
標準アプリの  
インストールも・・・



## つきぬ不安・・・

# そんな時は、 Amazon WorkSpaces

Amazon WorkSpaces は、 **完全な仮想デスクトップ**を提供することで、モバイルおよびリモートの従業員が **どこからでもアプリケーションにアクセス**できる、マネージドで安全な、 **サービスとしてのデスクトップ (DaaS) ソリューション**です。

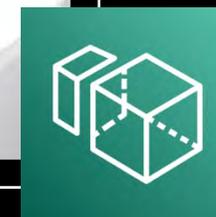


キーボード入力  
マウス入力

画面転送

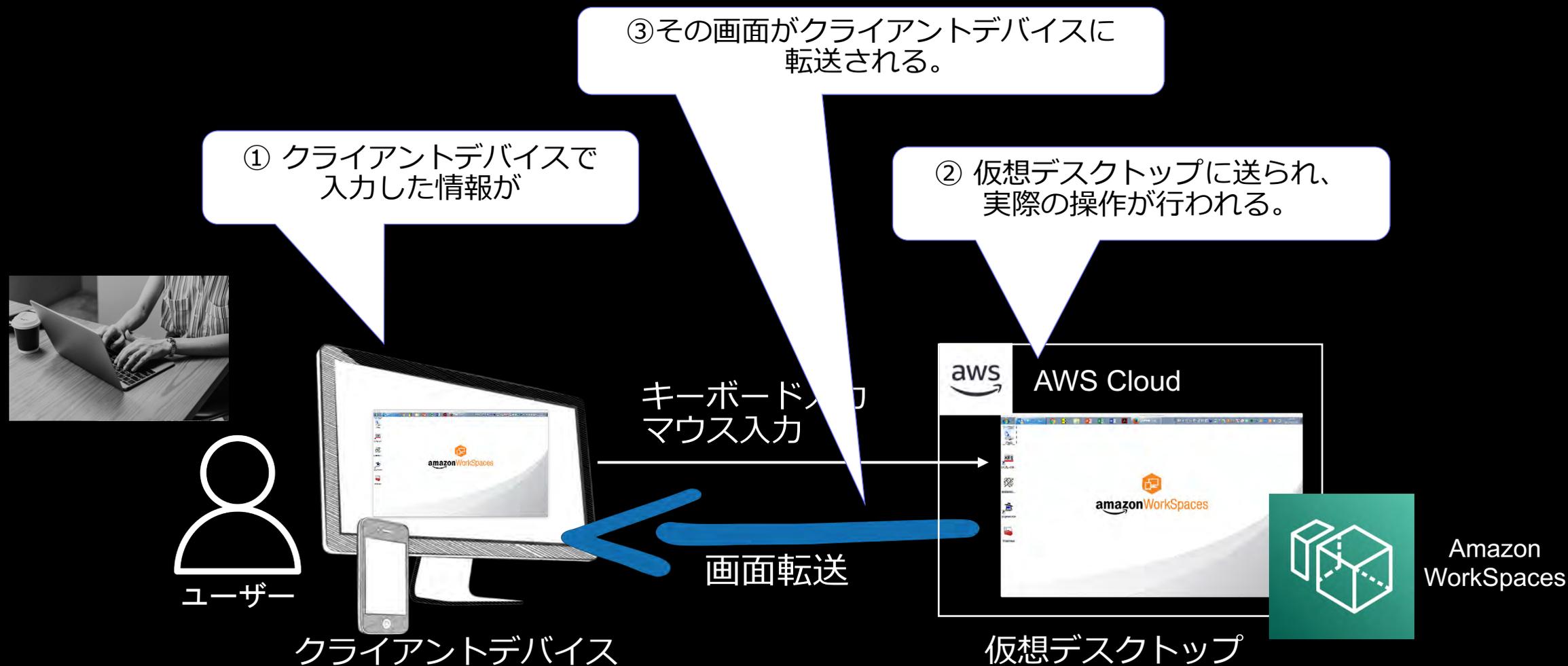


仮想デスクトップ



Amazon  
WorkSpaces

# そんな時は、 Amazon WorkSpaces



使い慣れた自宅のPCはもちろん、シンクラ/ゼロクラといったライトな端末でもOK

操作の内容(業務内容)に応じたスペックが必要



(\*) Amazon WorkSpaces の詳細は[こちら](#)。

# フルマネージドなので、キットティング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。

用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開

スペック

無料利用枠	バリュー	スタンダード	パフォーマンス	パワー	パワープロ	グラフィックス GPUインスタンス	グラフィックス プロ
2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	1 vCPU 2 GiB メモリ 80GB/10GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 7.5 GiB メモリ 80GB/100GB (ルート / ユーザー)	4 vCPU 16 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 32 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 15 GiB メモリ 4 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)	16 vCPU 122 GiB メモリ 8 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)

# フルマネージドなので、キックテイング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。  
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開

スペック

無料利用枠	バリュー	スタンダード	パフォーマンス	パワー	パワープロ	グラフィックス GPUインスタンス	グラフィックス プロ
2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	1 vCPU 2 GiB メモリ 80GB/10GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 7.5 GiB メモリ 80GB/100GB (ルート / ユーザー)	4 vCPU 16 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 32 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 15 GiB メモリ 4 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)	16 vCPU 122 GiB メモリ 8 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)

Webアプリしか  
使わない



# フルマネージドなので、キットティング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。  
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開

スペック

無料利用枠	バリュー	スタンダード	パフォーマンス	パワー	パワープロ	グラフィックス GPUインスタンス	グラフィックス プロ
2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	1 vCPU 2 GiB メモリ 80GB/10GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 7.5 GiB メモリ 80GB/100GB (ルート / ユーザー)	4 vCPU 16 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 32 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 15 GiB メモリ 4 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)	16 vCPU 122 GiB メモリ 8 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)

Webアプリしか  
使わない



ユーザー

# フルマネージドなので、キットティング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。  
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開

スペック

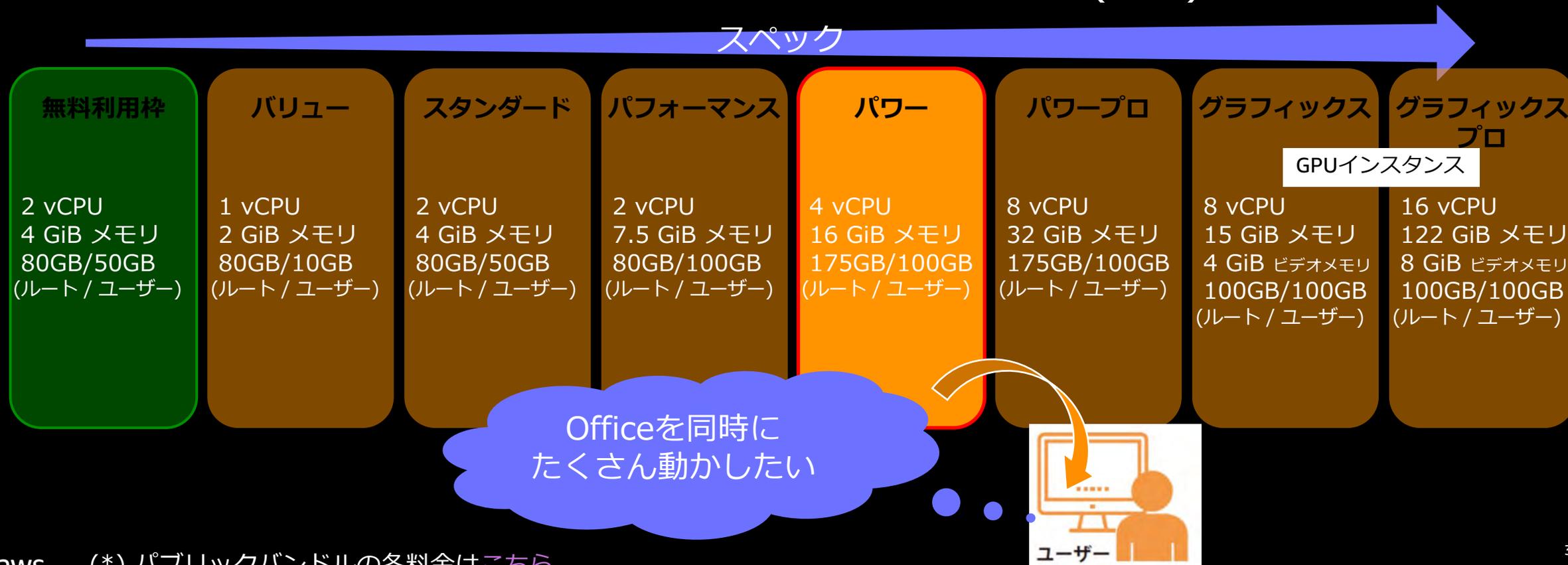
無料利用枠	バリュー	スタンダード	パフォーマンス	パワー	パワープロ	グラフィックス GPUインスタンス	グラフィックス プロ
2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	1 vCPU 2 GiB メモリ 80GB/10GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 7.5 GiB メモリ 80GB/100GB (ルート / ユーザー)	4 vCPU 16 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 32 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 15 GiB メモリ 4 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)	16 vCPU 122 GiB メモリ 8 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)

Officeを同時に  
たくさん動かしたい



# フルマネージドなので、キットティング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。  
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開



# フルマネージドなので、キットアップ不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。  
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開

スペック

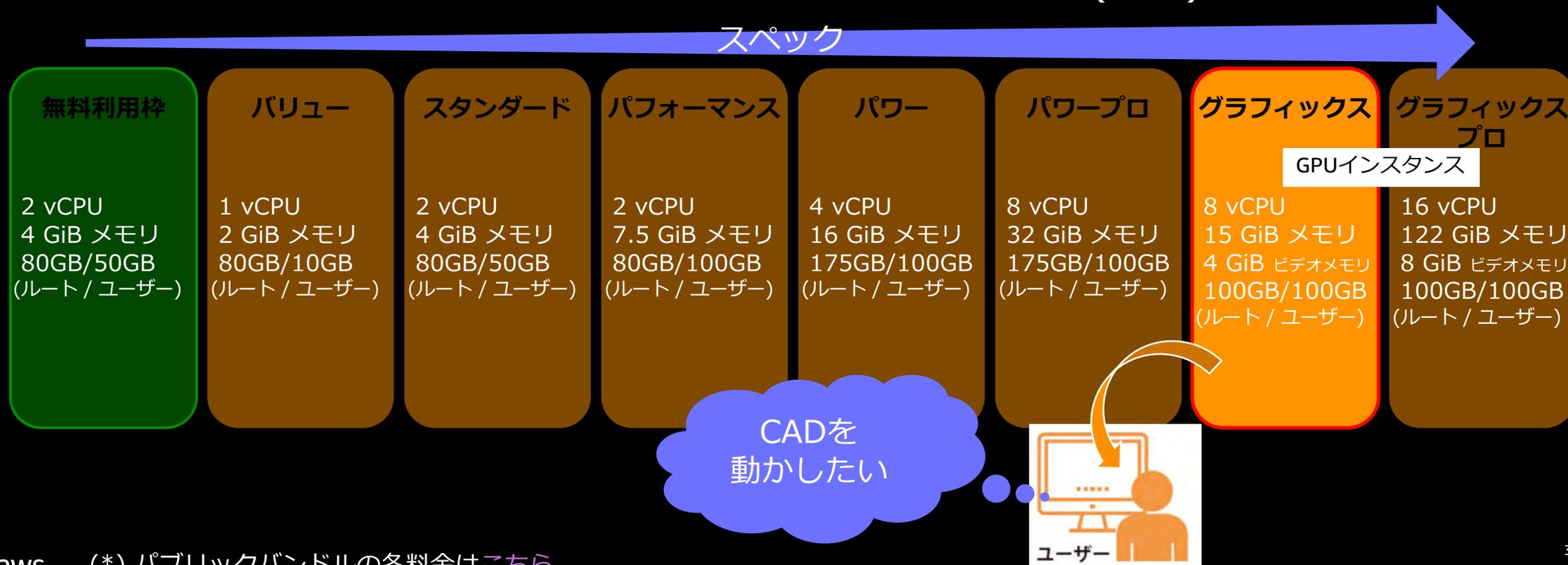
無料利用枠	バリュー	スタンダード	パフォーマンス	パワー	パワープロ	グラフィックス GPUインスタンス	グラフィックス プロ
2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	1 vCPU 2 GiB メモリ 80GB/10GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 7.5 GiB メモリ 80GB/100GB (ルート / ユーザー)	4 vCPU 16 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 32 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 15 GiB メモリ 4 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)	16 vCPU 122 GiB メモリ 8 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)

CADを動かしたい



# フルマネージドなので、キットティング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。  
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開



# フルマネージドなので、キックテイング不要 1台からすぐに VDI を立ち上げられます

機材調達のリードタイム、事前サイジングは不要。

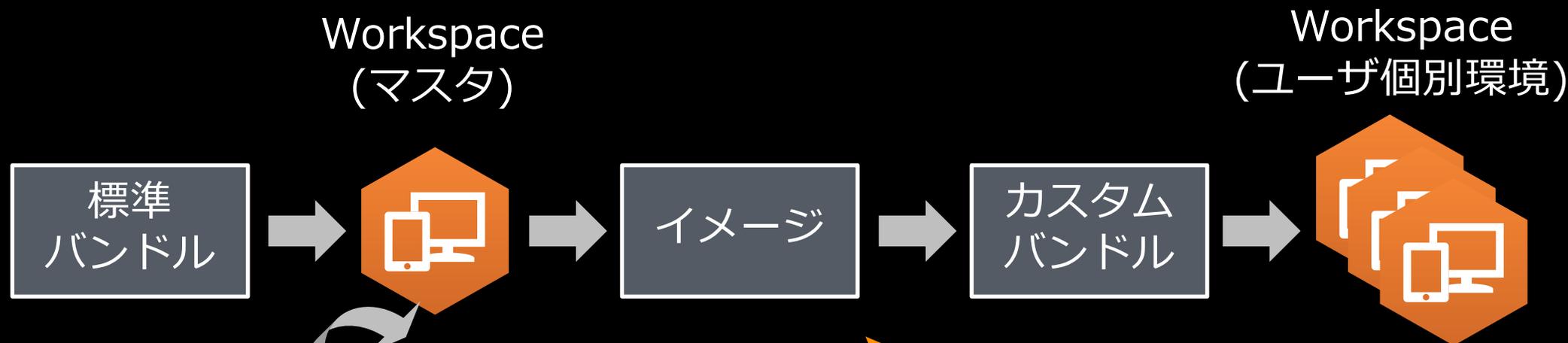
用途別に予め用意されたバンドルから仮想デスクトップ(VDI) を短時間で展開

スペック

無料利用枠	バリュー	スタンダード	パフォーマンス	パワー	パワープロ	グラフィックス GPUインスタンス	グラフィックス プロ
2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	1 vCPU 2 GiB メモリ 80GB/10GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 4 GiB メモリ 80GB/50GB (ルート / ユーザー)	2 vCPU 7.5 GiB メモリ 80GB/100GB (ルート / ユーザー)	4 vCPU 16 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 32 GiB メモリ 175GB/100GB (ルート / ユーザー)	8 vCPU 15 GiB メモリ 4 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)	16 vCPU 122 GiB メモリ 8 GiB ビデオメモリ 100GB/100GB (ルート / ユーザー)

標準バンドルから必要なスペックを選ぶだけ。  
用途に合わせて1台から無駄なく始められます

# もちろんバンドルのカスタマイズも可能 マスターイメージ一括配布で時間/コストの大幅短縮



## カスタマイズ

- OS設定カスタマイズ
- 標準アプリインストール
- 最新パッチ適用

社内セキュリティ基準に則ったイメージを作成、一括配布できるので、コスト/時間の大幅短縮とガバナンス向上が可能です

# 画面転送されるだけなので、 クライアントデバイスにデータが残りません



万一端末紛失しても、  
情報漏洩せずに安心



# ユーザー認証は Active Directory と連携。 既存ディレクトリをそのまま使えます



amazon WorkSpaces

次の情報を使用してログインしてください **認証情報**

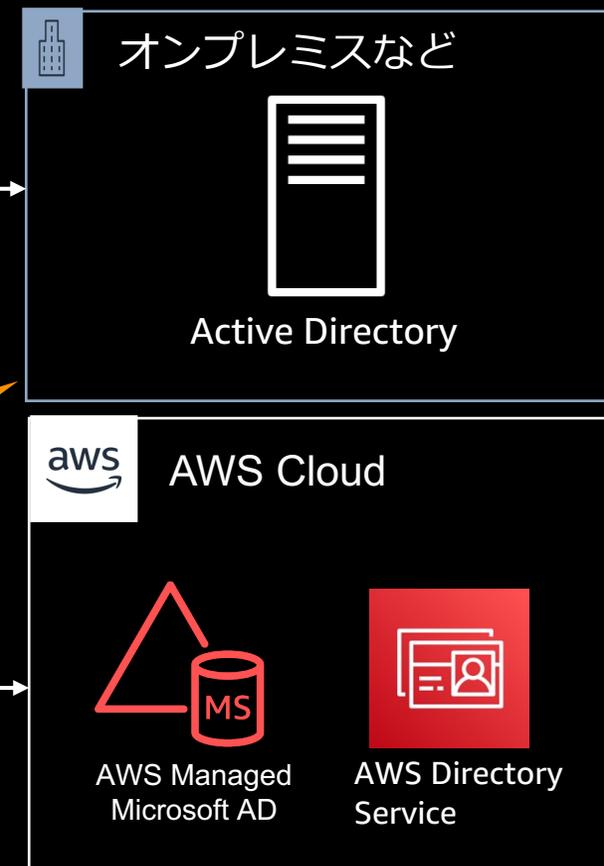
ユーザー名

パスワード

MFA コード **ADドメイン認証**

サインイン

or



オンプレミスのADと連携も可能、  
もしくは AWS Managed Microsoft ADなどを使って  
新たにディレクトリ作成もOK

# 多要素認証によるユーザー認証の強化も



クライアント証明書による端末認証や RADIUSによるMFAで、ユーザー認証を強化できます

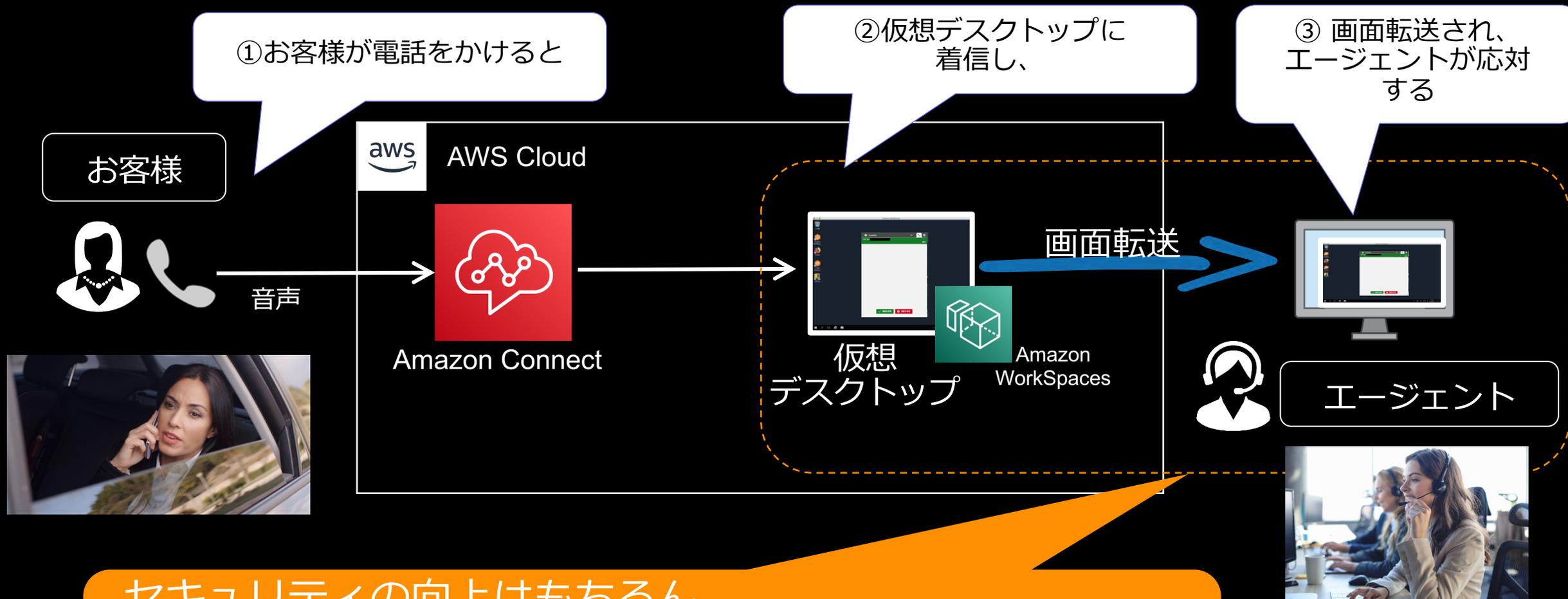


# コンタクトセンターのテレワークにも最適

①お客様が電話をかけると

②仮想デスクトップに着信し、

③画面転送され、エージェントが対応する



セキュリティの向上はもちろん、オペレーターの増減に合わせて仮想デスクトップの数も調整できるので、コスト最適化に繋がります。

# 明日から始めるための



# 3ステップ

1、認証基盤(Active Directory)を準備しよう

- ✓ Active Director との接続
  - ・ 既存ADとの連携or
  - ・ 新規ADの作成etc

MFAで認証強化も可能

2、マスターイメージを作成しよう

- ✓ マスターイメージの作成
  - ✓ カスタムバンドルの作成
- etc

業務アプリケーションやOS設定などを入れる

3、さあ、WorkSpacesを展開しよう

- ✓ WorkSpacesを人数分立ち上げ

1 か月あたり合計で最長40時間の無料利用枠あり。料金の詳細は[こちら](#)。



イメージを掴んでいただくために簡略化しています。実際の手順は[ドキュメント](#)をご確認ください。

# Amazon WorkSpaces まとめ

- 完全マネージドな仮想デスクトップをご提供する Amazon WorkSpaces。
- 1台からリスクなく始められます。
- Amazon WorkSpacesで、働き方改革とセキュリティの両立を目指しませんか？

社内の膨大なデータを横断的に検索、より早く答えを得よう

# Amazon Kendra

# こんな悩みはありませんか？

どこかに書いてあったんだけど、、、  
どこに何があるかわからない！  
すぐに見つからない～～



報告書、マニュアル、仕様書・・・  
置いてある「だけ」で活用できていない。  
宝の情報のはずなんだけどなあ



# こんな悩みはありませんか？



企業内のデータは膨大になり、  
分散していてアクセスできない  
場合が多い

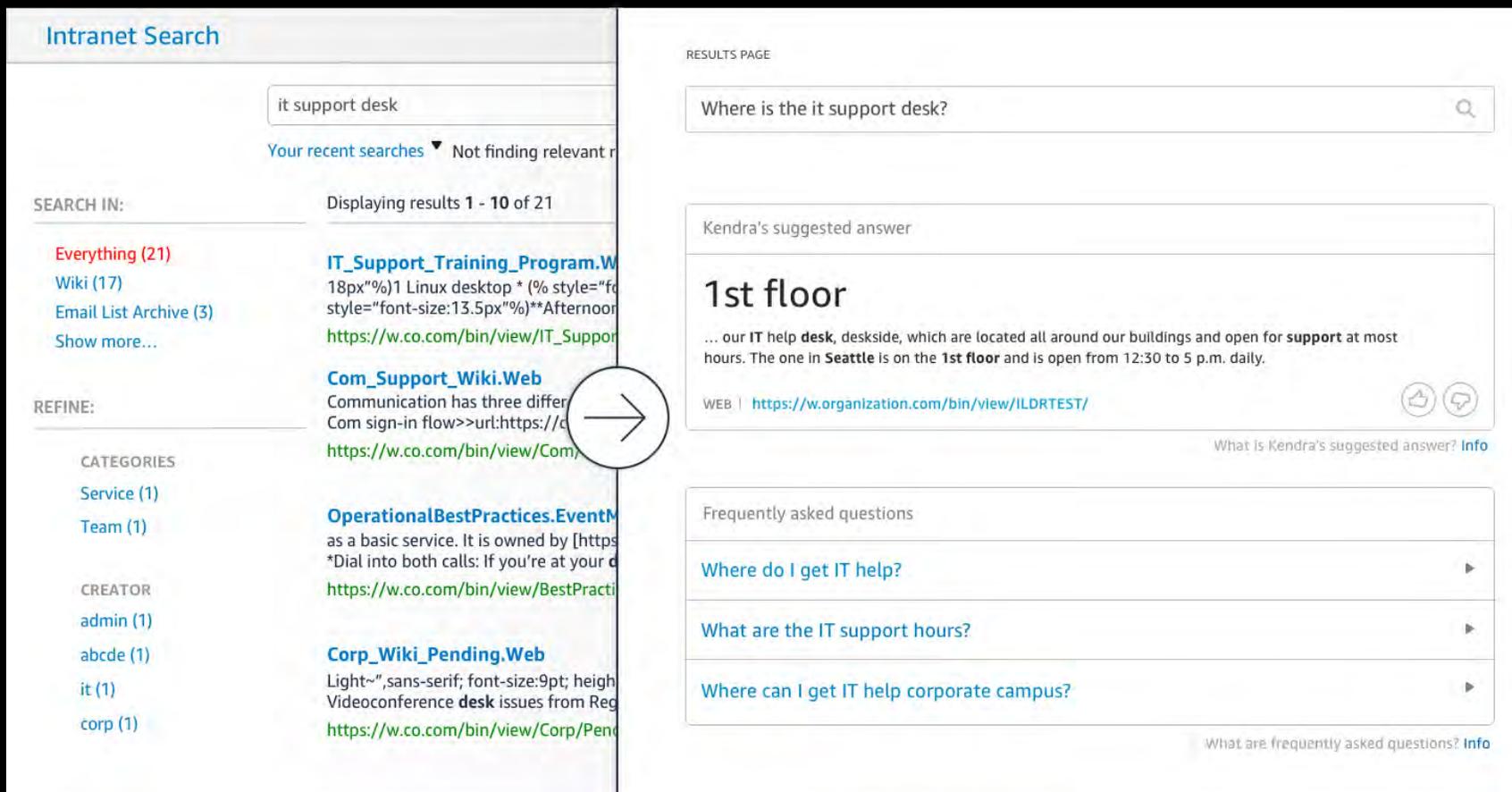
**80%** of data at the enterprise  
is **unstructured**

Source: <https://www.capgemini.com/2018/08/reorganizing-unstructured-data/>

# Amazon Kendra とは

## 機械学習による、高精度のインテリジェント検索サービス

Traditional search

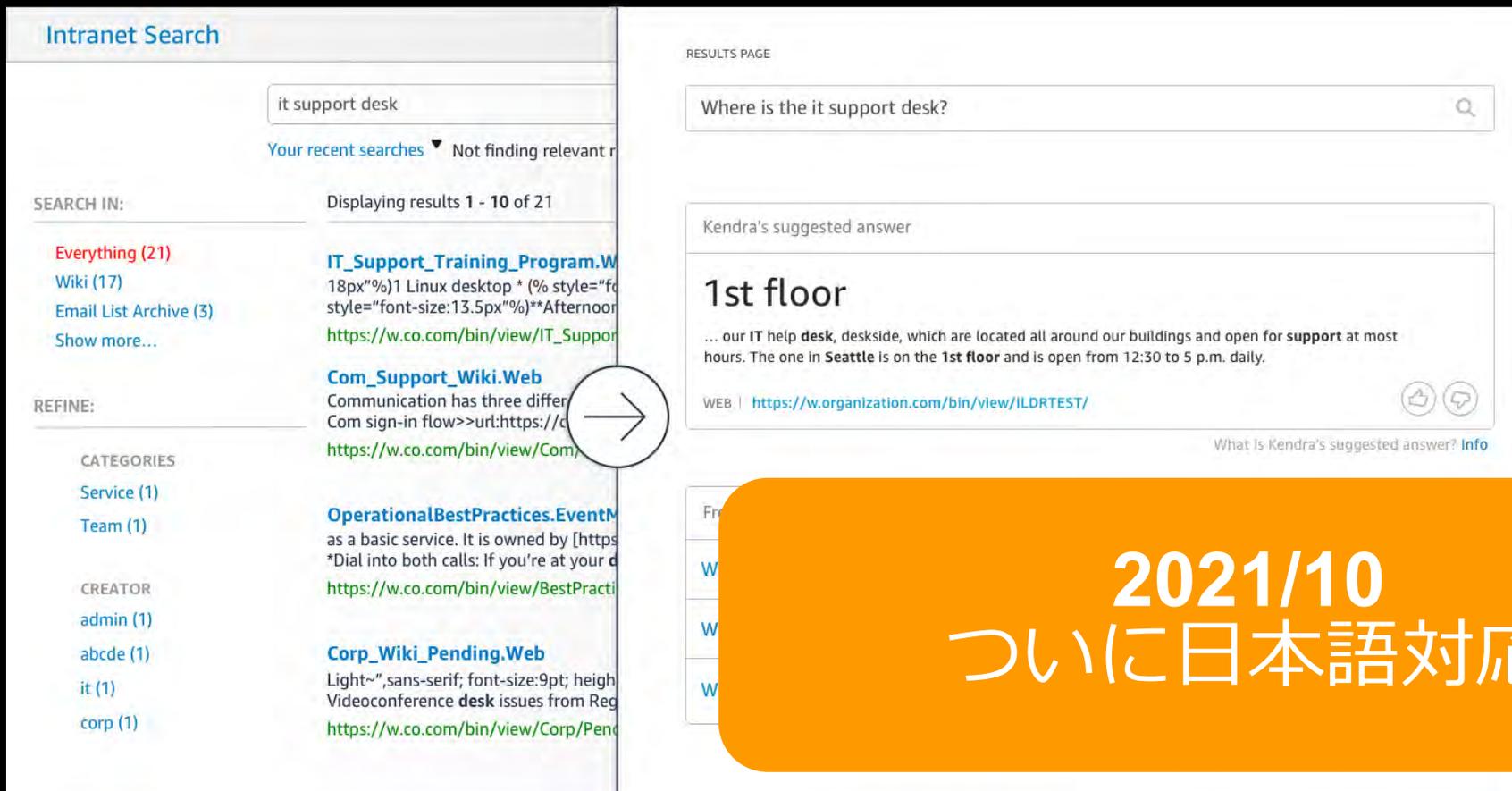


Intelligent search

# Amazon Kendra とは

## 機械学習による、高精度のインテリジェント検索サービス

Traditional search



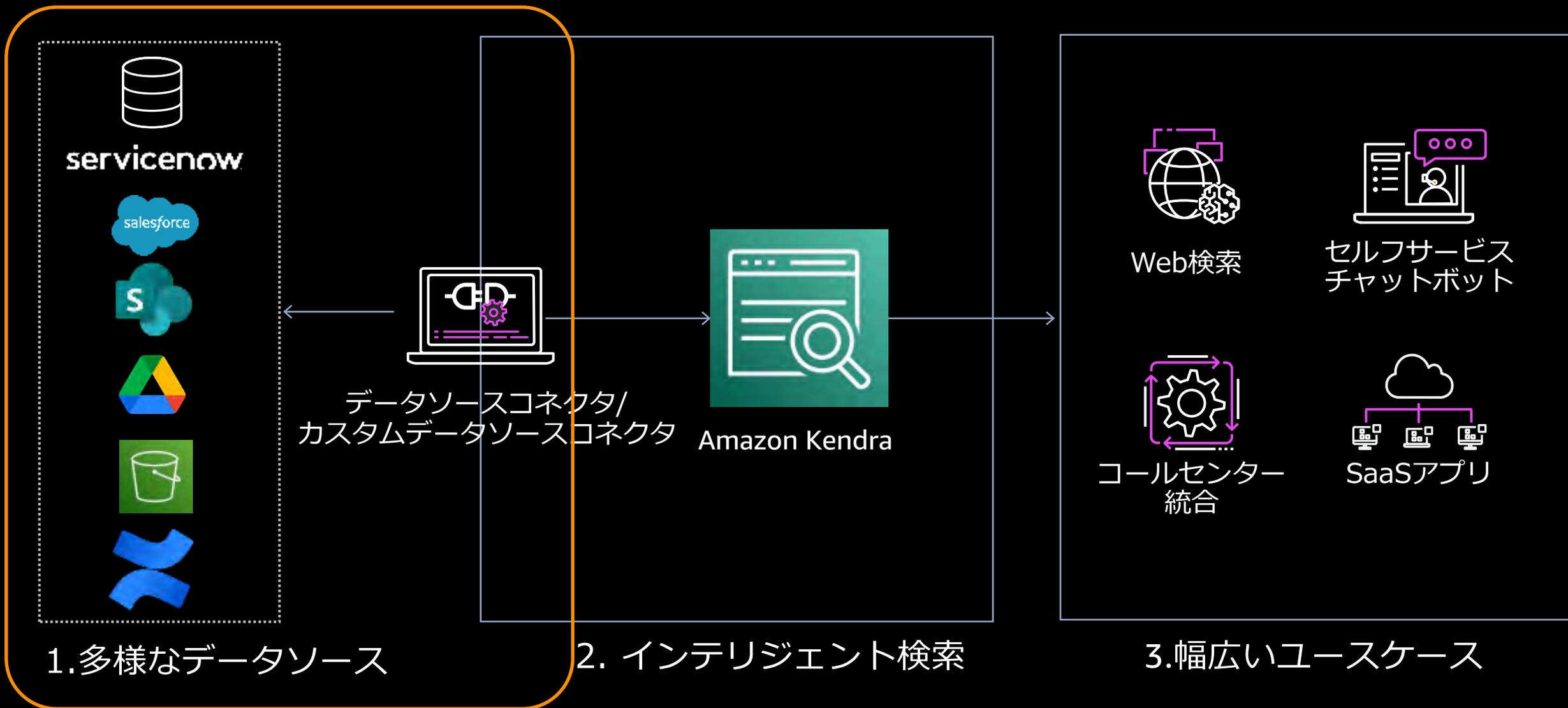
Intelligent search

2021/10  
ついに日本語対応

# Amazon Kendra を用いた検索システム例



# Amazon Kendra を用いた検索システム例

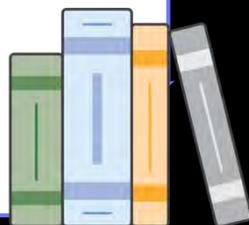


# 多様なデータソース

50を超えるコネクタを用意

すぐにデータソースとして追加できます。

- Amazon S3
- Microsoft SharePoint
- Confluence
- Adobe Experience Manager
- Service Now
- Salesforce など



Select data source connector type Info

<p>Amazon RDS</p> <p>4 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>Amazon S3</p> <p>3 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>Confluence</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>
<p>Custom data source connector</p> <p>3 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>Google Drive</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>OneDrive</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>
<p>Salesforce Online</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>ServiceNow Online</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>SharePoint</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>
<p>WebCrawler</p> <p>4 steps</p> <p>Add connector</p>	<p>WorkDocs</p> <p>5 steps</p> <p>Add connector</p>	

Partner developed connectors

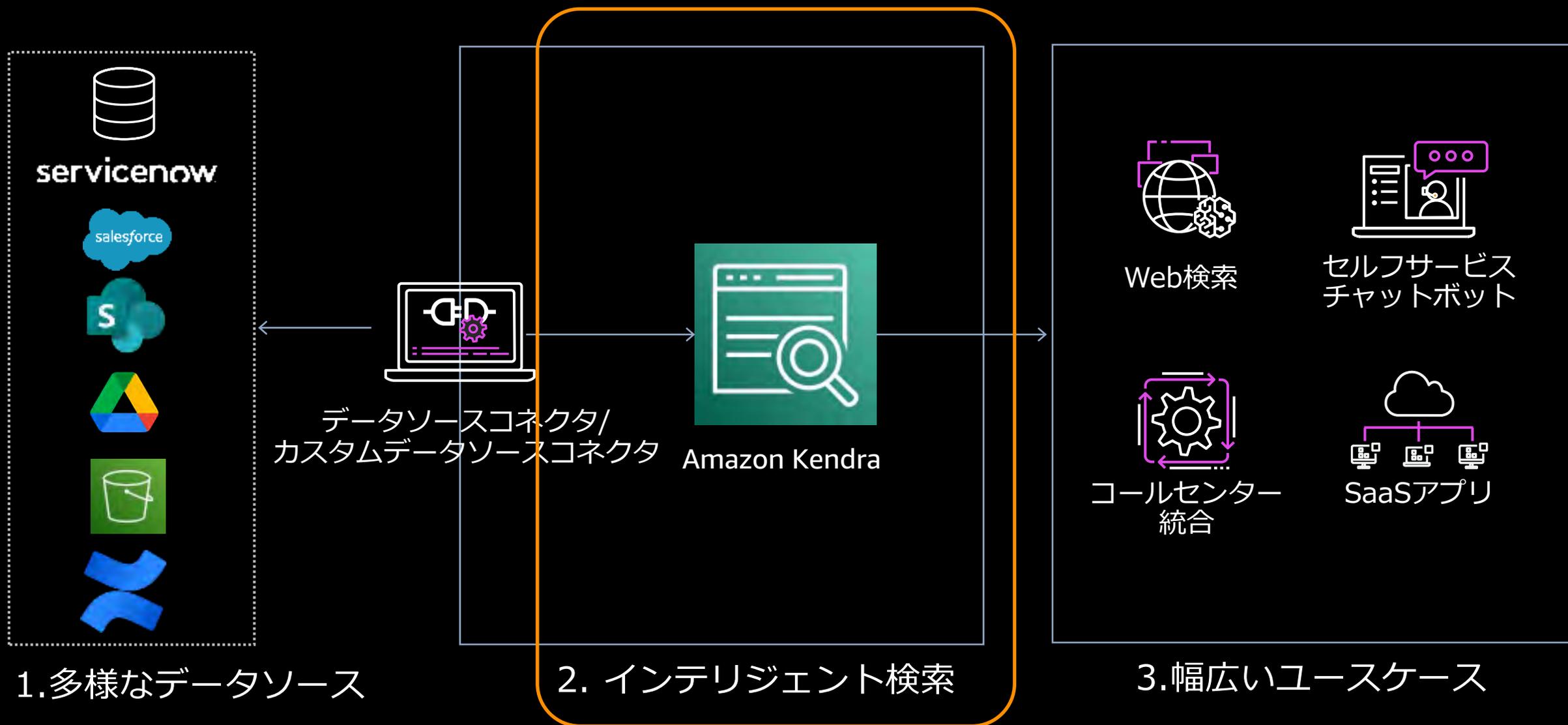
The connectors below have been developed by AWS partners. You can contact the partner directly to learn more about using these connectors with your Amazon Kendra Index.

<p><b>Adobe AEM Connector</b></p> <p>By Raytion</p> <p>Secure enterprise search connector for reliably indexing content from the Adobe Active Experience Manager (AEM). It robustly indexes pages, attachments and other generated document types from Adobe AEM in near real time. The connector fully supports Adobe AEM's permission model, its built-in user and group management, as well as AEM installations based on Active Directory or other directory services.</p> <p>Contact partner <a href="#">🔗</a></p>	<p><b>Alfresco Connector</b></p> <p>By Raytion</p> <p>Secure enterprise search connector for reliably indexing content from Alfresco One. It robustly indexes files, folders and user profiles from Alfresco One in near real time. The connector fully supports Alfresco One's permission model, its built-in user and group management, as well as Alfresco One installations based on Active Directory and other directory services.</p> <p>Contact partner <a href="#">🔗</a></p>	<p><b>Atlassian Confluence Cloud Connector</b></p> <p>By Raytion</p> <p>Secure enterprise search connector for reliably indexing content from Atlassian Confluence Cloud. It robustly indexes pages, blog posts, attachments, comments, spaces, profiles, and hub sites for tags from Confluence Cloud instances in near real time. The connector fully supports Atlassian Confluence Cloud's built-in user and group management.</p> <p>Contact partner <a href="#">🔗</a></p>
<p><b>Atlassian Confluence Connector</b></p> <p>By Raytion</p> <p>Secure enterprise search connector for reliably indexing content from Atlassian Confluence Server. It robustly indexes pages, blog posts, attachments, comments, spaces, profiles, and hub sites for tags from on-premise Confluence instances in near real time. The connector fully supports Atlassian Confluence's built-in user and group management, as well as Confluence installations based on Active Directory and other directory services.</p> <p>Contact partner <a href="#">🔗</a></p>	<p><b>Atlassian Jira Connector</b></p> <p>By Raytion</p> <p>Secure enterprise search connector for reliably indexing content from Atlassian Jira. It robustly indexes projects, issues, attachments, comments, work logs, issue histories, links, and profiles from on-premise Jira instances in near real time. The connector fully supports Atlassian Jira's built-in user and group management, as well as Jira installations based on Active Directory and other directory services.</p> <p>Contact partner <a href="#">🔗</a></p>	<p><b>Atlassian Jira Cloud Connector</b></p> <p>By Raytion</p> <p>Secure enterprise search connector for reliably indexing content from Atlassian Jira Cloud. It robustly indexes projects, issues, attachments, comments, work logs, issue histories, links and profiles from Jira Cloud in near real time. The connector fully supports Atlassian Jira Cloud's built-in user and group management.</p> <p>Contact partner <a href="#">🔗</a></p>



(\* Amazon Kendra のデータソースについて、詳細は[こちら](#)。

# Amazon Kendra を用いた検索システム例



1. 多様なデータソース

2. インテリジェント検索

3. 幅広いユースケース

# インテリジェント検索

① 自然言語で質問したり、  
キーワード検索をすると

② ・ 自然言語を理解し、**回答**

・ 最も近いFAQを提示  
(FAQマッチング)

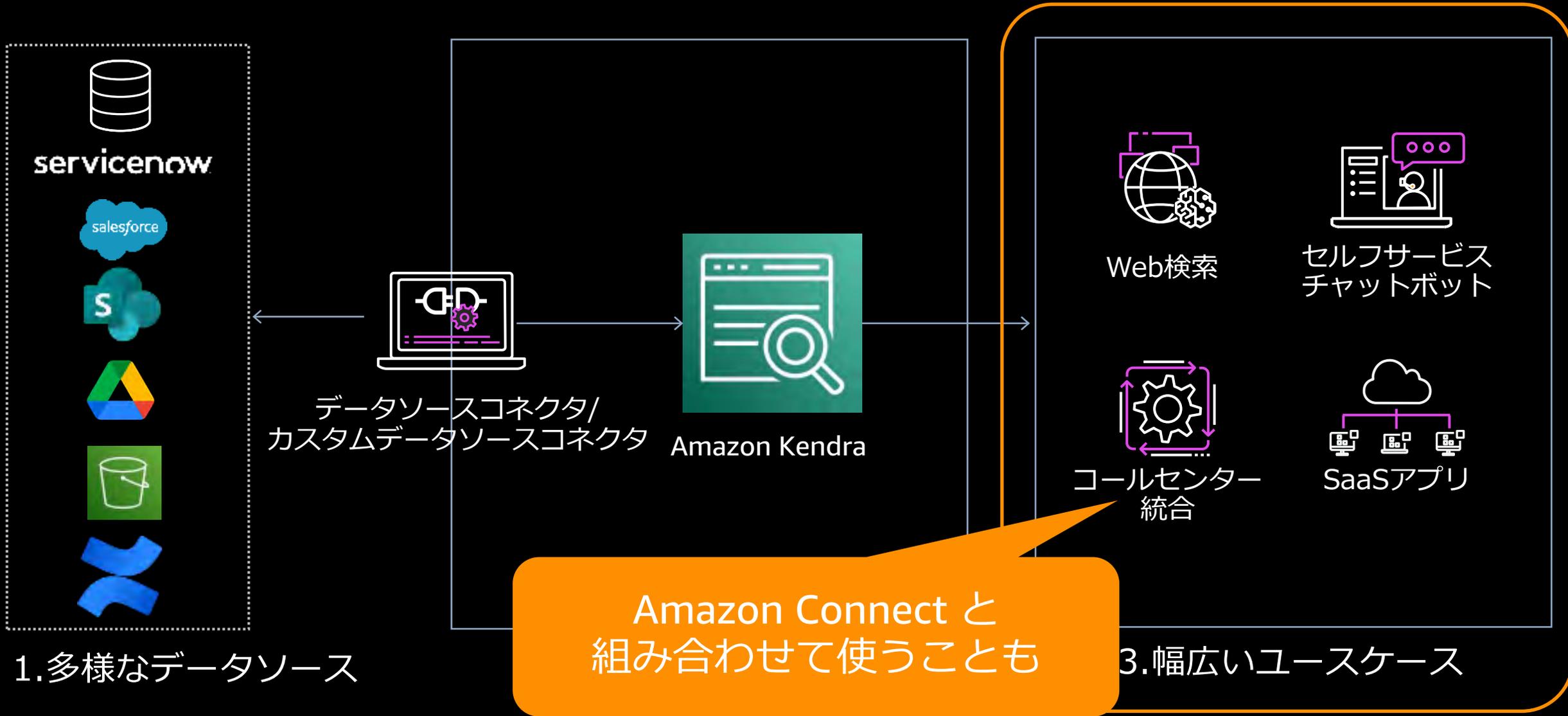
・ 関連ドキュメントを提示  
(ドキュメントランキング)

③ ユーザーのフィードバックから、  
**継続的な改善**

The screenshot displays the AWS Kendra search interface. At the top, a search bar contains the query "Where is the it support desk in kumo?". Below the search bar, the interface shows "Kendra's suggested answer" with the text "1st floor" highlighted in a red box. The suggested answer text reads: "... our IT help desk, deskside, which are located all around our buildings and open for support at most hours. The one in Kumo is on the 1st floor and is open from 12:30 to 5 p.m. daily." Below this, there is a "Frequently asked questions" section with a list of questions, the first of which is "Where do I get IT help in..." and is also highlighted in a red box. At the bottom, there is a "Recommended documents" section with a list of documents, the first of which is "AWS Kumo" and is highlighted in a red box. The interface includes various interactive elements like thumbs up/down icons and a feedback link.

※現時点では、英語のみに対応している機能もあります。  
各言語で提供する機能の制限は[こちら](#)。

# Amazon Kendra を用いた検索システム例



# コンタクトセンターのナレッジ検索にも最適



ナレッジ検索により、  
コンタクトセンターの効率化、お客様対応品質の改善へ



## 1、Amazon Kendra の インデックスを作成しよう

- ✓ 暗号化Keyの設定
- ✓ エディションの選択
  - Developer Edition
  - Enterprise Edition
  - etc

最初の 30 日間で最大  
750 時間の無料利用枠あり。  
料金の詳細は[こちら](#)を参照。

## 2、データソース定義と 同期をしよう

- ✓ データソースの定義
  - コネクタの選択
  - 言語の選択
  - クロール頻度の決定
- ✓ 同期 (sync)  
etc

複数データソースを  
定義することで  
横断検索が可能に

## 3、検索の準備はOK！ アプリから検索APIを呼ぶだけ

- ✓ 検索の実行 



# Amazon Kendra まとめ

- 社内のナレッジを横断検索できるAmazon Kendra。
- Amazon Kendra をはじめとする AWS の AI Service 群は、機械学習の知識がなくてもすぐに始められるのが特徴です。
- Amazon Kendra を活用して
  - ✓ 従業員の生産性向上、
  - ✓ お客様の検索体験の向上、
  - ✓ コンタクトセンターの効率化を目指しませんか。

使っただけの安価な料金で全社員にBIを  
データドリブン文化はここから始まる  
Amazon QuickSight

# こんな悩みはありませんか？

データドリブンの  
文化を醸成したい

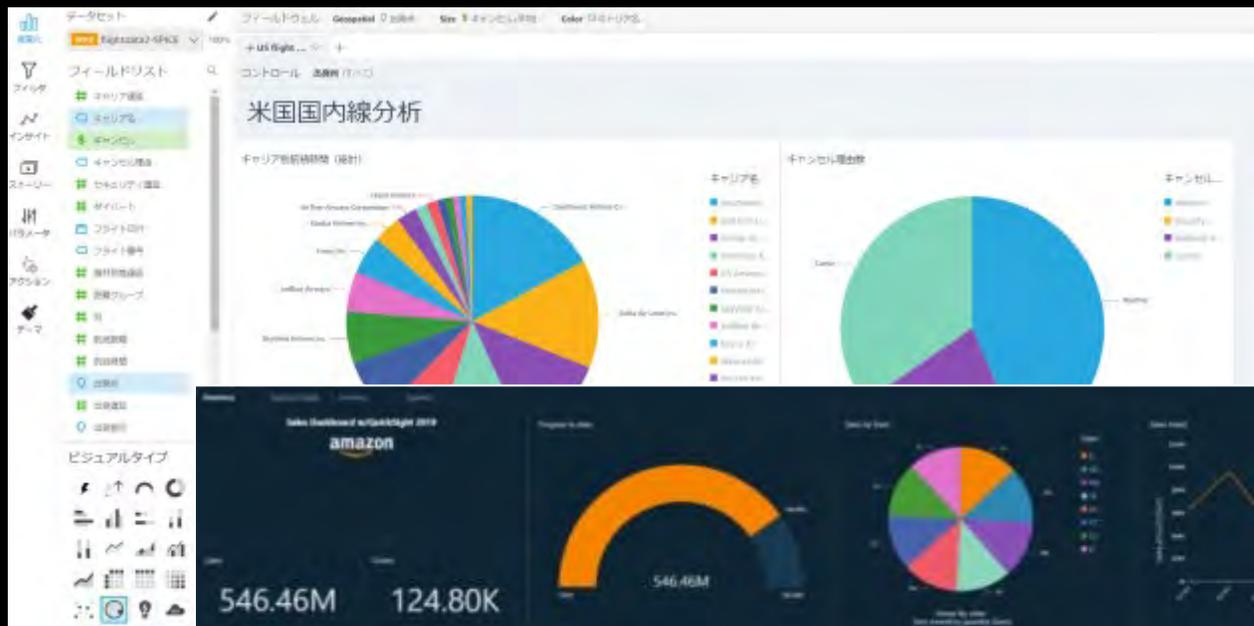


使うか使わないか分からない人もいる中、  
全員にライセンスを買うのは  
リスクがあるなあ

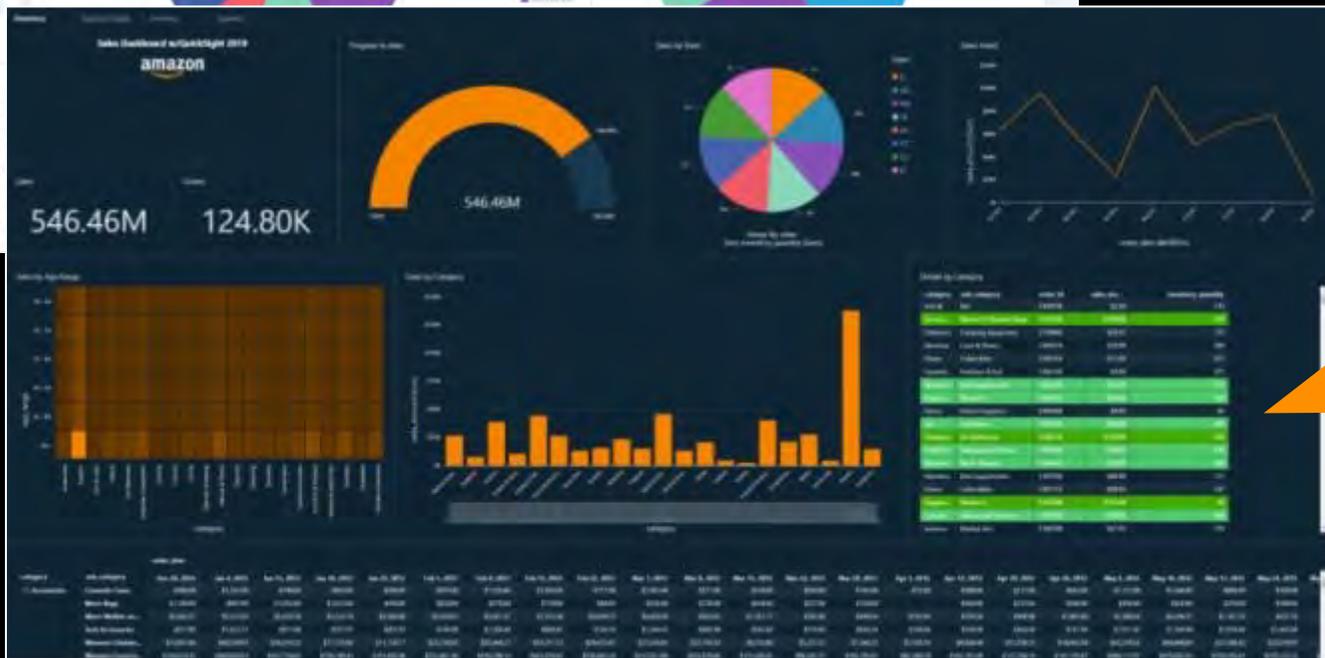


サーバーインフラを管理する  
エンジニアもいない・・・

# Amazon QuickSight が解決します



Amazon QuickSight は、直感的な可視化を実現するサーバーレスなBIサービスです。



サーバーレスなBIツールで、インフラ管理は一切不要。ブラウザだけで利用可能です。

# 全社員を利用可能にしても、 無駄にならない料金体系

Enterprise Edition の Reader ライセンスは、使った分だけの利用料金。  
使わなければゼロ円。

## Author

ダッシュボードを作成して公開

**\$18**

/ ユーザー / 月

年単位契約

\$24 / ユーザー / 月 (月単位契約)

## Reader

作成済みダッシュボードを閲覧

**\$0.30**

/ セッション\*

最大で

**\$5**

/ ユーザー / 月

\*1 セッション = ログインから 30 分間

# Reader の典型的な価格例

50 Readers	利用頻度	ユーザー毎の料金	合計月額費用
10	1日2回	\$5 /月	\$50 /月
20	週に2回	\$2.40 /月	\$48 /月
20	月に2回	\$0.60 /月	\$12 /月
<b>50</b>	-	-	<b>\$110 /月</b>

5000 Readers	利用頻度	ユーザー毎の料金	合計月額費用
750	1日2回	\$5 /月	\$3,750 /月
2,000	週に2回	\$2.40 /月	\$4,800 /月
2,000	月に2回	\$0.60 /月	\$1,200 /月
250	非アクティブ	課金なし	\$0 /月
<b>5,000</b>	-	-	<b>\$9,750 /月</b>

# Reader の典型的な価格例

50 Readers	利用頻度	ユーザー毎の料金	合計月額費用
10	1日2回	\$5 /月	\$50 /月
20	週に2回	\$2.40 /月	\$48 /月
20	月に2回	\$0.60 /月	\$12 /月
50			<b>\$110 /月</b>

**50人の規模なら**

5000 Readers	利用頻度	ユーザー毎の料金	合計月額費用
750	1日2回	\$5 /月	\$3,750 /月
2,000	週に2回	\$2.40 /月	\$4,800 /月
2,000	月に2回	\$0.60 /月	\$1,200 /月
250		料金なし	\$0 /月
5,000			<b>\$9,750 /月</b>

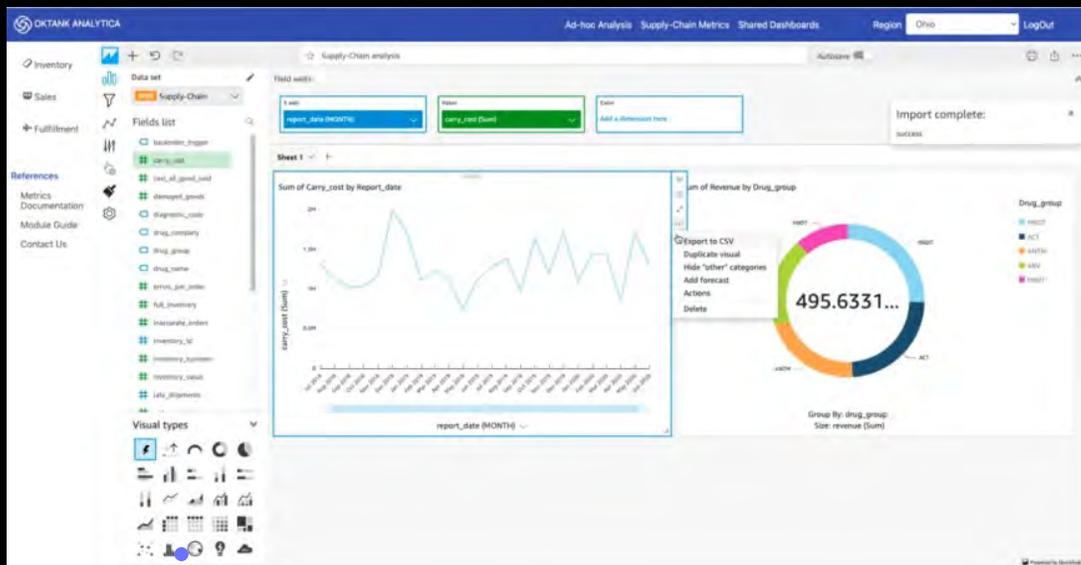
**5000人の規模なら**



(\* Amazon QuickSight の、料金については[こちら](#)。

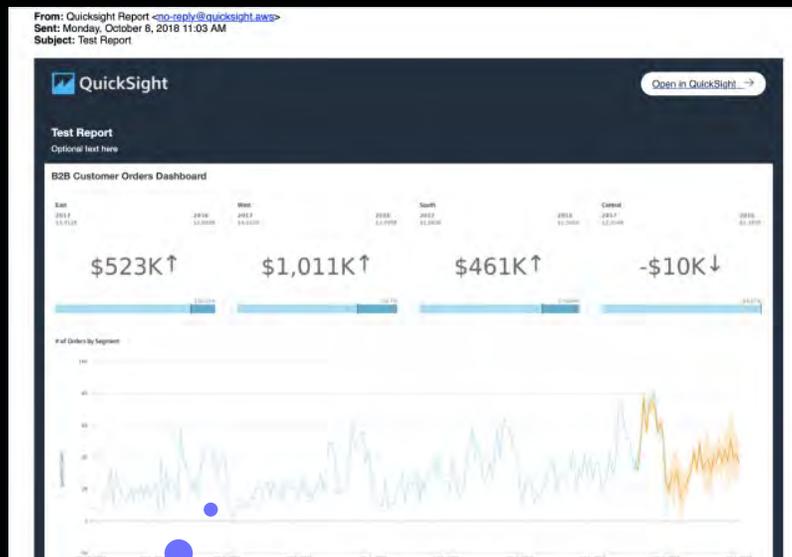
# 必要なデータがいつでも横にある環境を

イントラサイトへの埋め込みや、Eメール、モバイル。  
ログインなしに自然と見える環境がデータ活用を活性化させます。



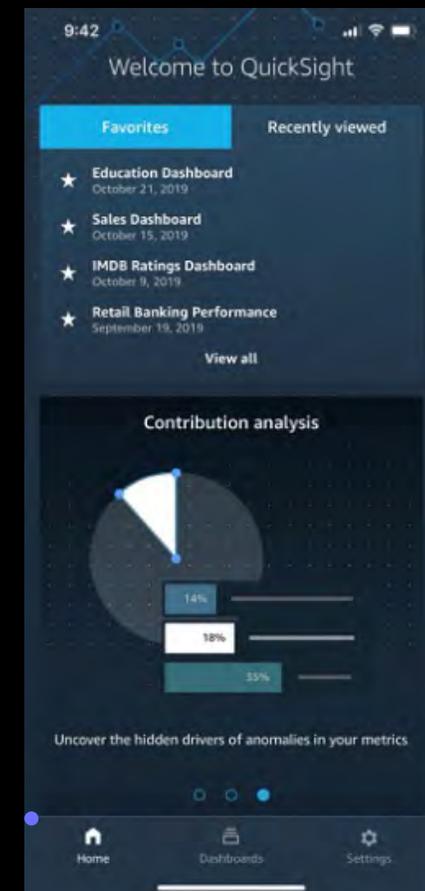
## サイト埋め込み

イントラサイトに埋め込むことで、自然に目に入るように



## Eメール

あまり見ない社員にはメールに組み込んで見るように促したり



## モバイル

外回りの社員も見やすいよう、モバイルも用意



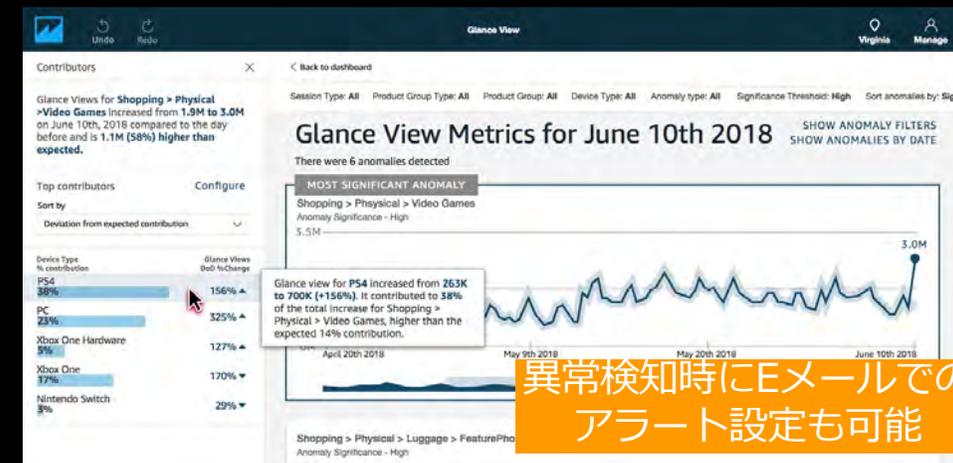
(\*) 埋め込み分析について、詳細は[こちら](#)。

# 機械学習ベースの高度な洞察も

専門家不要で使えるインサイト(洞察)機能を提供しています。

- **MLベースの異常検知** : 自動的に異常値を発見し、報告
- **MLベースの予測** : 過去の値から将来を予測
- **自動ナラティブ** : 分かりやすい文章で分析結果を提供
- **QuickSight Q<sup>(\*1)</sup>** : ユーザの言葉を理解して可視化  
 (\*1) QuickSight Q は、現時点では英語のみのサポートです。

## 異常検知



## MLベースの予測

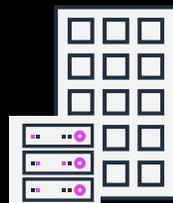


# 豊富なコネクタをご用意

データにすぐに接続、分析をクイックに始められます。

## オンプレミス

オンプレミスにセキュアに接続。  
S3やEXCELファイルのアップロードに対応



- Excel
- CSV
- Teradata
- MySQL
- SQL Server
- PostgreSQL
- Oracle

## AWSクラウド

ConnectS3上のデータやVPC内のデータベースにセキュアに接続



- Timestream
- Amazon Elasticsearch Service
- Presto
- Spark
- Postgre SQL
- MariaDB
- Snowflake
- IoT Analytics

## SaaS

3rdパーティーのSaaSに接続



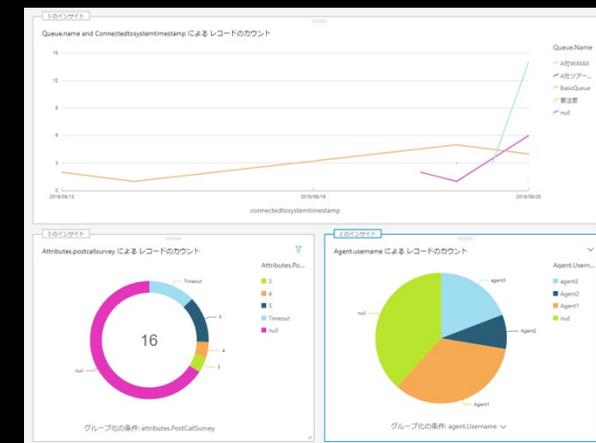
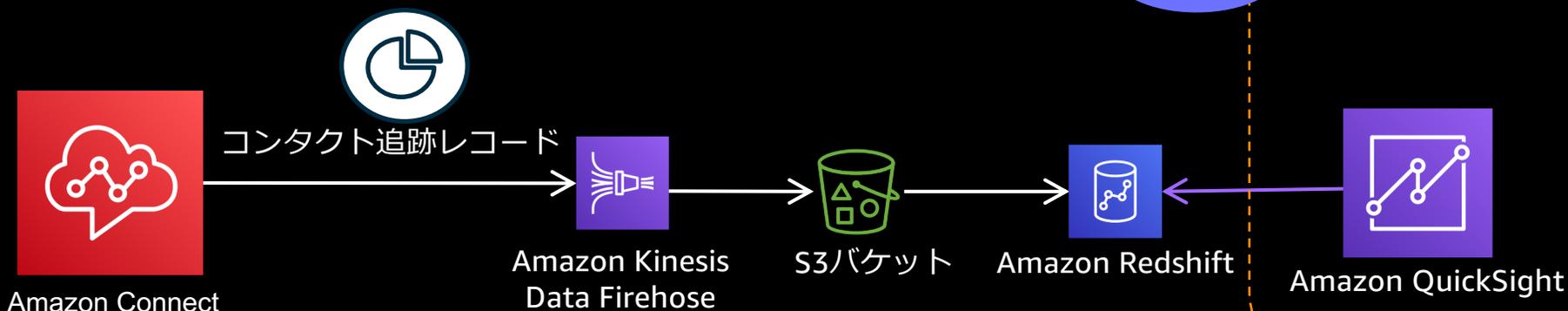
- Salesforce
- Square
- Adobe Analytics
- Jira
- ServiceNow
- Twitter
- Github

# コンタクトセンター分析にも最適

コールログを集計し、Amazon QuickSightで分析

- ・ 短時間放棄呼や複数回の転送の多発などの異常検知
- ・ Agentパフォーマンスの相関分析
- ・ キーワードによるトレンドの分析 etc

ビジネスに役立つ  
インサイトも



コンタクトセンターの効率化、お客様対応品質の改善へ

# 明日から始めるための



# 3ステップ

## 1、Amazon QuickSight の セットアップをしよう

- ✓ ユーザーの作成
- ✓ エディションの  
選択
  - Standard Edition
  - Enterprise Edition  
etc

QSに初めてサインアップすると、  
4ユーザ30日間無料トライアル  
あり。料金の詳細は[こちら](#)。

## 2、データの準備をしよう

- ✓ データソースの作成
- ✓ QSで使用するための  
データセットの作成
  - 変換やテーブル結合
  - データへのアクセス  
制御
  - etc

分析しやすい形に  
データの準備ができます

## 3、さあ、分析を始めよう

- ✓ Visualの作成



# Amazon QuickSight まとめ

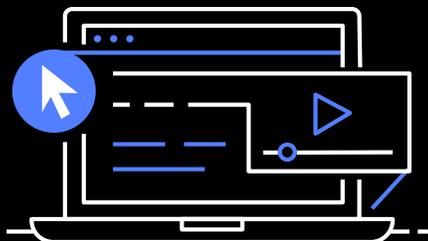
- サーバーレスでインフラ管理不要、ブラウザだけで使えるBIツール、Amazon QuickSight。
- 誰でも使えるよう、BIツールの敷居を下げることで、利用・洞察を加速することができます。
- 全社員に Reader ライセンスをリスクなく配れる Amazon QuickSight を用いて、データドリブン文化の醸成を始めてみませんか。

# まとめ

# まとめ

- 本セッションでは、以下のサービスをご紹介しました。
  - ✓ Amazon Connect (コンタクトセンター)
  - ✓ Amazon WorkSpaces (デスクトップ仮想化)
  - ✓ Amazon Kendra (インテリジェント検索)
  - ✓ Amazon QuickSight (BIサービス)
- これらは、サービス単体ですぐにビジネス活用できるサービスであるとともに簡単に使え、専門家無しでも変更・拡張を行うことができるサービスでもあります。
- 今のような、変化への迅速な対応が求められる時代には、自分自身の手で構築・変更できることが大きなアドバンテージになります。また、すぐに始められてやめたい時にやめられるクラウドの特性を活かして、リスクなく始めることができます。
- これらのサービスが、御社のビジネス変革/デジタル変革を進める上で一助となりますと幸いです。

# AWS デジタルトレーニング



学習方法を柔軟に選ぶことができます。

550以上の無料デジタルトレーニングでクラウドのスキルを身につけることができ、クラスルームトレーニングでさらに深く学ぶこともできます。

## おすすめのコース

- **[AWS Cloud Practitioner Essentials \(Japanese\)](#)**

このコースは、特定の技術領域ではなく、アマゾン ウェブ サービス (AWS) クラウドを全体的に理解したい方を対象としています。受講者は、AWS クラウドの概念、AWS のサービス、セキュリティ、アーキテクチャ、料金、サポートについて学習し、AWS クラウドについての知識を深めます。このコースは、AWS Certified Cloud Practitioner 試験の準備にも役立ちます。

- **[Getting Started with AWS Security, Identity, and Compliance \(Japanese\)](#)**

このコースでは、AWS のセキュリティテクノロジー、ユースケース、メリット、サービスの概要について説明します。AWS のセキュリティ、アイデンティティ、コンプライアンスのカテゴリにおけるさまざまなサービスを紹介します。このコースを修了すると、クラウド内のセキュリティの重要性を理解し、データの保護に使用する AWS のサービスを選択できるようになります。

- **[Moving to Managed Databases on AWS \(Japanese\)](#)**

リフトアンドシフト戦略は、クラウドを利用しようとする組織が一般的に採用する方法です。このコースでは、AWS ヒーローである Alex DeBrie が、アマゾン ウェブ サービス (AWS) においてセルフマネージドデータベースからフルマネージドデータベースソリューションに移行することのメリットについて説明します。また、AWS クラウドに移行する際に考慮すべき重要な要素についても学習します。最後に、この Moving to Managed Databases on AWS の 8 つのコースのカリキュラムの一環として、一般的なデータベースの移行に関するユースケースのコースをご紹介します。

# AWS Builders Online Series にご参加いただきありがとうございます

楽しんでいただけましたか? ぜひアンケートにご協力ください。  
本日のイベントに関するご意見/ご感想や今後のイベントについてのご希望や改善のご提案などがございましたら、ぜひお聞かせください。



[aws-apj-marketing@amazon.com](mailto:aws-apj-marketing@amazon.com)



[twitter.com/awscloud\\_jp](https://twitter.com/awscloud_jp)



[facebook.com/600986860012140](https://facebook.com/600986860012140)



<https://www.youtube.com/user/AmazonWebServicesJP>



<https://www.linkedin.com/showcase/aws-careers/>



[twitch.tv/aws](https://twitch.tv/aws)

# Thank you!