

顧客と従業員の体験を高める クラウドコンタクトセンターの実践

清水 幸典

プロダクティビティ アプリケーションズ事業本部 CX事業部
Amazon Connect スペシャリスト ソリューションアーキテクト
アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

自己紹介

名前：清水 幸典（しみず ゆきのり）

所属：

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

Amazon Connect スペシャリスト ソリューションアーキテクト

経歴：

国内SIerでシステム開発、ネットワーク構築/運用に従事

ビデオ会議製品、セキュリティ製品のプリセールスエンジニア

好きなAWSサービス： Amazon Connect, AWS Ground Station



内容に関する注意点

- 本資料では収録日時点のサービス内容および価格に基づき説明しています。
- ご紹介する機能の一部は日本語に対応していないものや、プレビューリリースのものがあります。
- 最新の情報はAWS公式ウェブサイト(<http://aws.amazon.com>)にてご確認ください。

アジェンダ

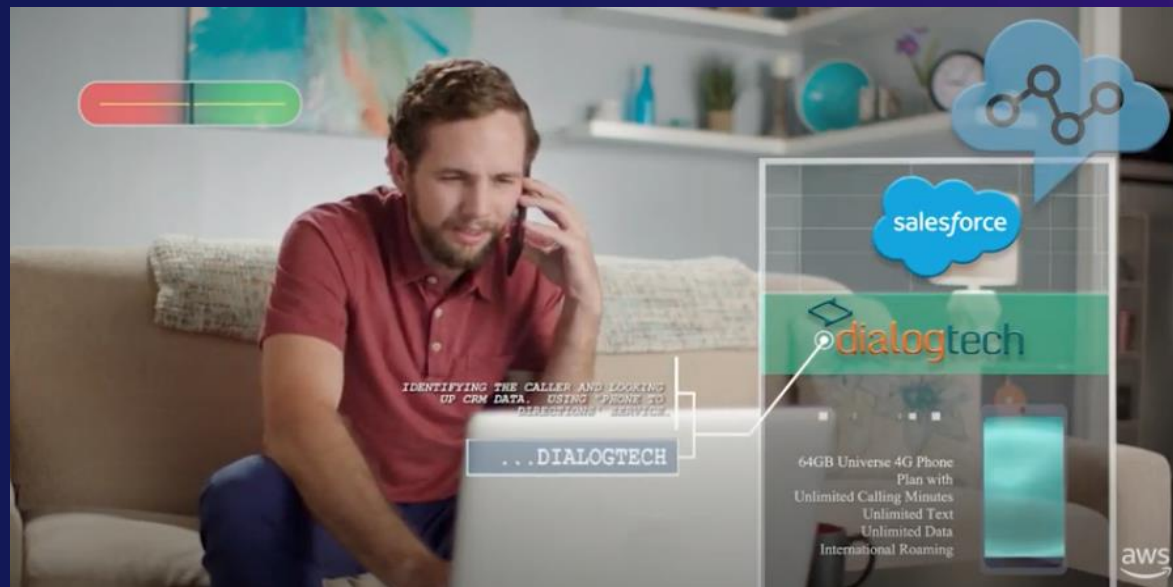
- コンタクトセンターにおける顧客体験/従業員体験
- クラウドコンタクトセンターによるイノベーションの実現
- 顧客体験/従業員体験向上のファーストステップ
- まとめと次のステップ

従来の顧客体験、新しい顧客体験

モバイルデバイスの機種変更時における顧客体験(CX)の例



お客様の課題の理解に時間が掛かり、
顧客体験が低下



お客様の課題をスムーズに解決し、
顧客体験が向上

<https://www.youtube.com/watch?v=oMAnsRECYyo>

快適な顧客体験を提供するための奮闘



顧客は価格・品質に次いで、顧客体験を購買決定における重要な要因として挙げている

顧客は気に入っていたブランドであっても、一度不快な体験をすると取引をやめると回答している



コンタクトセンター従業員の体験(EX)



従業員体験を低下させる要因

- 効率化の追求による疲労
- 独立した多数のツール
- 長時間の連続した顧客対応
- 単純な問い合わせの繰り返し
- フォローアップ作業の負荷
- 顧客のクレームによる長時間対応
- タイムリーな支援の欠如
- 定量的でない評価



従業員体験が低下した結果

- 優秀な人材の流出
- 雇用の確保が困難
- 顧客体験の低下
- ビジネス状況の悪化



コンタクトセンターにおけるCX/EXの課題

無駄な時間や労力、顧客満足度低下の要因を探る



顧客

回答に辿り着けない問い合わせ方法
解決に結びつかないセルフサービス
一貫性がない機械的な応答
必要以上の複雑さ



エージェント

発信者の認証にかかる稼働が多い
顧客状況のリアルタイムな把握が困難
サイロ化したシステムやツール
フォローアップの管理ができない

Amazon Connect

使いやすいオムニチャネル対応のフルクラウドコンタクトセンター

コールフロー、ルーティング、
エージェント管理、チャネル管理を
1つのアプリケーションで実現



AI/MLの導入により
顧客とエージェントの
体験を向上



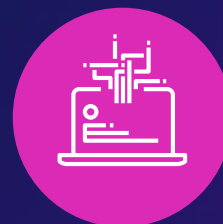
数十席から数万席の
規模まで対応



ダイナミックかつパーソナライズ、
自然な自動化による顧客体験を実現



リアルタイムおよびヒストリカル分析を
標準実装し、簡単にかつセキュアに
データへアクセス

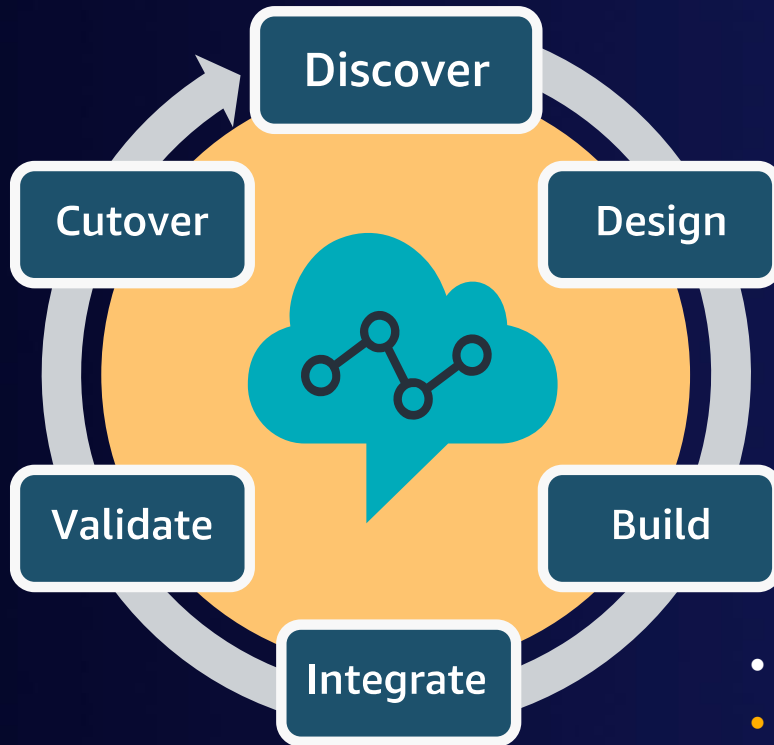


セルフサービスの設定により
即座にイノベーションを実現

利用した価値に応じた従量課金制

クラウドコンタクトセンターによる継続的な改善

アジャイル手法を用いた継続的な業務改善を迅速に効率よく実施



“think **BIG**, start **SMALL**, go **FAST**”



- 改善計画の策定
- Think big & start small



- 必要最低限の機能でサービスを開始



- コンタクトセンターの高度化を加速
- 最新機能による継続的な改善

クラウドコンタクトセンターの迅速な革新サイクル

ローンチから4年間で170以上のメジャーアップデートを実施

最近の機能追加

- High volume outbound communications (Preview)
- Amazon Connect Wisdom
- Amazon Connect Voice ID
- Amazon Chat messaging streaming APIs
- Programmable Contact Center APIs
- Customer Profiles connectors for Shopify and Segment
- Customer Profiles identity resolution, flow updates
- Improved agent application
- Apple Business Chat for Amazon Connect
- New regions: Korea

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

Amazon Connectによるイノベーションの実現

新たな顧客体験と従業員体験



人工知能と機械学習を活用したコンタクトセンターの強化



利用者視点で最短の解決に導くチャネルを提供

新たな顧客体験



顧客

Apple
Business Chat



Web Chat



SMS



Chat messaging streaming API
によるサードパーティー
メッセージングサービスとの連携

Amazon
Connect Chat

Amazon Connect
with Amazon Lex

Amazon Connect high volume
outbound communications



エージェント



AIによるセルフサービス体験の向上

新たな顧客体験



顧客

従来の体験

- 解決までの長い待ち時間
- 顧客ロイヤリティの欠如

新しい体験

- **顧客の待ち時間の削減と自己解決率の向上**
- 自然言語とAIによる対応
- 顧客取引状況に応じた対応

Amazon
Connect Chat

Amazon Connect
with Amazon Lex

Amazon Connect high volume
outbound communications



エージェント

パーソナライズされたアウトバウンドコール

新たな顧客体験

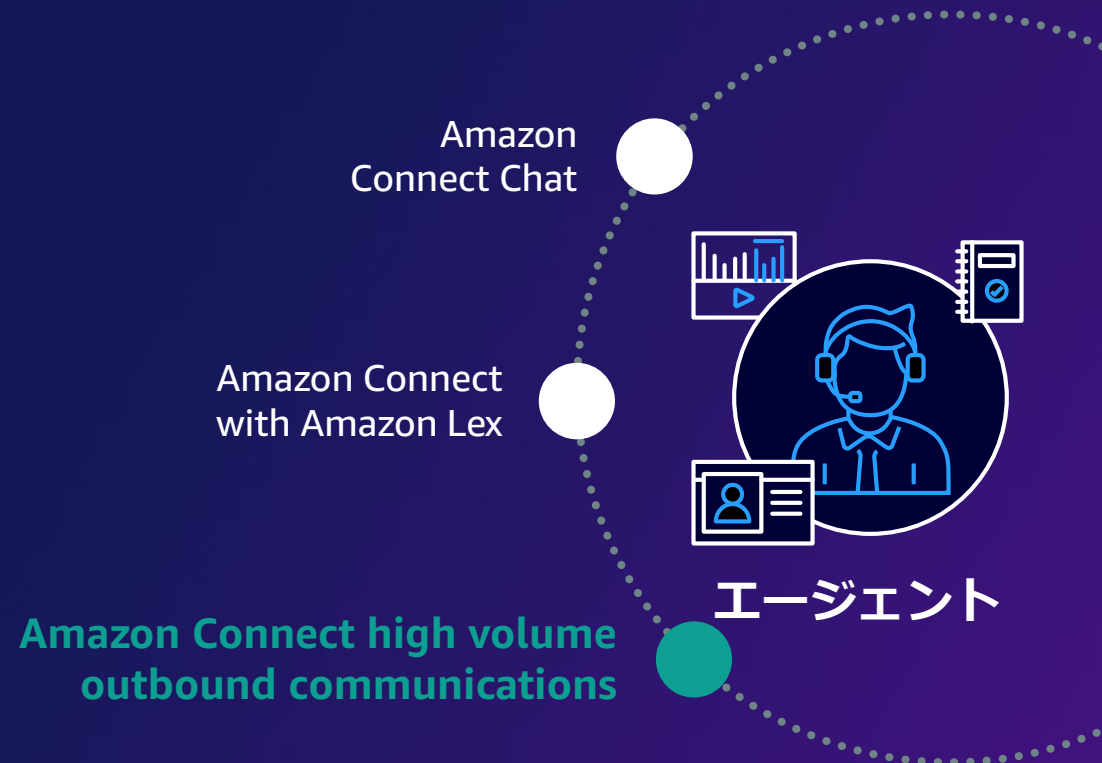


顧客

新しい体験

- アウトバウンドコールのAI/MLによる最適化
- 個々の顧客状況に応じたアプローチ

プレビューリリース High volume outbound communications



(注) バージニア北部、オレゴン、ロンドンリージョンでプレビューリリース

アウトバウンドコミュニケーションの課題

新製品やキャンペーン案内、
定期/緊急通知、督促業務など



効果が少なく、作業効率の悪いアウトバウンドコール

アウトバウンドダイアルの自動化

AMAZON CONNECT HIGH-VOLUME OUTBOUND COMMUNICATIONS (PREVIEW)

顧客リストをもとに自動的に電話を発信し 生産性の向上と顧客開拓を支援

- Amazon Pinpointと連携し、音声、SMS、電子メールのオムニチャネルによる顧客へのアプローチを簡単に開始
- 機械学習を利用した留守番電話検知、発信制御

1 プログレッシブダイヤリング
エージェントが空いている時だけ発信

2 プレディクティブダイヤリング
エージェントの空き状態や、平均通話時間に基づく
インテリジェントな空き予測によって発信ペースを調整



(注) バージニア北部、オレゴン、ロンドンリージョンでプレビューリリース

アウトバウンドマーケティングとしての活用

コンタクトセンターを強力な顧客開拓ツールに変化

従来のアウトバウンドコール運用



1

顧客リストを元に
エージェントが手動発信



2

顧客の応答を待ち、
留守電や話中の場合は
切断して次の顧客へ
発信



3

顧客が出たら、
エージェントが
本人確認を実施



4

エージェントが
キャンペーンに興味か
あるかを確認



5

エージェントが
キャンペーンの
内容説明を実施

新たなアウトバウンドコール運用



1

セグメント化された顧客
リストを元に
エージェントの空き状況
を確認しつつ、**顧客に**
効果的な時間に自動発信



2

留守電や話中の場合は
切断して**次の顧客へ**
自動発信



3

顧客が出たら、
音声ボットが本人確認
を実施



4

音声ボットが
キャンペーンに興味か
あるかを確認



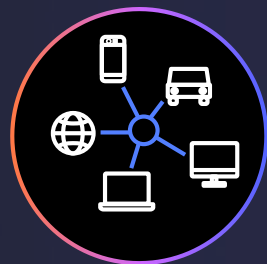
5

エージェントに交代し、
キャンペーンの
内容説明を実施

(注) バージニア北部、オレゴン、ロンドンリージョンでプレビューリリース

顧客の期待に応えるために

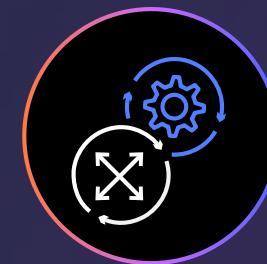
顧客の期待



解決に近い
チャネル

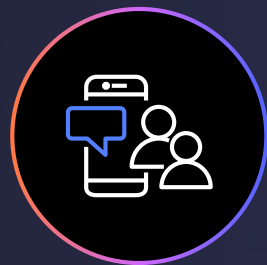


セルフサービス
オプション



ストレスの少ない
アプローチ

AWS / Amazon Connect



チャット、SMS、
メッセージ連携



AI/MLを活用した
セルフサービス



インテリジェントな
アウトバウンド
コミュニケーション

新たな 従業員体験



リアルタイム声紋分析による本人認証

AMAZON CONNECT VOICE ID



従来の体験

- 顧客ロイヤリティの欠如した本人確認手続き
- 個人情報/機密情報を伝えるセキュリティの懸念
- 本人確認手続きにかかる待ち時間

新しい体験

- エージェントとの**数秒間の対話で本人確認が完了**
- 自動応答による本人確認結果をエージェントへ引き継ぎ可能

統合した顧客情報を1つのインタフェースで表示

AMAZON CONNECT CUSTOMER PROFILES



従来の体験

- 顧客との通話中に複数データベースを操作しながら顧客情報を検索
- 受付チャネル毎に異なる顧客データベースを操作

新しい体験

- **異なるチャネルを跨がった顧客ジャーニーの把握**
- 顧客の着信電話番号等を元に複数データソースから検索した顧客の詳細情報を自動的に表示
- 顧客データを活用し、パーソナライズされた応答や最適なエージェントへのルーティング

リアルタイム感情分析とプロアクティブなサポート

CONTACT LENS FOR AMAZON CONNECT



従来の体験

- スーパーバイザが問題の起きている通話をリアルタイムに把握することは困難
- 過去の対応状況を全て聞き直すことは非現実的

新しい体験

- **顧客の発言した特定ワードからアラート**を受けてスーパーバイザが状況を把握しフォローアクションを実施
- **過去の通話記録を特定ワードや感情推移で検索**することで、エージェントの定量的評価が可能

リアルタイムレコメンドによる回答検索支援

AMAZON CONNECT WISDOM



従来の体験

- 顧客との通話中に複数のナレッジを操作しながら最適な回答を検索

新しい体験

- 対話中のキーワードから関連性の高いナレッジを推奨表示**
- 顧客の質問に対して1つのインターフェースから複数のナレッジを横断検索し、最適な回答を迅速に発見

(注) 英語のみサポート

顧客への重要なフォローアップを自動化

AMAZON CONNECT TASKS



従来の体験

- 顧客のフォローアップで発生する作業を定量的に管理することが困難
- フォロー作業の追跡ができず、実施状況が把握困難

新しい体験

- コンタクトセンターのKPIとして管理可能**
- 顧客へのリマインドをスケジュールしておくで、設定日時に顧客へコールするTaskが作成され、対応可能なエージェントに割り当て
- 顧客がアンケートで低評価をつけた際、コーチングのTaskが作成され、スーパーバイザに割り当て

統合エージェントデスクトップをすぐに利用可能

AMAZON CONNECTのエージェントエクスペリエンスを向上

The screenshot displays the Amazon Connect Agent App interface. Key features highlighted with orange boxes include:

- ナレッジ検索** (Knowledge Search): Located at the top right, above the search bar.
- 声紋認証** (Voice Biometric Authentication): Located on the left side, below the voice ID status.
- 顧客情報** (Customer Information): A section on the right side of the customer profile card.
- 電話とチャットの対応履歴** (Call and Chat History): A table at the bottom showing interaction history.
- タスク** (Tasks): A section on the left side, below the voice ID status.

The interface also shows a customer profile for a contact with ID +81703, including fields for name, phone number, email, and address. The call history table lists several interactions with timestamps and durations.

- Amazon Connectを導入した日から、顧客体験/従業員体験向上に有効な機能を利用可能
- ソフトフォンインタフェースを強化し、顧客情報/対応履歴、ナレッジ検索、声紋認証、タスクの機能を統合して提供
- 日本語サポート

[Agent App] <https://instance.name.my.connect.aws/agent-app-v2/>
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/customer-profile-access.html

(注) ナレッジ検索は英語のみサポート



従業員の期待に応えるために

従業員の期待



本人確認の
強化と効率化



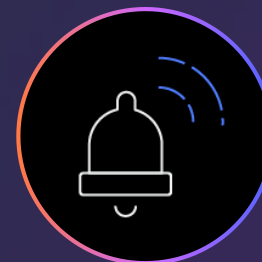
顧客情報の
統合



通話抽出の省力化
公平な評価



解決策を見つける
簡単な方法

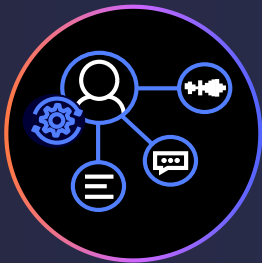


フォローアップの
可視化

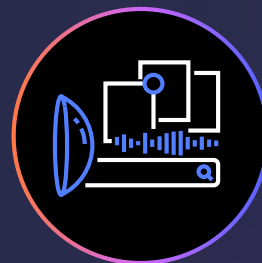
AWS / Amazon Connect



声紋による
本人認証



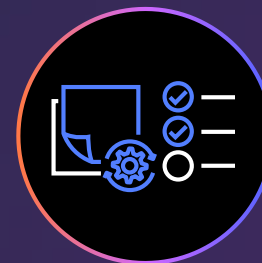
1つのインターフェースで
顧客情報を検索



通話記録の可視化
感情分析の付加



1つのインターフェースで
ナレッジを横断検索



タスクの
自動作成と通知

Contact Lens for Amazon Connectを始めましょう

CX/EX向上のファーストステップ



スーパーバイザはリアルタイムに問題を検知し、エージェントに支援が可能



エージェントは、通話中や通話後にスーパーバイザから顧客対応支援やフィードバックを受けられる



製品やサービスに関する顧客からの声を分析し、ビジネスの改善に活用可能

Contact Lens for Amazon Connectを始めましょう

CX/EX向上のファーストステップ



顧客体験の向上

- 顧客の問題をリアルタイムに解決
- フォローが必要な通話を抽出
- 通話引継の待ち時間を削減



従業員体験の向上

- 必要な時に支援を提供
- 顧客体験を良い例を抽出可能
- 対話中のメモを削減



スーパーバイザ体験の向上

- 通話記録をランダムに抽出せずに注意が必要な通話を特定
- 録音やスクリプトを全て確認することなく会話の傾向を把握



ビジネスの改善

- 顧客離れの防止
- コンプライアンスの統制
- 従業員の定着率向上

Contact Lens for Amazon Connectの実践

数ステップで機能を有効化

分析ツール

コンタクトセンターのパフォーマンスを監視し、分析ツールを使用して KPI を追跡します。

Contact Lens

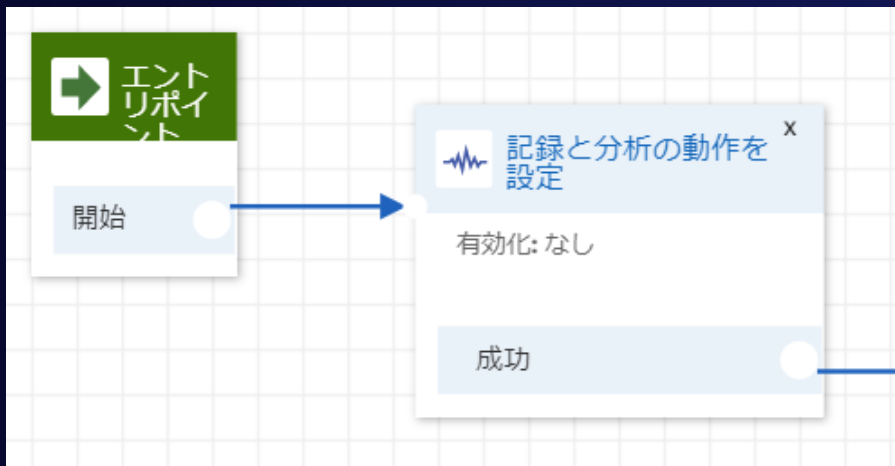
Contact Lens for Amazon Connect は、Amazon Connect に統合された機械学習 (ML) 機能のセットです。コンタクトセンターのスーパーバイザーは、Contact Lens を使用することで、エージェントと顧客との対話における感情の動き、傾向、およびコンプライアンスリスクをより深く理解できます。スーパーバイザーは、この情報を使用して、エージェントのトレーニング、正常なやり取りのレプリケーション、および企業や製品についての重要なフィードバックの特定を行うことができます。

[Learn more](#)

☒ Contact Lens を有効にする

1

インスタンスで**Contact Lens**を有効化する



2

コンタクトフローに
「**記録と分析の動作を設定**」を追加する

Contact Lens for Amazon Connectの実践

数ステップで機能を有効化

記録と分析の動作を設定

×

通話記録動作を指定し、Contact Lens の音声分析を設定します。

通話記録

エージェント、顧客、またはその両方の通話記録を有効または無効にします。Contact Lens を有効にするには、エージェントと顧客の通話記録が必要です。

☒ オン

☒ エージェント および 顧客

☐ エージェント 専用

☐ 顧客 専用

☐ オフ

Contact Lens 音声分析

☒ Contact Lens の音声分析を有効にします。

Contact Lens は、通話のトランスクリプトや感情などの ML ベースの音声分析を提供し、顧客の問題や傾向を特定します。通話後分析を使用して、顧客のインタラクションの後に、トランスクリプト、感情、およびその他のデータの音声分析を取得します。リアルタイム分析を使用して、顧客のインタラクション中にトランスクリプトや感情分析にアクセスできます。 [詳細はこちら](#)

☐ 通話後の分析

書き起こしの精度を最大限に高めるために推奨されます。

☒ リアルタイムおよび通話後の分析

ライブ通話のリアルタイムアラートと音声分析を有効にします。

言語

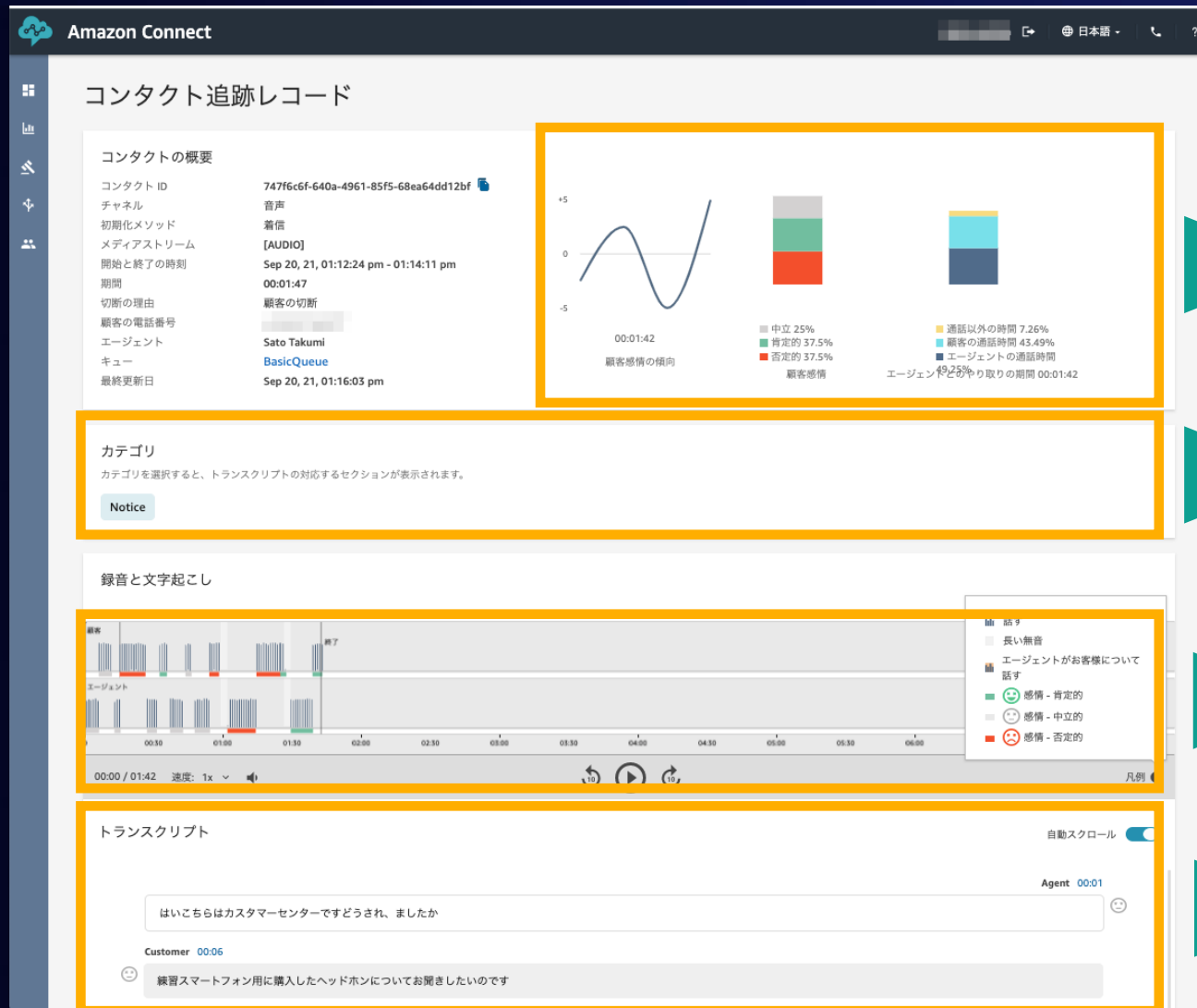
☒ 手動で設定する

日本語 (日本) ▼

3

通話記録をオンにする
Contact Lensの音声分析を有効にする

Contact Lens for Amazon Connectの実践



感情分析結果のグラフ

ルールにマッチしたカテゴリ

通話録音の可視化と再生（感情と声量）

話者毎のトランスクリプトと感情

Contact Lens for Amazon Connectの実践

高度な通話検索機能

コンタクトの検索

フィルター

時間範囲September 20, 2021

チャンネルすべてのチャンネル

フィルターの追加

コンタクト

	コンタクト ID	チャンネル	開始タイムスタンプ
	cfdd8202-b761-455f-8195-b9606c4e737d	音声	9月 20, 2021, 01:...
>	c43de595-16f5-4753-8d5b-30f9093baa28	音声	9月 20, 2021, 01:...
	c7f47089-41f9-47c2-be24-c62fc360f861	音声	9月 20, 2021, 01:...
>	4d6be301-77db-48ef-ac84-4622375eaa5	音声	9月 20, 2021, 01:...
>	d694bf98-9a17-42cb-b9f4-ae1d24d25f5f	音声	9月 20, 2021, 01:...
	2a066cba-bfec-469c-939e-c266fdde256d	音声	9月 20, 2021, 01:...
	9f5c8ec0-d473-46c0-9676-1ff7201a53c4	音声	9月 20, 2021, 12:...
>	77a0786c-57be-4b01-bc4f-b6da39f1fd52	音声	9月 20, 2021, 12:59:59 午後

やり取りの期間

エージェント

キュー

コンタクト ID

コンタクトカテゴリ CL

システム電話番号

切断の理由

初期化メソッド

単語またはフレーズ CL

感情スコア CL

通話以外の時間 CL

顧客の電話番号

× 単語またはフレーズ すべてに一致 ▲

次によって使用:

☐ エージェント

☒ お客様

ロジック

☐ 次のいずれかに一致

☒ すべてに一致

単語またはフレーズ

ありがとう

お客様の感情スコアは >= 5 です ▲

☐ エージェント

☒ お客様

スコア分析のタイプ

☒ コンタクト全体の感情スコア

☐ 感情シフトの評価

コンタクト全体 >= 5

コンタクト全体の感情スコア



Contact Lens for Amazon Connectの実践

拡張設定によるリアルタイムの通話分析

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 ▼

次の期間中: 全部 ▼ 長さの連絡先、ここで、講演者は 顧客 ▼

追加

キーワードまたはフレーズ	
解約	 
返品	 
不満	 

顧客が「解約」「返品」「不満」という言葉を使用した場合に検知する

感情 - 期間

期間内の平均感情スコアで条件を設定する

顧客 ▼ 感情は 否定的 ▼ 過去の 30 秒 ▼ 連絡先の

顧客が30秒間ネガティブな言葉を使用した場合に検知する

Contact Lens for Amazon Connectの実践

拡張設定によるリアルタイムの通話分析

リアルタイムメトリクス			
エージェント 			
エージェントログイン	チャンネル	エージェント	
		アクティビティ	期間
tanakai	Negative_Customer, Angry_Customer すべてのチャンネル	On contact ▼	00:01:45
	音声 2 		
	チャット合計		
	タスク		
yamadat	すべてのチャンネル	Available ▼	00:08:56
	音声		
	チャット		

新しい体験

- 顧客が「不満」という言葉を発したことを検知し、スーパーバイザへアラートを通知
- スーパーバイザはアラートからリアルタイム文字起こしを参照して会話の状況を把握し、対応中のエージェントに支援が可能

専門用語の認識精度を高める

新機能：カスタム語彙とAIを活用した対話の可視化支援

専門用語の認識精度と、略語・口語の可読性を高める

Contact Lens のカスタム語彙

カスタム語彙を追加して、特定の単語、句、およびコマンドの認識精度を向上します。詳細はこちら。

🔍 検索

🔄

カスタム語彙を追加

名前	言語 ▼	状態	最終更新日
custom-voc-05	⋮ 日本語	準備完了 (デフォルト)	2022年2月13日

Phrase	IPA	SoundsLike	DisplayAs
すまほ			スマートフォン
さしゅへん			機種変更
こうさいにんしょう			虹彩認証
シムフリ			SIMフリー
ワイファイ			Wi-Fi

カスタム語彙 適用前

Customer 00:05

スマホの機種変をしたいのですがおすすめはありますか

Agent 00:11

はい先週発表された新製品ありますこちらは新型のチップを搭載し、ワイファイシックスに対応しています

Customer 00:23

いいですねシムフリと交際入賞に対応していますか



カスタム語彙 適用後

Customer 00:03

スマートフォンの機種変更をしたいのですがおすすめはありますか

Agent 00:09

はい先週発表された新製品がありますこちらは新型のチップを搭載し、Wi-Fiシックスに対応しています

Customer 00:22

いいですねSIMフリーと虹彩認証に対応していますか

Contact Lens for Amazon Connectの料金

AWS 無料利用枠

\$Free

1ヶ月あたり、90 分間の音声通話の
処理料金が無料
(12 か月間)

Contact Lens の料金

\$0.015 /分

最初の500万分

\$0.0125 /分

500万分以上

利用可能なリージョン:

米国西部 (オレゴン)、米国東部 (バージニア北部)、カナダ (中部)、欧州 (ロンドン)、
欧州 (フランクフルト)、アジアパシフィック (シンガポール)、アジアパシフィック (ソウル)、
アジアパシフィック (東京)、アジアパシフィック (シドニー)

* Amazon Connect に関するその他の料金については、<https://aws.amazon.com/connect/pricing/> を参照してください。



Demo

低い評価を受けた顧客対応の内容を
スーパーバイザへ通知する

- Amazon Connect
- Amazon Lex
- Amazon Connect Tasks
- Contact Lens for Amazon Connect

エージェントは故障と判断し、修理センターを案内



顧客は回答内容に不満を感じながら、通話を終了



通話後の自動音声により、エージェントの対応結果を質問



顧客はアンケートに不満と回答



顧客の評価結果から、Tasksを自動生成



Tasksがスーパーバイザに着信



スーパーバイザはTasks内のリンクから通話記録を開き、Contact Lensの通話内容を把握



スーパーバイザはエージェントに対しコーチングを実施

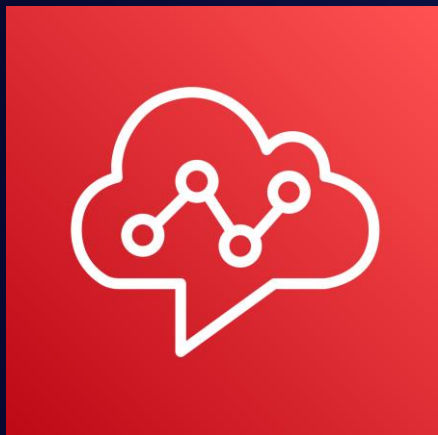


顧客は製品の不具合についてサポートに問い合わせ



プログラマブル・コンタクトセンター

サービスの差別化につながる体験を開発者が容易に構築

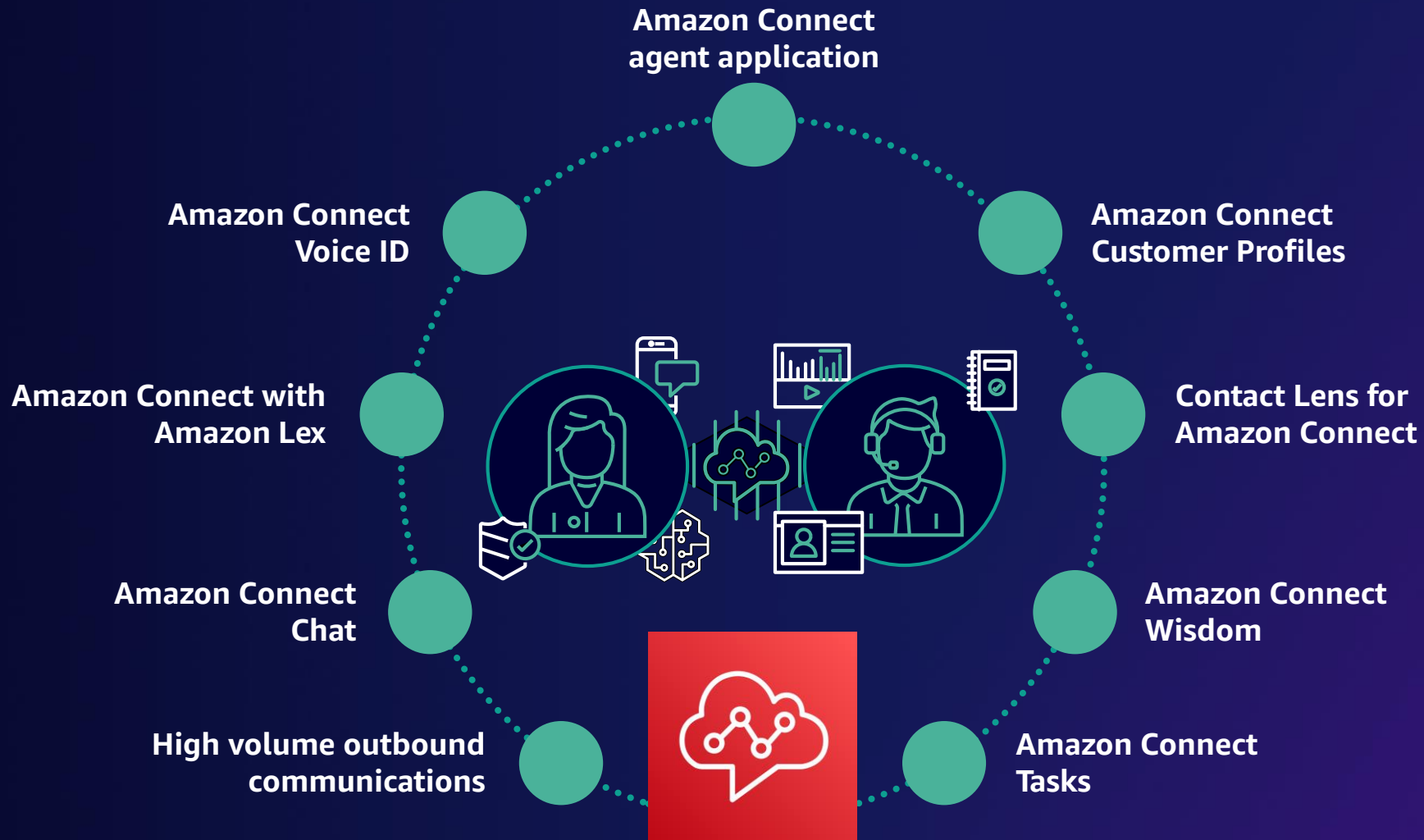


Amazon Connect APIs

ユーザ管理
ルーティングプロファイル
キュー
コンタクトフロー
インスタンス
クイック接続
ユーザ階層
オペレーション時間
セキュリティプロファイル
エージェントステータス



顧客と従業員の利便性を向上



コンタクトフローとルールによるローコード/ノーコード構築
APIによるプログラマブルコンタクトセンター

まとめ：顧客と従業員に優れた体験を提供



- 解決に最も近いチャネルを選択
- インテリジェントなセルフサービス
- 迅速でストレスのない対話
- 一貫かつパーソナライズされたサービス



- より早く、より安全な認証
- 顧客の状況をリアルタイムに分析
- 相互に連携したシステムとツール
- 重要なタスクのフォローアップを容易に

次のステップ：製品リソース

Amazon Connect

使いやすいオムニチャネルのクラウドコンタクトセンターで、優れたカスタマーサービスを低コストで提供します。

Amazon Connect の使用を開始する

デモをリクエスト

数回のクリックでコンタクトセンターの設定や変更が可能のため、エージェントはすぐにお客様への対応を開始することができます。

従来のコンタクトセンターソリューションと比較して、最大 80% のコスト削減が可能で、最低料金、長期契約、前払いライセンス料金は不要です。

また、需要に応じて簡単にスケールアップ、スケールダウンができ、どこからでも何万人ものエージェントを導入できる柔軟性を備えています。

開始方法

Amazon Connect の詳細

Amazon Connect Voice、Chat、オムニチャネルルーティングなどをどのように利用できるかをご覧ください。

[特徴のページにアクセスする »](#)

Amazon Connect リソースセンターを見る

カスタマーエクスペリエンス (CX) とコンタクトセンターの領域は常に進化しています。最新の AWS とお客様のベストプラクティスをご確認ください。

[CX とコンタクトセンターの詳細はこちら »](#)

Amazon Connect の料金を見る

Amazon Connect は、前払い、長期契約、最低月額料金のない従量制料金サービスです。

[料金ページを確認します »](#)

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



次のステップ：AWSブログ

Amazon Web Services ブログ

Category: Amazon Connect

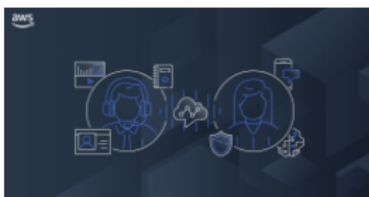


サンタは今、どこ？ Amazon Connect と Alexaで特定する。

by 小木 郁夫(Ikuo KOBOKU) | on 20 DEC 2021 | in Alexa, Amazon Connect, Government, Public Sector | [Permalink](#) | [Share](#)

今回のブログでは、AWSジャパン・パブリックセクターより、「世界中の子どもたちが口にする質問、“サンタは今どこ？”に答えるための取り組み」について紹介します。ご不明の点、「Contact Us」までお問合せください。（以下、AWS Public Sector Blog へ掲載された投稿の翻訳となります。）

[Read More](#)



Amazon Connectのモジュールを活用して問い合わせフロー管理を簡素化する

by Kazuhisa Matsumoto | on 14 DEC 2021 | in Amazon Connect, Announcements, Technical How-To | [Permalink](#) | [Share](#)

コンタクトセンター体験においてカスタマージャーニー全体を通して必要な、繰り返し可能なロジックがあることがよくあります。Amazon Connect のモジュールを活用して、問い合わせフロー管理を簡素化する方法を見ていきます。問い合わせフローロジックを一度作成し、それを他の問い合わせフローから参照できるということは、休日チェック、認証、カスタムの繰り返し可能なビジネスロジックなどの実装を容易にするというお客様の要望でした。このお客様の要望に応えるため、問い合わせフローのモジュールエディターという新しいセキュリティロールを導入しました。これにより、ユーザーは、既存および新規の問い合わせフローの両方から呼び出すことができる問い合わせフローモジュールを作成、更新、公開できます。これにより、ユーザーはロジックの一部を問い合わせフローモジュールとして一度作成して公開したら、実装するたびにロジックを管理しなくても、多くの問い合わせフローで再利用できます。問い合わせフローモジュールへの変更は、それを呼び出すすべてのフローに影響します。チェックが必要なすべてのフローでこのロジックを複数回管理する代わりに、会社の休日チェックをすべて処理するモジュールがあるとして、一度ビルドして、プログラミングのサブルーチンと同様に呼び出します。さっそく見ていきましょう。

[Read More](#)



Amazon Connect - 機械学習を利用した通話要約機能を搭載

by Sébastien Stormacq | on 02 DEC 2021 | in Amazon Connect, AWS Re:Invent, Contact Lens For Amazon Connect, Events, Launch, News | [Permalink](#) | [Share](#)

AWS での私たちの使命は、データサイエンティスト、デベロッパー、ビジネスユーザーが機械学習 (ML) にアクセスできるようにすることです。企業が ML の力を簡単に利用できるように、機械学習と深層学習のテクノロジーをビジネスプロセスに直接組み込んで、企業が自社で整理するのではなく、実際の顧客ニーズに対応する専用ソリューションを作成します。機械学習が影響しているのは、コンタクトセンターの内部です。つまり、顧客からの問い合わせや問題を受け取り、それに対応する場所です。カスタマーエクスペリエンス (CX) の役割が拡大し、電話や電子メールによるコンタクトレスコマースが増えているため、コンタクトセンターは企業の拠り所である

<https://aws.amazon.com/jp/blogs/news/category/messaging/amazon-connect/>



次のステップ：日本語ワークショップ

aws workshop studio

Contact Lens for Amazon Connect Workshop

1. 準備

2. Amazon Connectの設定

3. Contact Lensの設定

4. Contact Lensのルール設定


5. AI/MLを使用した効率的な通話転送(オプション)

6. クリーンアップ

日本語

Contact Lens for Amazon Connect Workshop

Contact Lens for Amazon Connect Workshop



Contact Lens for Amazon Connect

Contact Lens [for Amazon Connect](#) は、お客様の会話の感情やトレンドをよりよく理解し、企業や製品の重要なフィードバックを特定することができます。また、コンタクトセンターにおける顧客との会話のコンプライアンスを追跡することで、標準的な挨拶や対話終了時のスクリプトが使用されていることを確認してエージェントのトレーニングに役立てたり、対話の成功例を再現することができます。スーパーバイザーは、すべてのトランスクリプトを高速でフルテキスト検索し、顧客の問題を迅速に解決することができます。また、リアルタイム機能により、顧客とのライブ通話中に問題が発生した場合にはアラートが表示され、通話中のエージェントに積極的なサポートを提供することができ、顧客満足度の向上につながります。

<https://catalog.us-east-1.prod.workshops.aws/amazon-connect-contact-lens/ja-JP>

次のステップ：ベーシックハンズオン



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

“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” 編では、Amazon Connectを利用してコンタクトセンターの構築・利用方法を学んでいただくウェビナーシリーズです。Amazon Connectの概要をご理解頂き、実際に基本的なコンタクトセンターの構築を行います。電話を受ける際のオペレーションや管理者としてのオペレーションも行います。※本ウェビナーは2021年7月に公開されたものです。

Agenda

1. Amazon Connect の概要
2. ハンズオンで構築する構成の紹介、インスタンスの作成を行う
3. 電話番号の取得を行う
4. 問い合わせフローの作成のまえに
5. 問い合わせフローを作成する その1
6. 問い合わせフローを作成する その2
7. 問い合わせフローを作成する その3

下記のフォームよりお申し込みいただけます。

*
☐ 私は、イベント登録規約、および AWS 行動規範 Code of Conduct を確認し、同意しました。

* 勤務先メールアドレス:

* 姓:

* 名:

* 御社名:

<https://pages.awscloud.com/JAPAN-event-OE-Hands-on-for-Beginners-Amazon-Connect-2021-reg-event.html>

関連セッション



AWS-14

金融サービス業界でのAmazon Connect活用の広がり

Amazon Connectはビジネス要件にあわせて柔軟にカスタマイズできるクラウドコンタクトセンターサービスです。

このセッションでは、金融サービス業界のお客様の国内・海外事例をご紹介します。Amazon Connectを用いてコンタクトセンターをモダナイゼーションすることで、顧客体験の向上や効率化、セキュリティ・コンプライアンスの強化を実現する方法について、事例を軸に詳細な技術解説を交えてお伝えします。

Thank you!

清水 幸典

shimizyu@amazon.co.jp

