

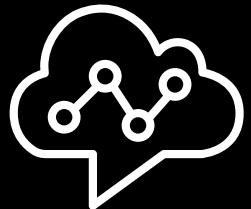
AI-Powered Amazon Connect Package-JPN '26 Deployment Guide

アマゾン ウェブサービス ジャパン合同会社
2026/02/02



お客様の声に基づき Amazon Connect の イノベーションは加速しています





Amazon Connect

セルフサービス

音声 | メッセージ | ウェブ

人間のエージェント

エージェンティック エージェント ワークスペース | ガイド | ケース

オーケストレーション

コンタクトフロー | 自動応答と対話型 UI | AI エージェントデザイナー | ビルトイン型の AI Agent/Tool | アウトバウンドキャンペーン

分析 と オブザーバビリティ

会話分析 | パフォーマンス評価 | 予測、容量計画、スケジューリング | 顧客対応の全履歴管理 | テスト&シミュレーション | 分析データレイク

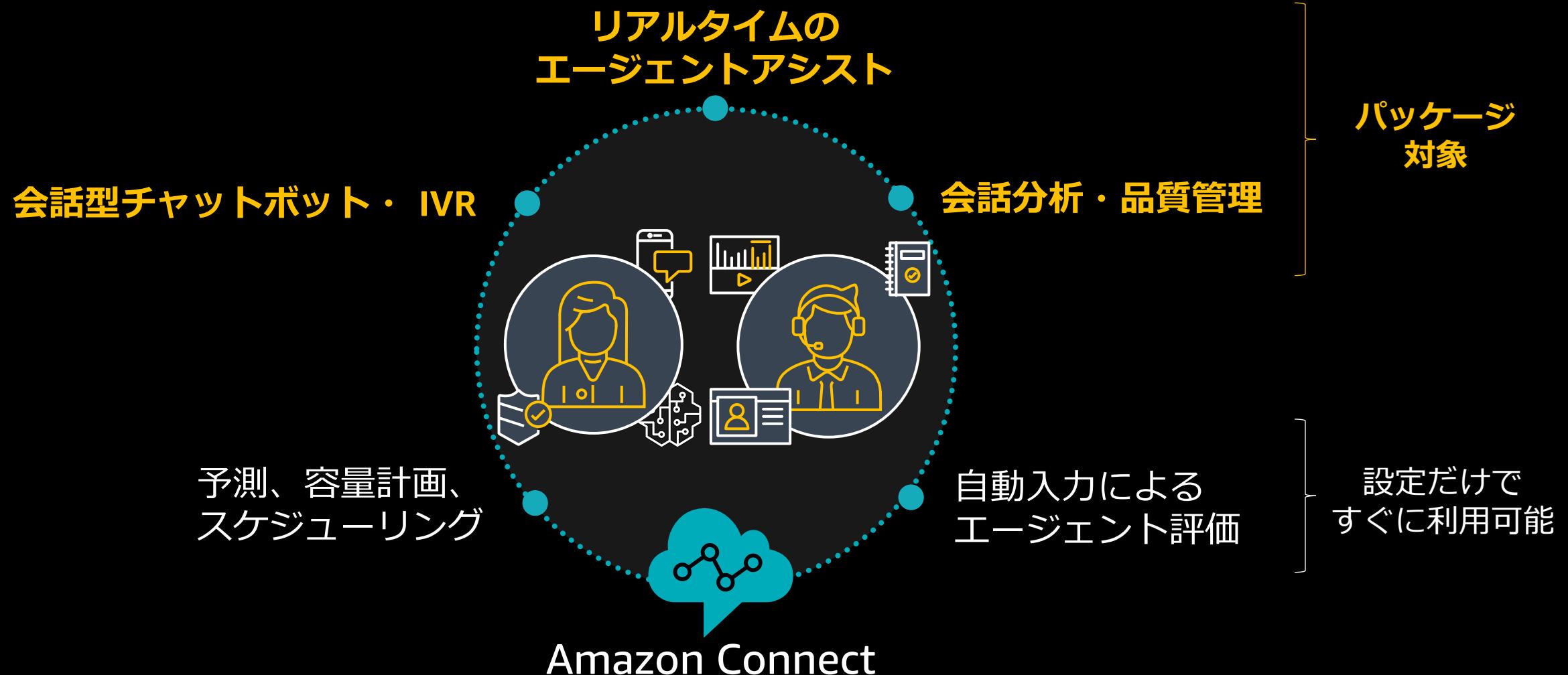
コミュニケーションチャネル

音声 | チャット | E メール | 双方向 SMS | アプリ内通話/ウェブ通話 | ソーシャル(WhatsApp,他)

ナレッジ と データ

コンタクト履歴 | Customer Profiles | エンタープライズツール | エンタープライズナレッジ

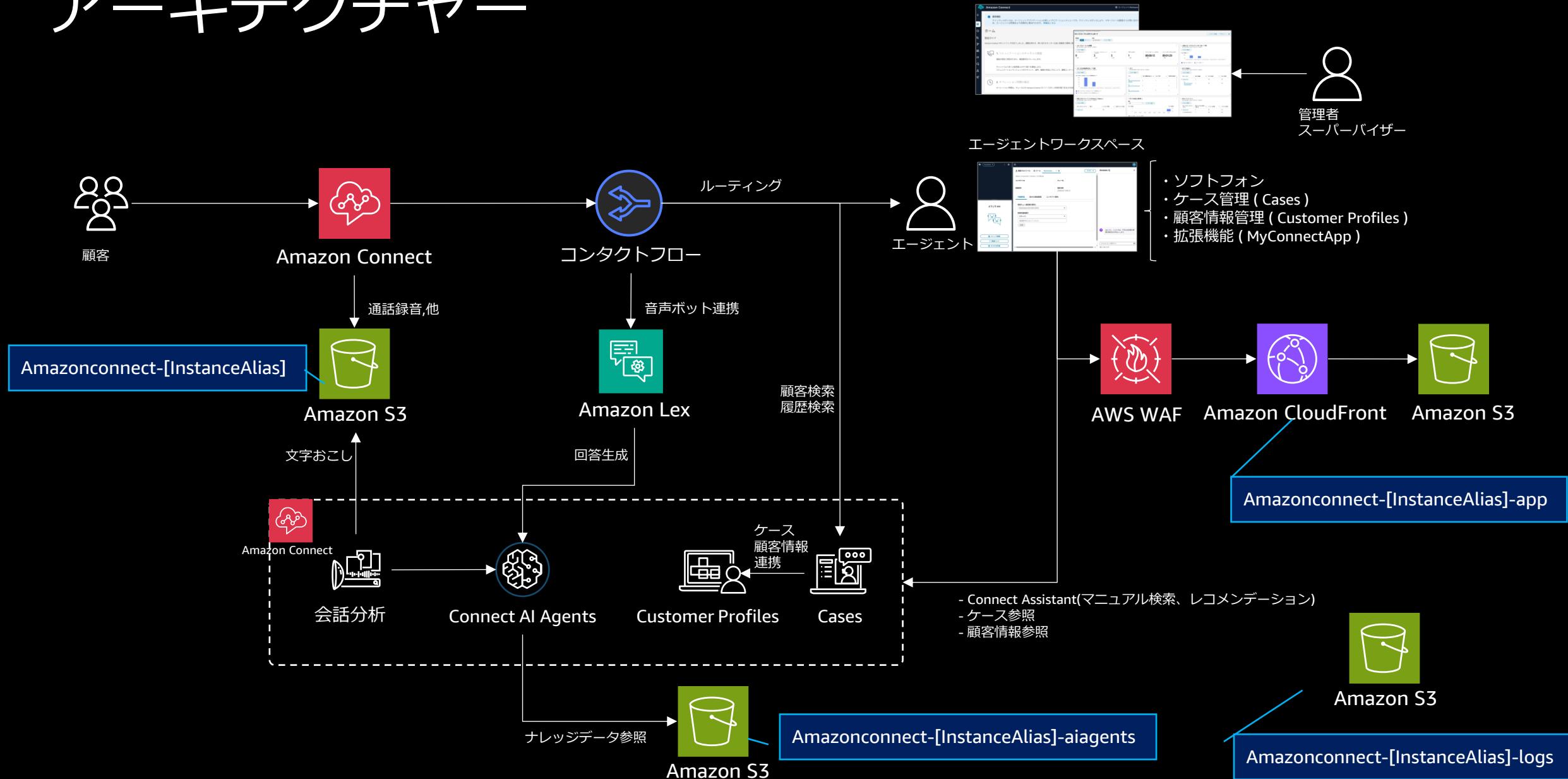
顧客体験とエージェント体験の向上を実現するビルトイン AI



本パッケージでできること

- Amazon Connect Customer Profiles と Cases による着信ポップアップと応対管理、ケース要約
- Amazon Connect による会話分析(文字起こし,感情分析,他)
- AI Agents によるエージェントアシスト機能の活用 (マニュアルサーチ)
- AI Agents による通話中のリアルタイムの回答提案の表示 (レコメンデーション)
- AI Agents による音声ボット (セルフサービス)、エージェントへのエスカレーション
 - エスカレーション (エスカレーション理由や要件を判定、対象窓口へ転送)
- 3rd Party App を統合したエージェントワークスペース
 - 発信者 ID 番号選択
 - 通話履歴表示
 - コンタクト属性表示 (電話番号、キュー、ボットの会話要約、エスカレーション理由、他)
- コンタクトフロー/祝日管理を含む各種テンプレート

アーキテクチャー



前提知識

- AWS マネジメントコンソールへログインし、基本的な画面操作ができる
- Amazon Connect の管理コンソールへログインし、基本的な画面操作ができる

利用する AWS サービス

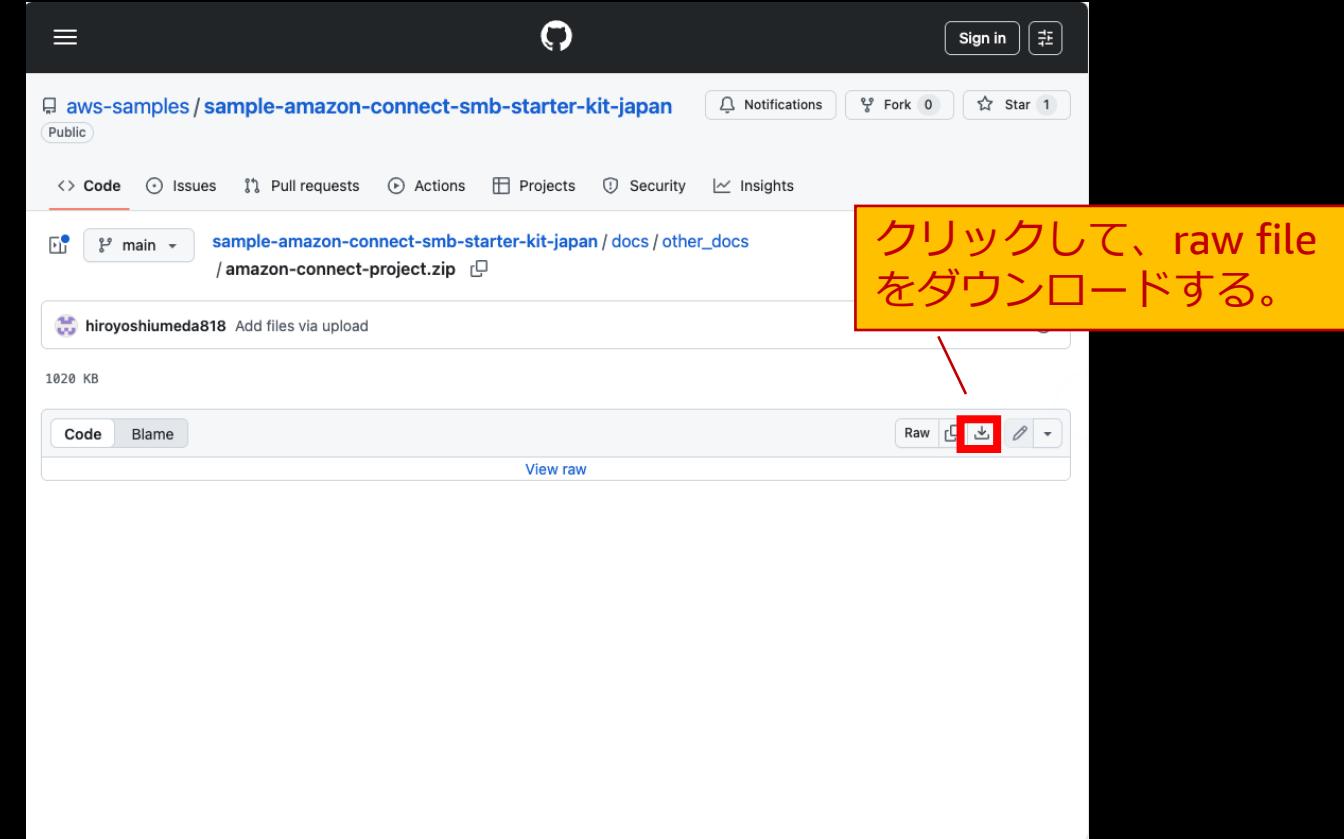
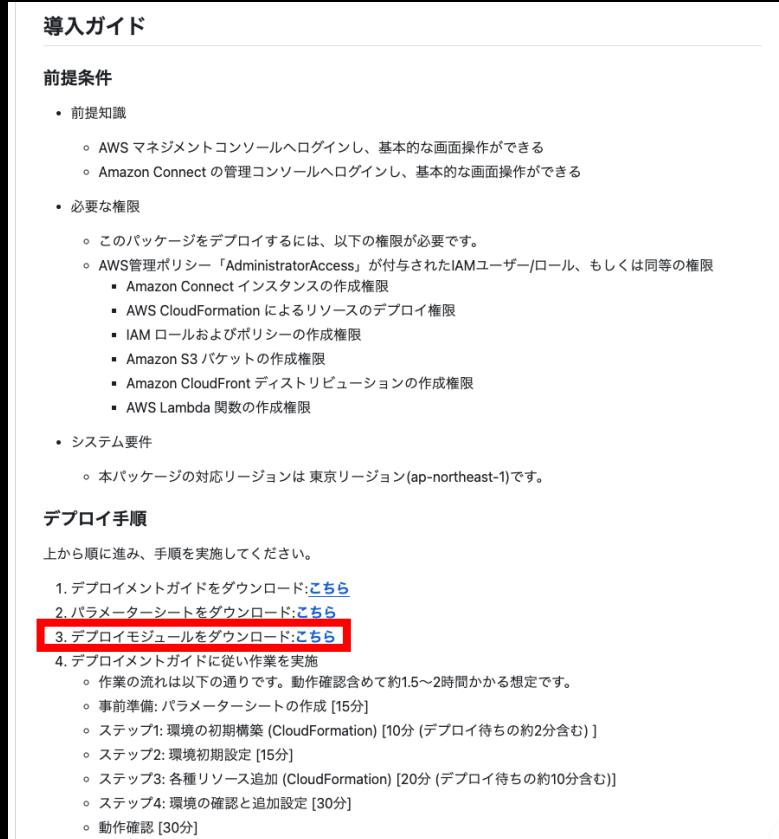
- Amazon Connect
- Amazon Lex
- AWS Lambda
- Amazon CloudFront
- AWS WAF
- Identity and Access Management (IAM)
- Amazon S3
- AWS CloudFormation



セットアップガイド

デプロイパッケージのダウンロード

1. [sample-amazon-connect-smb-starter-kit-japan](#) を開きます。
2. デプロイパッケージをダウンロードします。



3. ダウンロードした **amazon-connect-project.zip** を解凍します。

本パッケージのアセット一覧

モジュール	フォルダ	ファイル	説明	更新日
amazon-connect-project	cfn_template	ac-pkg-phase1-parent.yaml	初期構築用 CFn テンプレート(ステップ1)	2026年2月1日
		ac-pkg-phase3-parent.yaml	リソース追加用 CFn テンプレートメイン(ステップ3)	2026年2月1日
		ac-pkg-phase3-casetemplate-stack.yaml	ケーステンプレート作成用 CFn テンプレート	2026年2月1日
		ac-pkg-phase3-lexbot.yaml	会話型ボット作成用 CFn テンプレート	2026年2月1日
		ac-pkg-phase3-contactflow-stack.yaml	コンタクトフロー用 CFn テンプレート	2026年2月1日
		ac-pkg-phase3-qic-stack.yaml	各種 AI agents/プロンプト作成用 CFn テンプレート	2026年2月1日
		ac-pkg-phase3-app-stack.yaml	3 rd Party App デプロイ用 CFn テンプレート	2026年2月1日
		ac-pkg-phase4-holiday-japan-2025-2030.yaml	祝日管理用 CFn Operation Hour(2025-30年)	2025年8月12日
	public	main.bundle.js	MyConnectApp のパッケージ済み JSON ファイル	2025年6月21日
		amazon-connect.bundle.js	インストール済み SDK パッケージ @amazon-connect/app @amazon-connect/contact @amazon-connect/theme @amazon-connect/voice	2025年8月13日
		amazon-connect-others.bundle.js	上記以外の SDK パッケージ	2025年8月13日
		cloudscape.bundle.js	エージェントワークスペース用の デザインテンプレートパッケージ	2025年8月13日
		config.json	MyConnectApp の設定ファイル	2026年1月31日
	src	main.bundles.js	MyConnectApp メインモジュール	2026年1月31日
		Index.html	Web アプリ本体(MyConnectApp)	2025年8月13日
		-	3 rd Party App のソースコード一式	2025年8月12日
	sample_knowledge	ナレッジファイル	AI agents 用サンプルナレッジデータ	2026年1月28日



作業の流れ

- 事前準備: パラメーターシートの作成、他 [15分]
- ステップ1: 環境の初期構築 (CloudFormation) [10分 (デプロイ待ちの約2分含む)]
- ステップ2: 環境初期設定 [10分]
- ステップ3: 各種リソース追加 (CloudFormation) [15分 (デプロイ待ちの約10分含む)]
- ステップ4: 環境の確認と追加設定 [20分]
- 動作確認 [30分]

通常、数時間以上かかる設定作業を動作確認含めて約 1.5 時間（設定だけなら1時間以内）で完了することが可能

パラメータを定義する

- 作業で使用する各種リソースの名称を定義してください（背景緑色を、半角英数字、ハイフンで指定）
- 別紙のパラメーターシート.xlsx または Notepad(メモ帳) 等に定義した値をメモしてください

パラメータ名	Step1	Step3	説明	入力欄	入力例
AWSAccountId		<input type="radio"/>	使用する AWS アカウントの ID (数字12桁) ※AWS マネジメントコンソール右上で確認のうえ転記	xxxxxx	123456789000
StackName		<input type="radio"/>	Cloudformation Step3 のスタックの名前。一部リソース名に使用されます。	sample-pkg	sample-pkg
InstanceAlias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Amazon Connect の URL の一部となるグローバルでユニークな文字列。 ※半角英数字、ハイフン、小文字を使用可能	xxxxxx	sample-cc-[社名 or 名前]-[日付]
CasesDomainId		<input type="radio"/>	Amazon Connect Cases の ドメインID	1a6975ae-ab1a-4d53-9244-xxxxxxxx	作業途中でメモします
ConnectAgentsDomainArn		<input type="radio"/>	作成された Connect AI agents ドメインの Assistant リソース名。	arn:aws:wisdom:ap-northeast-1:xxxxx:assistant/xxxxx	作業途中でメモします
ConnectInstanceArn		<input type="radio"/>	作成された Amazon Connect インスタンスのリソース名。	arn:aws:connect:ap-northeast-1:xxxxx:instance/xxxxx	作業途中でメモします
ApplicationName		<input type="radio"/>	エージェントワークスペースに追加するアプリケーション名。	MyConnectApp	MyConnectApp
UserId			Amazon Connect 管理コンソールのログイン ID	admin	-
PhoneNumber			Amazon Connect インスタンスに紐づけられた電話番号（動作確認で利用）	+1xxxxx	作業途中でメモします

グローバルでユニークな文字列であること
NGの例: test, sample, example など

ステップ1 環境の初期構築

ステップ1 CloudFormation を実行(1/4)

- AWS マネジメントコンソールへログインし、リージョンを「アジアパシフィック(東京)」or 「米国(バージニア北部)」にします ※本手順書は「アジアパシフィック(東京)」を選択した場合で記載
- サービス名「CloudFormation」を検索し、サービス名を押下
- 「スタックの作成」を押下し、「新しいリソースを使用(標準)」を選択
- 「amazon-connect-project.zip」を解凍し「amazon-connect-project」>「cfn_template」フォルダ内の **ac-pkg-phase1-parent.yaml** を用意(PC のデスクトップなど分かりやすい場所に保存)



ステップ1 CloudFormation を実行(2/4)

- 「既存のテンプレートを選択」、「テンプレートファイルのアップロード」を指定
- 「ファイルの選択」を押下し、保存した ac-pkg-phase1-parent.yaml を指定
- 「次へ」を押下

ステップ1
 Stack の作成
 ステップ2
 スタックの詳細を指定
 ステップ3
 スタックオプションの設定
 ステップ4
 確認して作成

Stack の作成

前提条件 - テンプレートの準備
CloudFormation で既存のリソースをスキャンしてテンプレートを作成することもできます。

テンプレートの準備
各スタックはテンプレートに基づきます。テンプレートとは、スタックに含む AWS リソースに関する設定情報を含む JSON または YAML ファイルです。

既存のテンプレートを選択
既存のテンプレートをアップロードまたは選択します。

Infrastructure Composer からビルド
ビジュアルビルダーを使用してテンプレートを作成します。

テンプレートの指定 情報
この GitHub リポジトリ には、新しいインフラストラクチャプロジェクトの開始に役立つサンプル CloudFormation テンプレートが含まれています。 詳細は[こちら](#)

テンプレートソース
テンプレートを選択すると、保存先となる Amazon S3 URL が生成されます。 テンプレートは、スタックのリソースおよびプロパティを表す JSON または YAML ファイルです。

Amazon S3 URL
テンプレートに Amazon S3 URL を指定します。

テンプレートファイルのアップロード
テンプレートをコンソールに直接アップロードします。

Git から同期
Git リポジトリからテンプレートを同期します。

テンプレートファイルのアップロード

ac-pkg-phase1-parent.yaml
JSON または YAML 形式のファイル

S3 URL: <https://s3.ap-northeast-1.amazonaws.com/cf-templates-1pepa8g6pez7o-ap-northeast-1/2025-06-08T141119.068Zrt-ac-pkg-phase1-parent.yaml> [Infrastructure Composer で表示](#)

ステップ1 CloudFormation を実行(3/4)

- ・ スタック名欄に「ac-pkg-step1」を入力 ※このスタック名は特にリソース名等で使用されません(任意の名称可)
- ・ 各パラメータを下図を参照して入力し「次へ」を押下

入力必須
※ CreateNewInstance を No の場合も入力必要

入力不要
※ CreateNewInstance を No の場合は InstanceId を指定
※ [InstanceId の確認方法](#)

Stack Name: ac-pkg-step1

Stack Details

Parameters

Connect Instance Configuration

Create New Instance? Yes

Instance Alias: ac-pkg-step1-umeda20260126

Existing Instance ID: String を入力

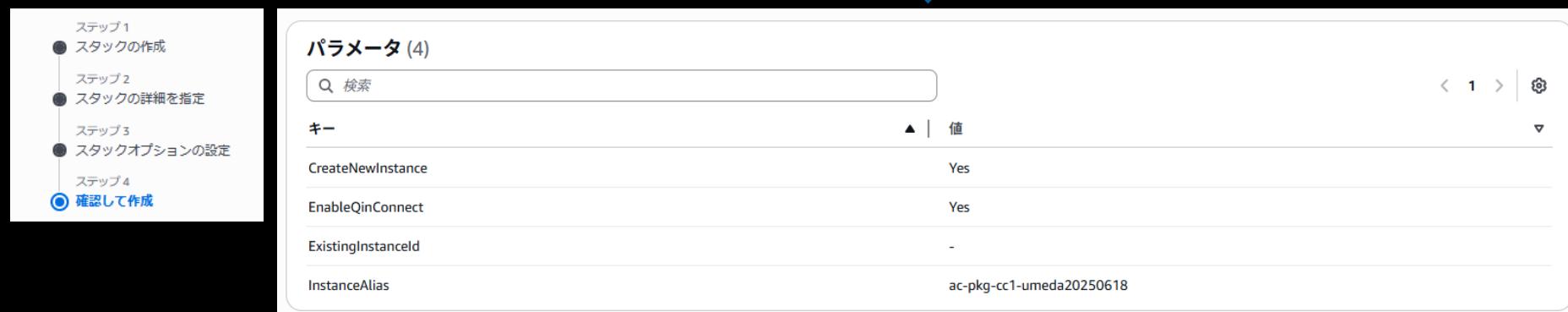
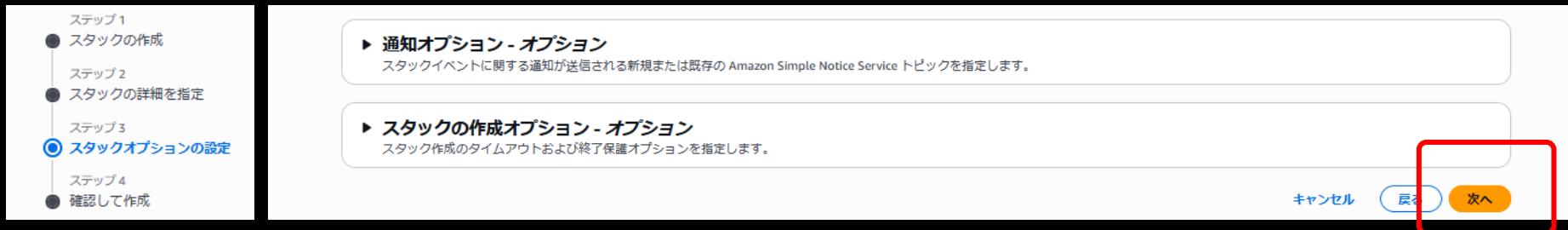
Amazon Connect AI agents Configuration

Enable Amazon Connect AI agents? Yes

Next Step

ステップ1 CloudFormation を実行(4/4)

- 「スタックオプション」の設定画面は何も変更せず、画面を下へスクロールし「次へ」を押下
- 「確認して作成」画面で、設定内容を確認後、画面を下へスクロールし「送信」を押下



ステップ1 CloudFormation の実行結果を確認(1/2)

- CloudFormation の画面が表示されるので、「更新」ボタンを押下しつつ進捗を確認
- スタックが「CREATE_COMPLETE」になることを確認 (1~2分で完了)
- 「出力」タブを参照

The screenshot shows two views of the AWS CloudFormation console. The top view displays the 'Stacks' list with a single stack named 'ac-pkg'. A red box highlights the 'CREATE_IN_PROGRESS' status of this stack. A large blue box labeled 'Stacks の更新' (Stack Update) covers the main content area. The bottom view shows the details for the 'ac-pkg' stack, with the 'Outputs' tab selected. A red box highlights the 'CREATE_COMPLETE' status of the stack. Another large blue box labeled 'Stacks 詳細 の更新' (Stack Details Update) covers the right side of the screen.

* InstanceAlias がユニークでない場合は、エラーになる可能性があります。値を変更してリトライしてください。

ステップ1 CloudFormation の実行結果を確認(2/2)

- 「出力」タブの「CasesDomainId」をパラメータシートの CasesDomainId 欄に転記
- 「出力」タブの「ConnectAlagentsDomainArn」をパラメータシートの ConnectAlagentsDomainArn 欄に転記
- 「出力」タブの「ConnectInstanceArn」をパラメータシートの ConnectInstanceArn 欄に転記
- 「出力」タブの「PhoneNumber」をパラメータシートの PhoneNumber 欄に転記

Stackの情報		イベント	リソース	出力	パラメータ	テンプレート
出力 (7)		<ul style="list-style-type: none"> ステップ1で Enable Amazon Connect AI agents を No にした場合は、AssistantArn は出力されません 				
キー	▲ 値					
CasesDomainId	1a6975ae-ab1a-4d53-9244-6f4e8ddd5d8					
ConnectAlagentsDomainArn	arn:aws:wisdom:ap-northeast-1::assistant/					
ConnectAlagentsS3BucketName	amazonconnect-ac-pkg-step1-umeda20260127-aiagents					
ConnectAppS3BucketName	amazonconnect-ac-pkg-step1-umeda20260127-app					
ConnectInstanceArn	arn:aws:connect:ap-northeast-1::instance/					
ConnectS3BucketName	amazonconnect-ac-pkg-step1-umeda20260127					
PhoneNumber	+16198161783					

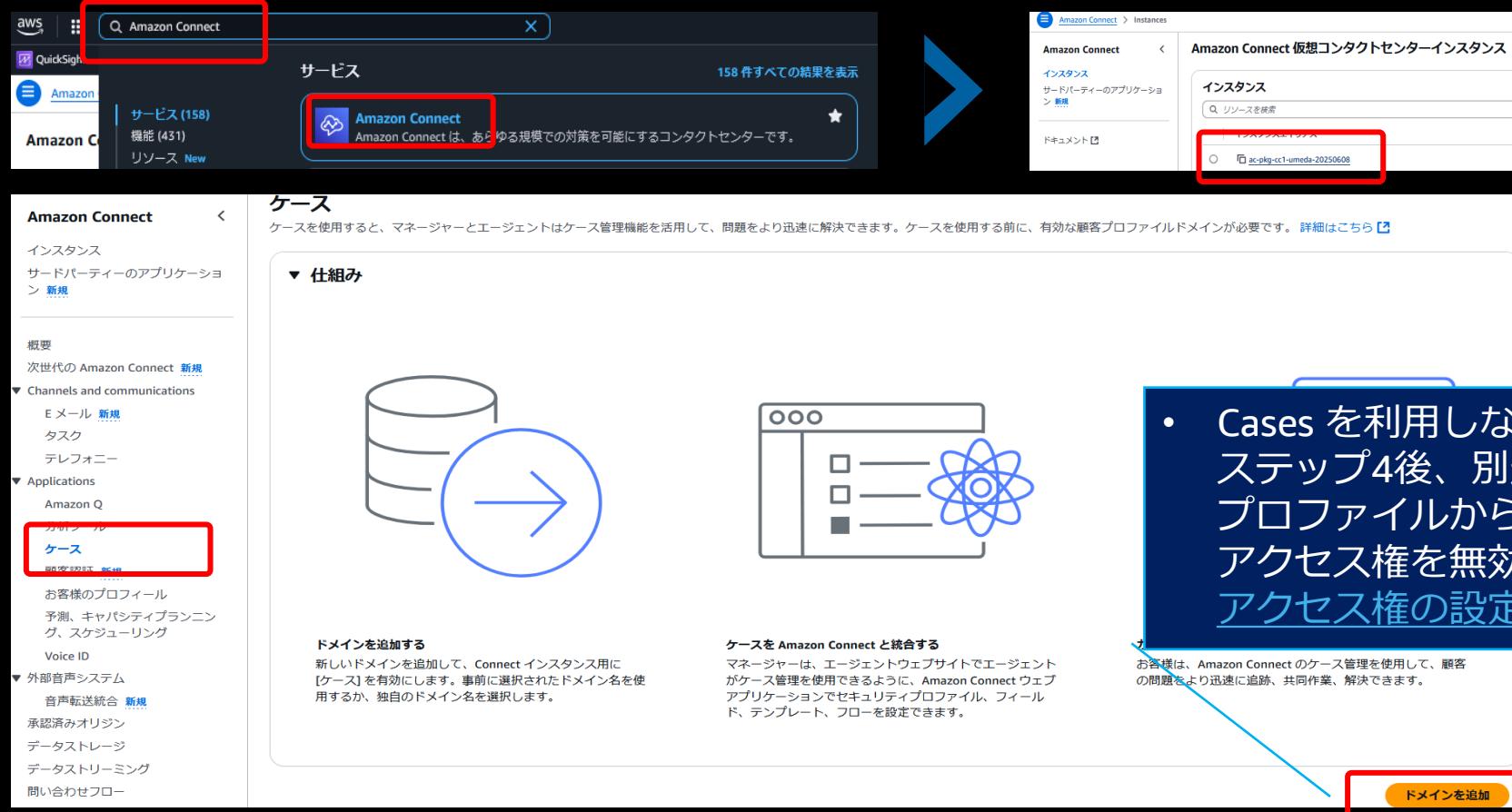
パラメータ名	Step1	Step3	説明	入力欄	入力例
AWSAccountId		0	使用する AWS アカウントの ID (数字12桁) ※AWS マネジメントコンソール右上で確認のうえ転記	xxxxxx	123456789000
StackName		0	Cloudformation Step3 のスタックの名前。一部リソース名に使用されます。	sample-pkg	sample-pkg
InstanceAlias	0	0	Amazon Connect の URL の一部となるグローバルでユニークな文字列。 ※半角英数字、ハイフン、小文字を使用可能	xxxxxx	sample-cc-[社名 or 名前]-[日付]
CasesDomainId		0	Amazon Connect Cases のドメインID	1a6975ae-ab1a-4d53-9244-xxxxxx	作業途中でメモします
ConnectAlagentsDomainArn		0	生成された Connect AI agents ドメインの Assistant リソース名。	arn:aws:wisdom:ap-northeast-1::assistant/xxxx	作業途中でメモします
ConnectInstanceArn		0	生成された Amazon Connect インスタンスのリソース名。	arn:aws:connect:ap-northeast-1::instance/xxxx	作業途中でメモします
ApplicationName		0	エージェントワークスペースに追加するアプリケーション名。	MyConnectedApp	MyConnectApp
UserId			Amazon Connect 管理コンソールのログイン ID	admin	-
PhoneNumber			Amazon Connect インスタンスに紐づけられた電話番号 (動作確認で利用)	+1xxxx	作業途中でメモします

- ステップ1で CreateNewInstance を No にした場合、PhoneNumber は出力されません

ステップ2 環境初期設定

ステップ2 初期設定1 Cases 有効化(1/2)

- AWS マネジメントコンソールから サービス名 Amazon Connect を検索し、選択
- 左メニューの「インスタンス」から 作成された Connect インスタンスのインスタンスエイリアスをクリック
- 左メニューの「ケース」を選択し、「ドメインを追加」を押下



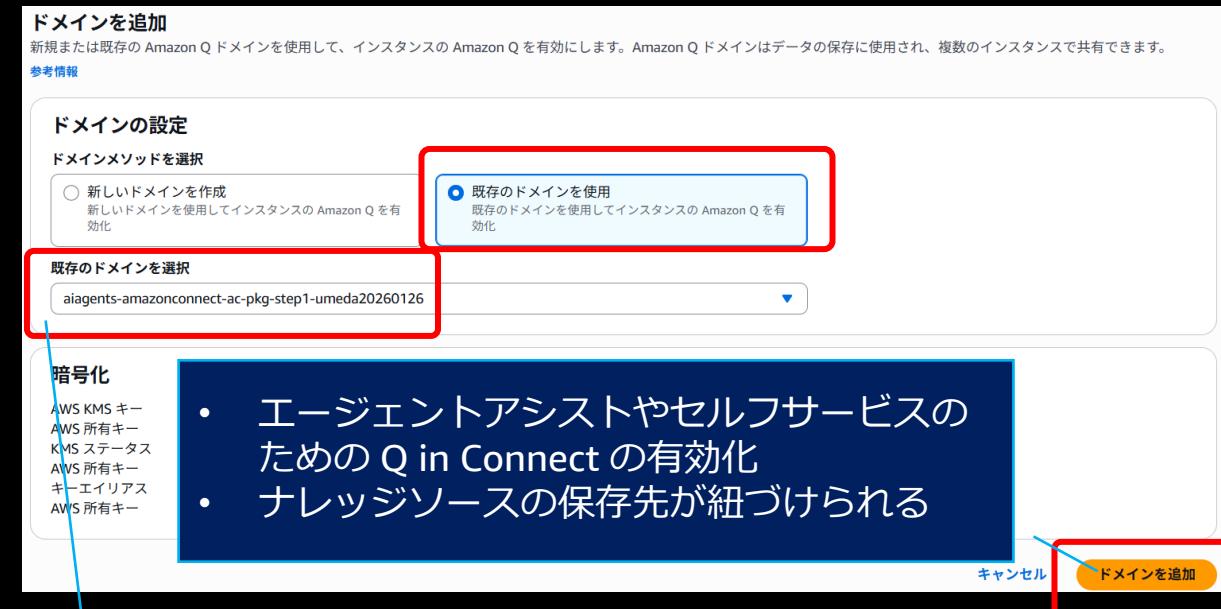
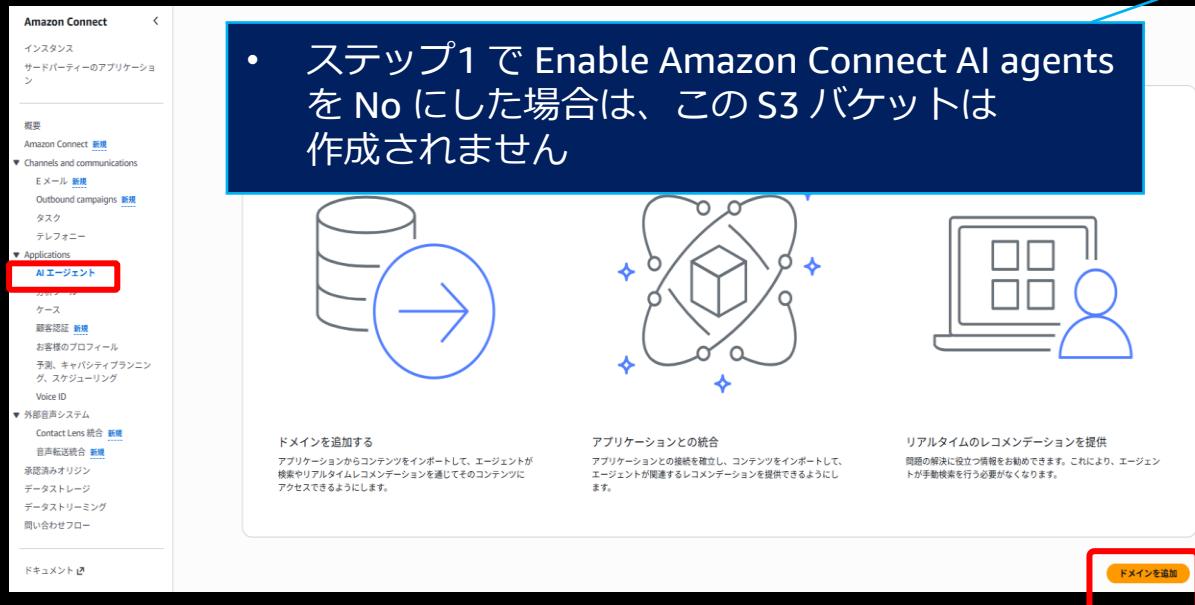
ステップ2 初期設定1 Cases 有効化(2/2)

- 「既存のドメインを使用」を選択
- ステップ1の CloudFormation で自動作成されたドメイン名を選択 (例: インスタンス名-cases-domain)
- 「ドメインを追加」を押下



ステップ2 初期設定2 Connect AI agents 有効化

- 左メニューの「AI エージェント(旧 Amazon Q)」から「ドメインを追加」を押下
 - 「既存のドメインを使用」を選択し、リストから作成されたドメインを選択
- ※ ステップ1で作成された Connect AI agents ドメイン (末尾が「-aiagents」の S3 バケットが参照される)
- 「ドメインを追加」を押下



- ステップ1で Enable Amazon Connect AI agents を No にした場合は CFn が作成したドメインはリストに表示されません
※自環境のドメインが指定されていることを確認

☑ ドメインは正常に追加されました

ステップ2 初期設定3 Customer Profiles 有効化

- 左メニューの「お客様のプロフィール」から「有効化」を押下
- 「既存のドメインを使用」を選択し、リストから作成されたドメインを選択
- 「推論プロファイルを作成し、プロファイルを自動的に関連付ける」を選択
- 「Customer Profiles を有効化」を押下

- Customer Profiles を利用しない場合は、ステップ4後にセキュリティプロファイルから Customer Profiles のアクセス権を無効化してください
[アクセス権の設定](#)

Amazon Connect

Customer Profiles のドメイン [参考情報](#)

Connect のこのインスタンスに関連付けられた Customer Profiles ドメインがありません。

新規または既存のドメインを有効にして、Customer Profiles を有効にします。

Customer Profiles を有効化

プロファイルメトリクス [参考情報](#)

前回の更新以降、この Customer Profiles ドメインの全体的なプロファイル。

最終更新日: June 9, 2025

アイデンティティ解決 [参考情報](#)

- 顧客データの保存/管理が可能になる
- Cases とあわせて利用することで
顧客データと紐づいた対応履歴の
保存/管理が可能になる

Customer Profiles を有効化

ドメインの設定 [参考情報](#)

Amazon Connect Customer Profiles を有効にする際に、Customer Profiles ドメインをアタッチします。顧客プロファイル、オートエクストラフィル、プロファイルキー、暗号化キーなどのすべてのデータのコンテナです。

ドメインメソッドを選択

新しいドメインを作成
新しいドメインを作成して、この Customer Profiles のインスタンスのプロファイルと統合を設定します。

既存のドメインを使用
既存のドメインを使用して、Customer Profiles のこのインスタンスのプロファイルと統合を設定します。

既存のドメインを選択
ac-pkg-cc1-umeda-20250608-domain

⚠️ この Customer Profiles のドメインは、以前に他の Amazon Connect インスタンスに関連付けられています。このドメインは、これらのインスタンスから Amazon Connect の連絡先の詳細を継承します。

プロファイルの作成と自動関連付け [参考情報](#)

Amazon Connect のコンタクトデータを使用して、新しい顧客レコードからプロファイルを自動的に推測し、制限されたプロファイルを作成します。3つの異なる Amazon Connect のコンタクトデータマッピングテンプレートが用意されています。これらのテンプレートには編集できません。詳細は[こちら](#)。

プロファイルの作成と自動関連付け

Amazon Connect のコンタクトデータマッピングテンプレートを選択します。各テンプレートは、プロファイルの作成と自動関連付けに関する動作を指定します。

推論プロファイルのみを作成
CTR テンプレートを使用します。このオプションを使用して、新しいコンタクトデータを既存のプロファイルに手動で関連付けています。これにより、プロファイルの重複を防ぐことができます。

推論プロファイルを作成し、プロファイルを自動的に関連付ける
CTR-NoInferred テンプレートを使用します。このオプションを使用して、新しいコンタクトデータを既存のプロファイルに自動的に関連付けて、プロファイルの重複を回避します。既存のプロファイルが見つからない場合は、新しいプロファイルが作成されます。

プロファイルの自動関連付けのみ
CTR-AutoAssociateOnly テンプレートを使用します。このオプションを使用して、新しいコンタクトデータを既存のプロファイルに自動的に関連付けています。新しいプロファイルは作成されません。

キャンセル **Customer Profiles を有効化**

Customer Profiles のドメイン ac-pkg-cc1-umeda-20250608-domain が正常に更新されました。

ステップ2 初期設定4 Amazon Lex 有効化

- 左メニューの「問い合わせフロー」から、Amazon Lex ボットの設定欄の2つのチェックを有効化
- 「保存」を押下

Eメール 新規

タスク

テレフォニー

▼ Applications

Amazon Q

分析ツール

ケース

顧客認証 新規

お客様のプロフィール

予測、キャパシティプランニング、スケジューリング

Voice ID

▼ 外部音声システム

音声転送統合 新規

承認済みオリジン

データストレージ

データストリーミング

問い合わせフロー

ドキュメント

Amazon Lex ボット

Please note that if you already have existing Service Control Policies (SCP) in place that would block access to Lex, Connect will respect those policies and will not enable the Bot Management and Analytics feature. However, if you put those SCP policies in place after you have already enabled the feature, they will not be respected. In that case, you will need to disable the feature.

Amazon Connect 管理ウェブサイトで Lex ボット管理を有効にする。ボットを表示して編集できるようにします。インスタンスのセキュリティ

Amazon Connect needs to create a service role and a service-linked role.

Service role name: AmazonLexTestWorkbenchServiceRole-NRT-106b15df-9db6-42e5-8186-0

View permission details

Copy

Service linked role name: AWSServiceRoleForLexV2Bots_AmazonConnect_643431628685

View permission details

Copy

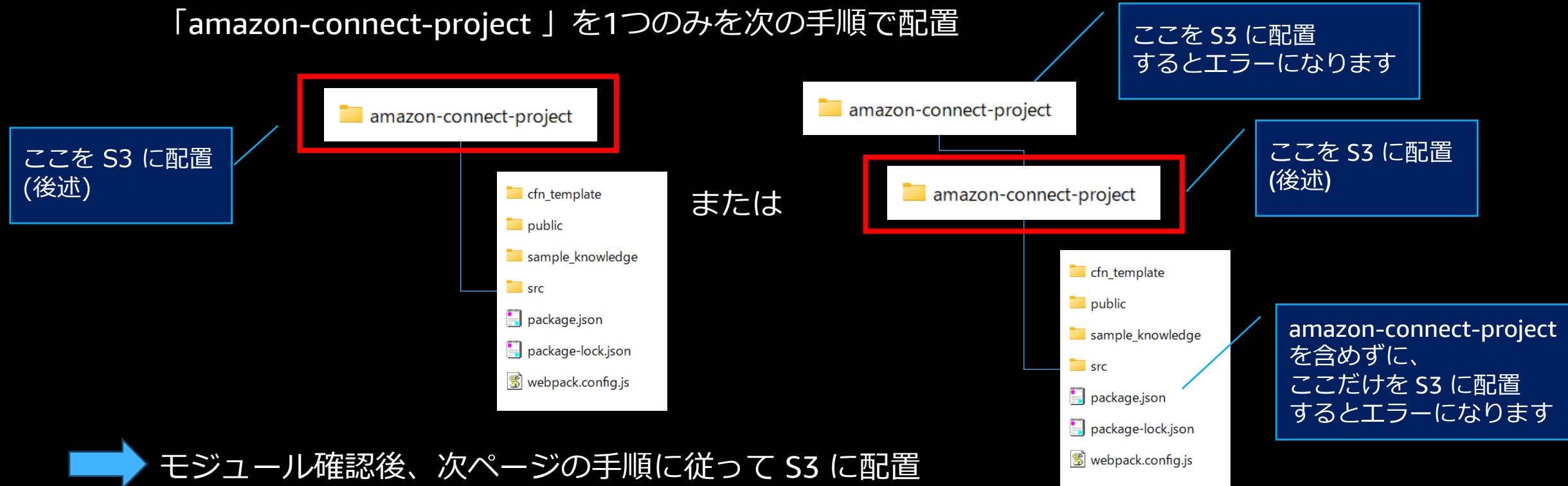
Amazon Connect 管理ウェブサイトを Connect-SLR に追加します。Amazon Connect 管理ウェブサイトでボットを表示して編集できるようにします。

必ず2つともチェックを入れて保存してください
※ Lex ボットが権限エラーで正常に動作しません

保存

ステップ2 S3バケットにモジュールを配置(1/4)

- S3 に配置するモジュールの確認
 - 解凍済みの「amazon-connect-project.zip」出力された「amazon-connect-project」フォルダが対象
- 「amazon-connect-project」の直下に「cfn_template」, 「public」等があることを確認
 - 例えば、解凍後、なんらかの原因により「amazon-connect-project」が重複する場合は「amazon-connect-project」を1つのみを次の手順で配置



ステップ2 S3バケットにモジュールを配置(2/4)

- AWS マネジメントコンソールへ戻る
- リージョンを「アジアパシフィック(東京)」に変更
- サービス名で「S3」を検索
- 「S3」を押下



A screenshot of the AWS Management Console search results for 's3'. The search bar at the top has 's3' typed into it. The main results section is titled 'サービス' (Services) and shows a card for 'S3'. The S3 card is highlighted with a red box and contains the following information:

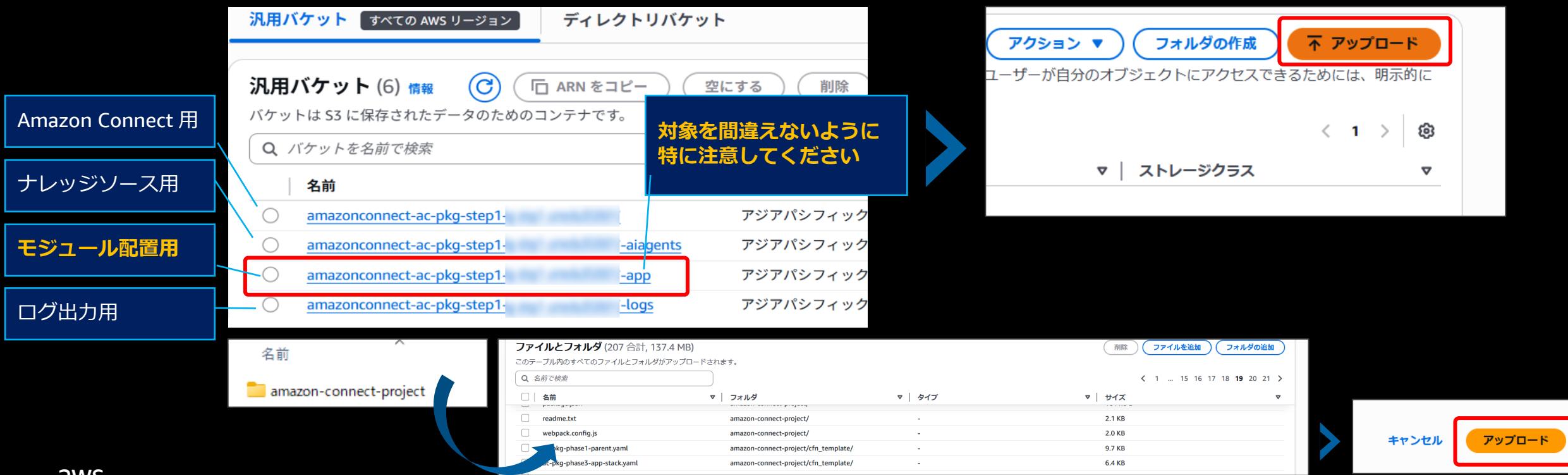
- S3** クラウド内のスケーラブルなストレージ
- 主要な機能**: パケット、Storage Lens のダッシュボード、パッチオペレーション、S3 Express One Zone、S3 Access Grants

The sidebar on the left lists various services and resources, including 'Amazon S3' under 'Amazon S'.

ステップ2 S3バケットにモジュールを配置(3/4)

- 「amazonconnect-[インスタンス名]」が付くS3 バケットが 4つ作成されていることを確認
- 4つのうち末尾が「**-app**」の S3 バケットをクリック ※ モジュール配置用
- 画面右の「アップロード」を押下
- 配布モジュール(.zip)を解凍した後の「amazon-connect-project」 フォルダ自体をドラッグ
- アップロードを確認後、画面を下へスクロールし「アップロード」押下

CreateNewInstance,
EnableQnConnect が No の場合で
も「-app」の S3 は作成されます



ステップ2 S3バケットにモジュールを配置(4/4)

- 「amazonconnect-[インスタンス名]-app」が付くS3 バケットの中を目視確認
- 下図のように「amazon-connect-project」直下に「cfn_template」，「public」等があることを確認



ステップ2 パラメータシートを確認

- 入力欄の赤枠部分が全て埋まっていることを確認した後、ステップ3へ進む

※背景緑色は事前定義した値

パラメータ名	Step1	Step3	説明	入力欄	入力例
AWSAccountId		<input type="radio"/>	使用する AWS アカウントの ID (数字12桁) ※AWS マネジメントコンソール右上で確認のうえ転記	xxxxxx	123456789000
StackName		<input type="radio"/>	Cloudformation Step3 のスタックの名前。一部リソース名に使用されます。	sample-pkg	sample-pkg
InstanceAlias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Amazon Connect の URL の一部となるグローバルでユニークな文字列。 ※半角英数字、ハイフン、小文字を使用可能	xxxxxx	sample-cc-[社名 or 名前]-[日付]
CasesDomainId		<input type="radio"/>	Amazon Connect Cases の ドメインID	1a6975ae-ab1a-4d53-9244-xxxxxxxx	作業途中でメモします
ConnectAgentsDomainArn		<input type="radio"/>	作成された Connect AI agents ドメインの Assistant リソース名。	arn:aws:wisdom:ap-northeast-1:xxxxx:assistant/xxxxx	作業途中でメモします
ConnectInstanceArn		<input type="radio"/>	作成された Amazon Connect インスタンスのリソース名。	arn:aws:connect:ap-northeast-1:xxxxx:instance/xxxxx	作業途中でメモします
ApplicationName		<input type="radio"/>	エージェントワークスペースに追加するアプリケーション名。	MyConnectApp	MyConnectApp
UserId			Amazon Connect 管理コンソールのログイン ID	admin	-
PhoneNumber			Amazon Connect インスタンスに紐づけられた電話番号 (動作確認で利用)	+1xxxxx	作業途中でメモします

ステップ3 各種リソース設定

ステップ3 CloudFormation を実行(1/5)

- サービス名「CloudFormation」を検索し、サービス名を押下
- 「スタックの作成」を押し下し、「新しいリソースを使用(標準)」を選択
- 解凍済み zip ファイル(フォルダ)にある「amazon-connect-project」>「cfn_template」
フォルダ内の ac-pkg-phase3-parent.yaml を用意



ステップ3 CloudFormation を実行(2/5)

- 「既存のテンプレートを選択」、「テンプレートファイルのアップロード」を指定
- 「ファイルの選択」を押下し、 ac-pkg-phase3-parent.yaml を指定
- 「次へ」を押下



ステップ3 CloudFormation を実行(3/5)

- ・ スタック名欄に、パラメーターシートの StackName に定めた値を指定 (例 : sample-pkg)
※コンタクトフロー名 / AI Agent, AI Prompt などの Prefix として使用されます
- ・ 各パラメータについて、下図を参照し、パラメーターシートから転記し「次へ」を押下

StackName 欄参照

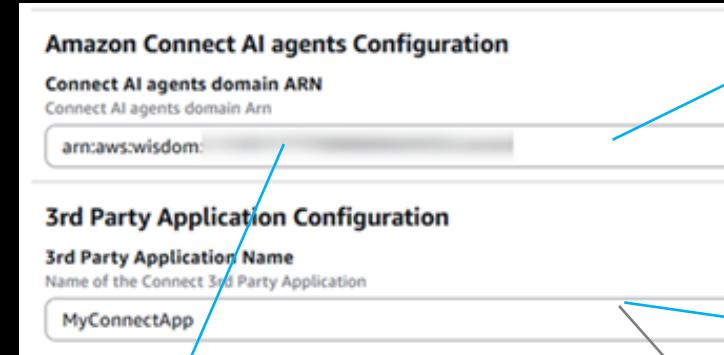
AWSAccountId 欄参照
(ハイフンなしの12桁の数字)

Connect インスタンス
のリージョンにあわせる

InstanceAlias 欄参照

ConnectInstanceArn 欄
参照

CasesDomainId 欄参照



ConnectAgentsDomain
Arn 欄参照

ApplicationName 欄
参照
※2回目以降の場合は別の名称に要変更

変更不要
CustomAgent
※2回目以降の場合は別の名称に要変更

ステップ3 CloudFormation を実行(4/5)

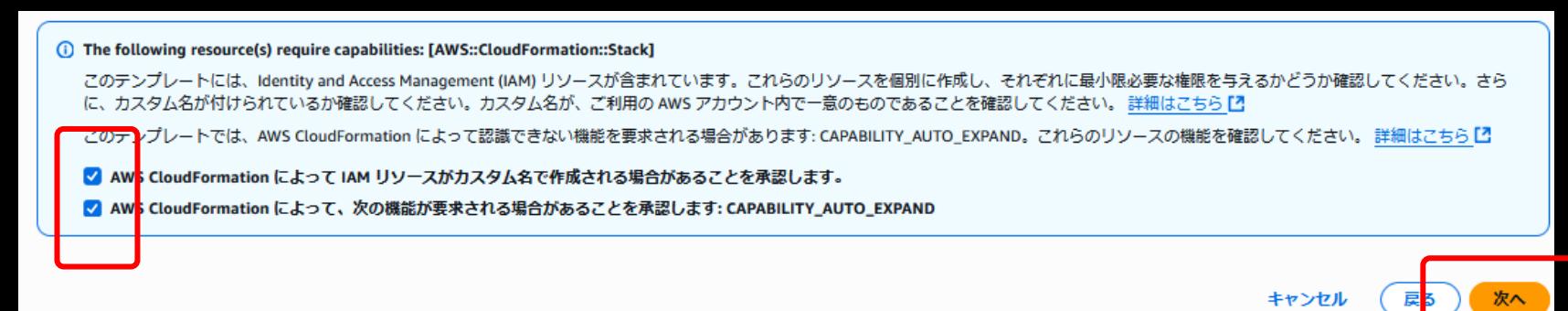
- ・ スタックオプションの設定は、デフォルトから変更せずに画面をスクロール

- ・ 2か所にチェックを入れ「次へ」を押下

「AWS CloudFormation によって IAM リソースがカスタム名で作成される場合があることを承認します。」

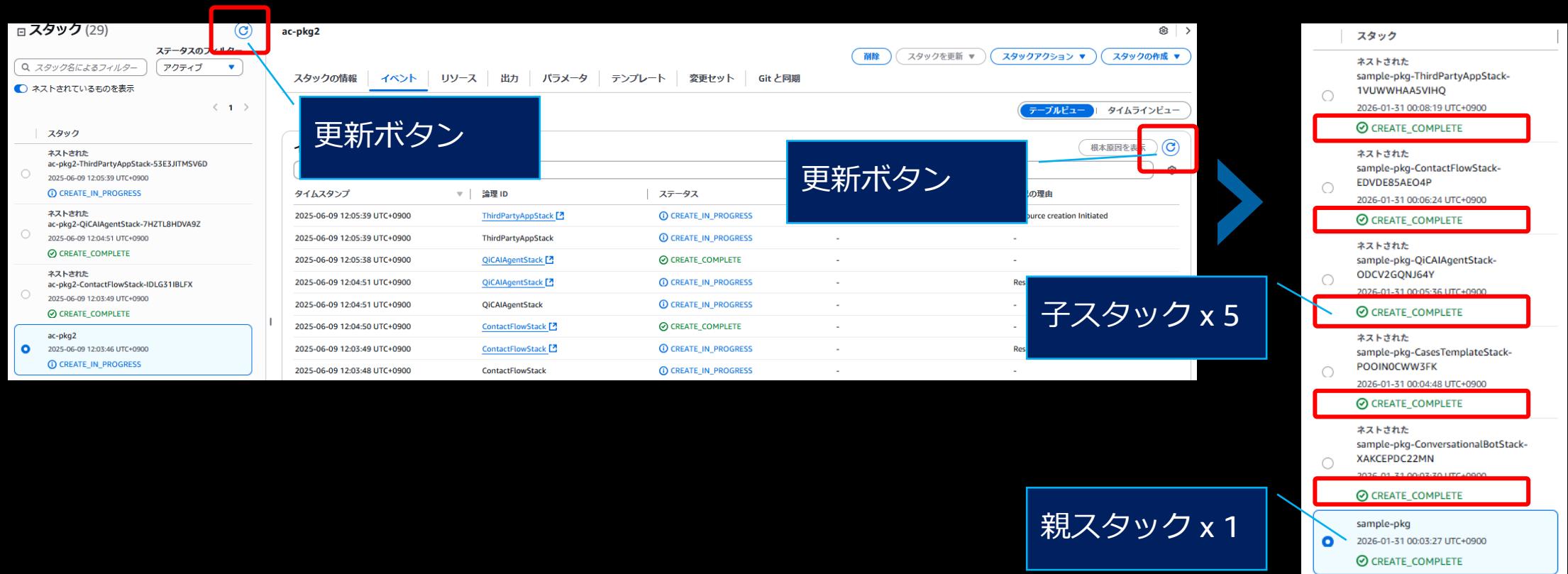
「AWS CloudFormation によって、次の機能が要求される場合があることを承認します: CAPABILITY_AUTO_EXPAND」

- ・ 確認して作成 画面で、設定を確認し「送信」を押下



ステップ3 CloudFormation を実行(5/5)

- CloudFormation の画面が表示されるので、「更新」ボタンを押下しつつ進捗を確認
- メインの親スタックが 1 つ、ネストされた子スタックが 5 つ実行され、各スタックが全て「CREATE_COMPLETE」になることを確認（約 7~10 分で完了）



- CloudFormation 実行中の待ち時間に、次のステップ4の「環境の確認と追加設定(1)」を進めることが可能

ステップ4 環境の確認と追加設定

ステップ4 環境の確認と追加設定(1)

ステップ3 の CloudFormation 実行中の待ち時間に進められる作業

ステップ4 テスト用のナレッジデータ保存(1/2)

- AWS マネジメントコンソールで S3 を検索・選択
- 末尾が「-app」の S3 バケットをクリック ※ モジュール配置用 S3 バケット
- 「amazon-connect-project」 > 「sample_knowledge」にチェックを入れる
- アクションから「コピーする」を押下

amazon-connect-project/

S3 URI をコピー

オブジェクト (1/8)

名前 | タイプ | 最終更新日時 | サイズ

名前	タイプ	最終更新日時	サイズ
cfn_template/	フォルダ	-	
package-lock.json	json	2025/06/05 06:33:09 PM JST	
package.json	json	2025/06/05 06:33:09 PM JST	
public/	フォルダ	-	
readme.txt	txt	2025/06/05 06:33:09 PM JST	
<input checked="" type="checkbox"/> sample_knowledge/	フォルダ	-	
src/	フォルダ	-	
webpack.config.js	js	2025/06/05 06:33:09 PM JST	

アクション ▾

名前をつけてダウンロード

署名付き URL で共有

合計サイズを計算する

コピーする

移動

復元を開始

S3 Select を使用したクエリ

アクションを編集

オブジェクトの名前変更

ストレージクラスを編集する

サーバー側の暗号化を編集する

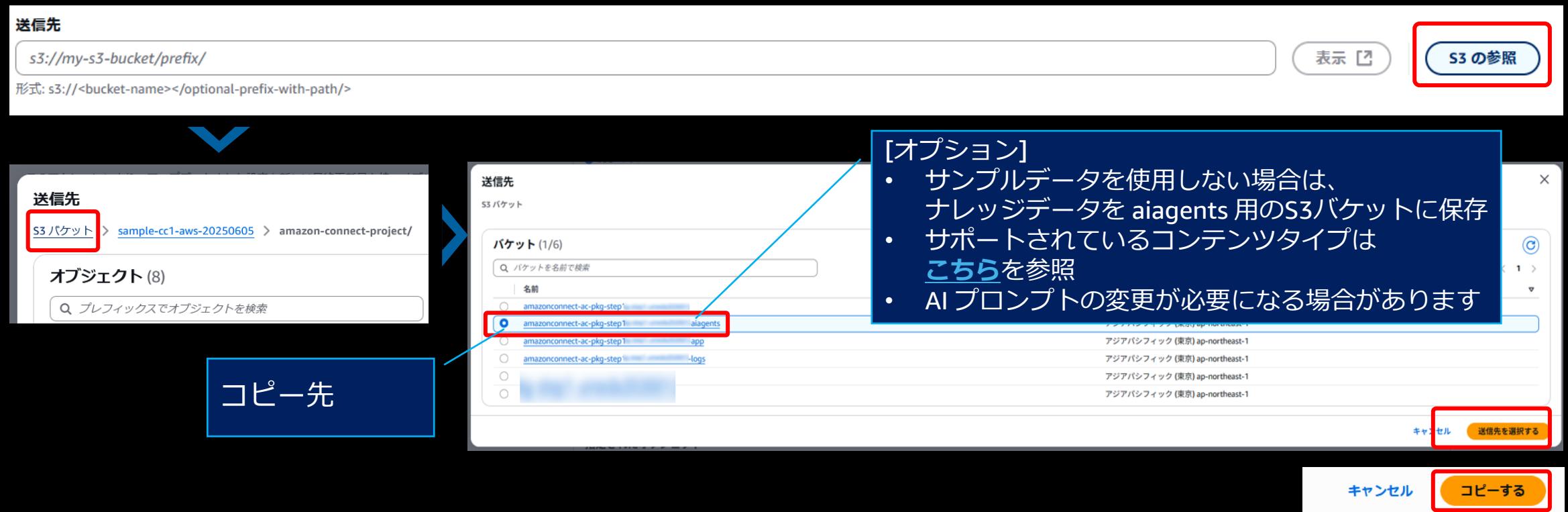
メタデータの編集

タグを編集

ACL を使用して公開する

ステップ4 テスト用のナレッジデータ保存(2/2)

- 送信先で「S3 の参照」を押下
- 「S3 バケット」をクリックし、末尾が「-aiagents」の S3 バケットを選択
- 「送信先を選択する」を押下
- 画面を下へスクロールし「コピーする」を押下



ステップ4 MyConnectApp の設定ファイル更新(1/3)

※ 「発信者 ID 番号選択」「コンタクトの検索」を使用しない場合は、本設定ファイル更新作業はスキップ可能、
後から設定も可能

※ コンタクト属性の表示、ボットとの会話要約表示等は設定なしで利用可能

- AWS マネジメントコンソールで S3 を検索・選択
- 末尾が「-app」の S3 バケットを選択
- 「amazon-connect-project」>「public」をクリック
- 「config.json」にチェックを入れ「ダウンロード」を押下

The screenshot shows two screenshots of the AWS Management Console. The left screenshot shows the 'S3' service's 'Buckets' page with two buckets listed: 'amazonconnect-...' and 'amazonconnect-...-app'. The 'amazonconnect-...-app' bucket is highlighted with a red box. The right screenshot shows the contents of the 'public' folder within the selected bucket. It lists several files, including 'amazon-connect-others.bundle.js', 'amazon-connect-others.bundle.js.LICENSE.txt', 'amazon-connect.bundle.js', 'cloudapp.bundle.js', and 'config.json'. The 'config.json' file is checked, and the 'Download' button is highlighted with a red box.

オブジェクト	名前	最終更新日時
amazon-connect-others.bundle.js	js	2025/06/05 06:33:11 PM
amazon-connect-others.bundle.js.LICENSE.txt	txt	2025/06/05 06:33:11 PM
amazon-connect.bundle.js	js	2025/06/05 06:33:11 PM
cloudapp.bundle.js	js	2025/06/05 06:33:12 PM
<input checked="" type="checkbox"/> config.json	json	2025/06/05 06:33:12 PM

ステップ4 MyConnectApp の設定ファイル更新(2/3)

- ダウンロードした「config.json」をメモ帳などのテキストエディターで開く
- contactSearchUrl の XXXXX 部分をパラメーターシートの「InstanceAlias」で置き換え
- (例) contactAttributes の Key1 の “予備” を “窓口の電話番号” に置き換え
- (例) queueDisplayNames の BasicQueue の “03-XXXX-XXXX” を 取得した電話番号に置き換え

```
{
  "version": "3.0.0",
  "contactSearchUrl": "https://XXXXXXXX.my.connect.aws/contact-search",
  "maxContactAttributes": 10,
  "contactAttributes": {
    "Key1": "予備",
    "Key2": "予備",
    "Key3": "予備",
    "Key4": "予備",
    "Key5": "予備",
    "Key6": "予備",
    "Key7": "予備",
    "Key8": "予備",
    "Key9": "予備",
    "Key10": "予備"
  },
  "queueDisplayNames": {
    "BasicQueue": "03-XXXX-XXXX",
    "BasicQueue1": "03-XXXX-XXXX",
    "BasicQueue1": "03-XXXX-XXXX"
  },
  "countryCode": {
    "日本 (+81)": "+81",
    "米国 (+1)": "+1"
  }
}
[EOF]
```



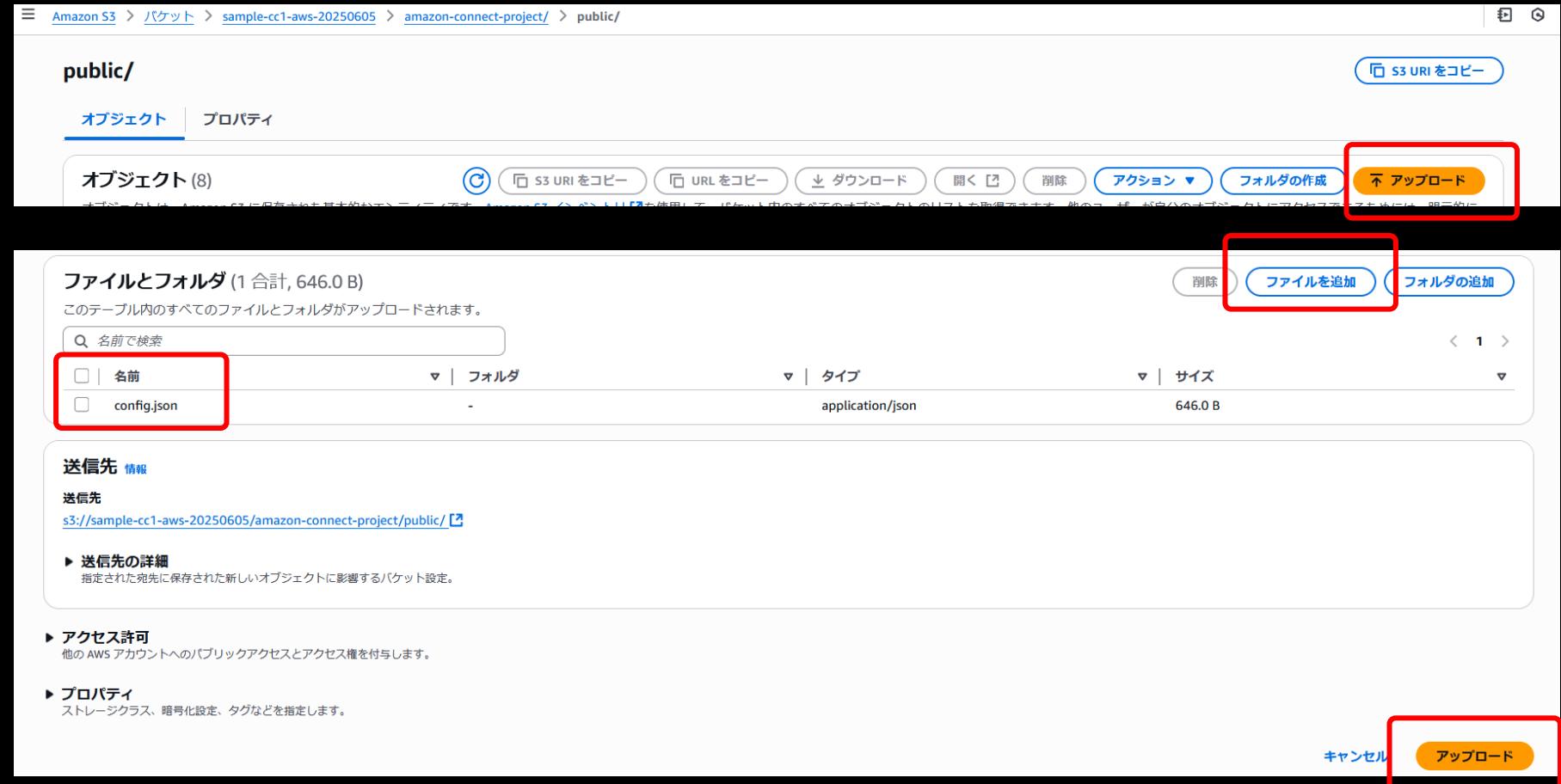
```
{
  "version": "3.0.0",
  "contactSearchUrl": "https://XXXXXXXX.my.connect.aws/contact-search",
  "maxContactAttributes": 10,
  "contactAttributes": {
    "Key1": "窓口の電話番号",
    "Key2": "予備",
    "Key3": "予備",
    "Key4": "予備",
    "Key5": "予備",
    "Key6": "予備",
    "Key7": "予備",
    "Key8": "予備",
    "Key9": "予備",
    "Key10": "予備"
  },
  "queueDisplayNames": {
    "BasicQueue": "+1 336-8",
    "BasicQueue1": "03-XXXX-XXXX"
  },
  "countryCode": {
    "日本 (+81)": "+81",
    "米国 (+1)": "+1"
  }
}
[EOF]
```

- コンタクト属性は Key-Value 形式で設定可能なコール情報
- コンタクトフロー内で Key名 を Key1~10 で指定した
- コンタクト属性をソフトフォンに表示することが可能
- 本設定により **Key1~10 の Key 名部分を分かりやすい別名に変更することが可能**

- MyConnectApp は本設定に関わらず **ユーザーのルーティングプロファイルに紐づけられたキュの一覧を表示**
- キュー名が本項目で設定したキューと一致する場合は、**本設定の表示に変更することが可能**
- キュー名の発信者 ID 番号を分かりやすくするために番号を記載する設定例を示している

ステップ4 MyConnectApp の設定ファイル更新(3/3)

- 先の「amazon-connect-project」>「public」で「アップロード」を押下
- 変更した「config.json」について「ファイルを追加」を行い「アップロード」を押下



ステップ4 環境の確認と追加設定(2)

ステップ3 の CloudFormation 完了後に実施する作業

ステップ4 Amazon Connect 管理コンソールログイン

- AWS マネジメントコンソール から サービス名 Amazon Connect を検索し、選択
- 左メニューの「インスタンス」から 作成された Connect インスタンスのインスタンスエイリアスをクリック
- 「Log in for emergency access」をクリック



ステップ4 ユーザー作成(1/2)

- 画面右上より言語設定を必要に応じて日本語に変更 (Language > 日本語)
- 左のメニューより「ユーザー」>「ユーザー管理」を選択
- ユーザー管理画面で「新しいユーザーの追加」を押下

The screenshot illustrates the steps to create a new user in the Amazon Connect Management Console.

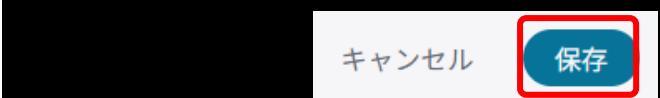
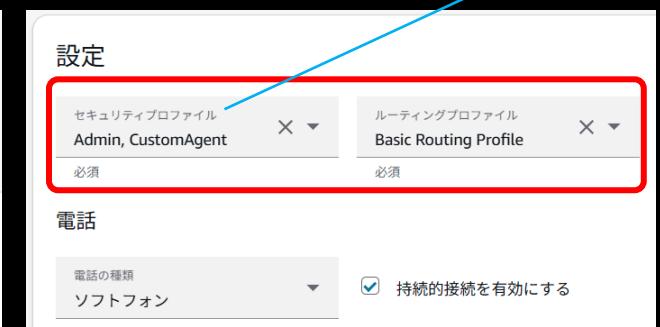
Top Right Corner: Shows the current user settings with "Language" set to "English". A red box highlights the "Language" dropdown menu, which includes "日本語" (Japanese), which is selected.

User Management Page: Shows the "User Management" section with a red box highlighting the "New User" button at the top right.

Left Side Navigation: Shows the navigation menu with "User" selected, indicated by a red box.

ステップ4 ユーザー作成(2/2)

- 任意のユーザー情報(性, 名, ログイン)、パスワードを入力
(例) 名: connect / 姓: amazon / ログイン: acadmin / パスワード: *****
※パスワードは8文字以上で、大文字、小文字、数字を含む必要があります
- セキュリティプロファイルに「Admin」「CustomAgent」、ルーティングプロファイルに「Basic Routing Profile」を選択
- 「保存」を押下
- ログアウトし、作成したユーザー(acadmin)で再ログイン
- 言語設定を日本語に変更 (Language > 日本語)



再ログイン
してください

ステップ4 AgentAssistanceOrchestration の追加設定

- メニューの「AI agent designer」>「AI エージェント」を選択
- [StackName]_AgentAssistanceOrchestration-jpn を開き、「エージェントビルダーで編集」を押下
- Security Profiles セクションで一覧から「AI Agent Profile」を選択 ※ Cloudformation で自動作成
- 「保存」を押下すると、Permissions の表示が「Insufficient」から「Sufficient」に変わることを確認
- 画面は閉じずに次ページへ

The diagram illustrates the configuration process for AgentAssistanceOrchestration:

- AI agent designer**: Shows the navigation path to the AI Agent configuration.
- AI エージェント (17)**: Shows the list of AI Agents, with one selected (sample1-AgentAssistanceOrchestration-jpn) highlighted.
- Security Profiles**: Shows the selection of the 'AI Agent Profile' security profile.
- Tools (2)**: Shows the configuration of tools, specifically checking the 'Permissions' column for 'Sufficient' status.

AI エージェントの設定画面で

- この設定により AI agent が各種ツールへのアクセスが可能になります
- 標準ツールを使用する場合もこの設定は必要となります

ステップ4 AgentAssistanceOrchestration の追加設定

- Tools セクションの「Retrieve」を選択し「Edit」を押下するとツールの編集画面が開く
- Assistant Association 欄（空欄）にて、リストから選択可能な Knowledge base を指定し Update を押下
- 元の AI エージェントの画面に戻るので「保存」→「公開」を押下

The diagram illustrates the configuration process for AgentAssistanceOrchestration:

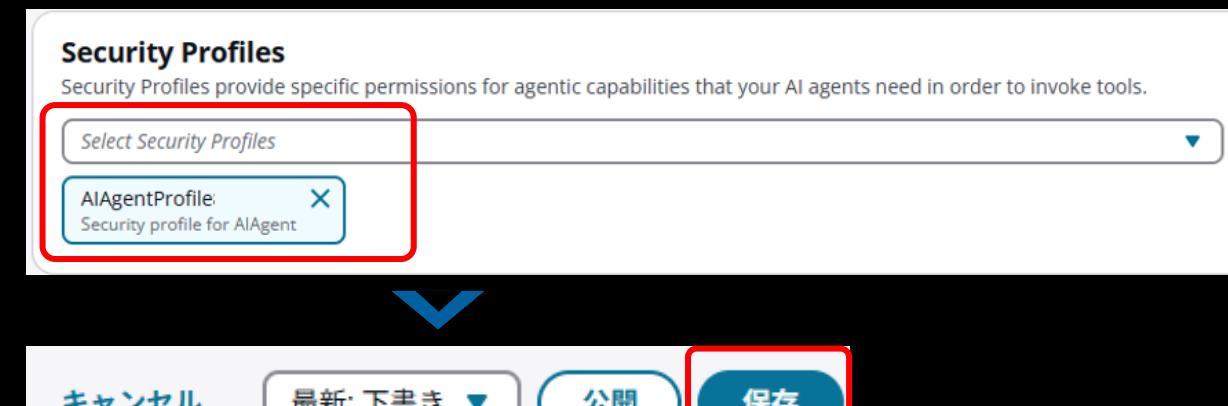
- AI エージェントの設定画面**: Shows the 'Tools' section with two entries: 'GenerateNotes' and 'Retrieve'. The 'Retrieve' entry is selected. The 'Edit' button is highlighted with a red box.
- ツールの編集画面**: A modal window titled 'Edit AI Tool' shows the 'Namespace' set to 'Amazon Connect' and the 'AI Tool' set to 'Retrieve'. The 'Assistant Association' field is highlighted with a red box and contains the ID 'bd10e345-a045-49a3-9de4-eb210da79f32'.
- AI エージェントの設定画面**: Shows the 'Update' button highlighted with a red box.
- 操作手順** (Left):
 - この設定により AI Agent ドメインに登録済みの統合ナレッジベースから対象の統合を AI Agent が紐けします
 - (例) 統合が複数ある場合は、複数表示され選択します
- 操作手順** (Right):
 - キャンセル
 - 最新: 下書き ▾
 - 公開
 - 保存

ステップ4 SelfServiceOrchestration の追加設定

- メニューの「AI agent designer」>「AI エージェント」を選択
- [StackName]_SelfServiceOrchestration-jpn を開き、「エージェントビルダーで編集」を押下
- Security Profiles セクションで一覧から「AI Agent Profile」を選択 ※ Cloudformation で自動作成
- 「保存」を押下すると、Permissions の表示が「Insufficient」から「Sufficient」に変わることを確認
- 画面は閉じずに次ページへ



AI エージェントの設定画面で



Name	Instructions	Namespace	Permissions
Complete	顧客が追加の質問やニーズがないこと...	-	Sufficient
Escalate	適切な支援を提供できない場合、他の...	-	Sufficient
Retrieve	自動車ローン、クレジットカード、支...	Amazon Connect	Sufficient

ステップ4 SelfServiceOrchestration の追加設定

- Tools セクションの「Retrieve」を選択し「Edit」を押下するとツールの編集画面が開く
- Assistant Association 欄（空欄）にて、リストから選択可能な Knowledge base を指定し Update を押下
- 元の AI エージェントの画面に戻るので「保存」→「公開」を押下

The screenshot illustrates the configuration process for an AI Agent's tools. It shows two main screens: the 'AI エージェントの設定画面' (AI Agent Configuration Screen) and the 'ツールの編集画面' (Tool Configuration Screen).

AI エージェントの設定画面 (Top Left): This screen lists three tools: Complete, Escalate, and Retrieve. The 'Retrieve' tool is selected, and its 'Edit' button is highlighted with a red box. A blue arrow points from this button to the 'Edit AI Tool' dialog.

Name	Instructions	Namespace	Permissions
Complete	顧客が追加の質問やニーズがないこと...	-	Sufficient
Escalate	適切な支援を提供できない場合、他の...	-	Sufficient
Retrieve	自動車ローン、クレジットカード、支...	Amazon Connect	Sufficient

ツールの編集画面 (Bottom Left): This dialog is open for the 'Retrieve' tool. It shows the 'Namespace' set to 'Amazon Connect'. In the 'AI Tool' section, 'Retrieve' is selected. The 'Assistant Association' section is highlighted with a red box, showing a dropdown menu with the ID 'bd10e345-a045-49a3-9de4-eb210da79f32'. A blue arrow points from this section to the 'Assistant Association' section in the final configuration screen.

AI エージェントの設定画面 (Bottom Right): This screen shows the final configuration steps. It includes a 'Cancel' button, a red-highlighted 'Update' button, a large blue arrow pointing right, a '最新: 下書き' (Latest: Draft) indicator, a red-highlighted '公開' (Publish) button, and a red-highlighted '保存' (Save) button.

ステップ4 各種 AI エージェントの割り当て

- メニューの「AI agent designer」>「AI エージェント」を選択
- Default AI Agent Configurations セクションで CloudFormation によって自動作成された 5 つの AI エージェント(末尾が -jpn)を割り当てし「レ」を押下。※注意: 「レ」を押下しないと反映されません
- [StackName]_AIエージェント-jpn の5つを割り当て

Usecase	Name	Version
Answer Recommendation	sample1-RecommendationAI-Agent-jpn	Latest
Manual Search	sample1-ManualSearchAI-Agent-jpn	Latest
Self Service	sample1-SelfServiceOrchestration-jpn	Latest
Email Response	QinConnectEmailResponseAI-Agent	V4
Email Overview	QinConnectEmailOverviewAI-Agent	V4
Email Generative Answer	QinConnectEmailGenerativeAnswerAI-Agent	V4
Note Taking	NoteTaking	V2
Agent Assistance	sample1-AgentAssistanceOrchestration-jpn	Latest
Case Summarization	sample1-CaseSummarization-jpn	Latest

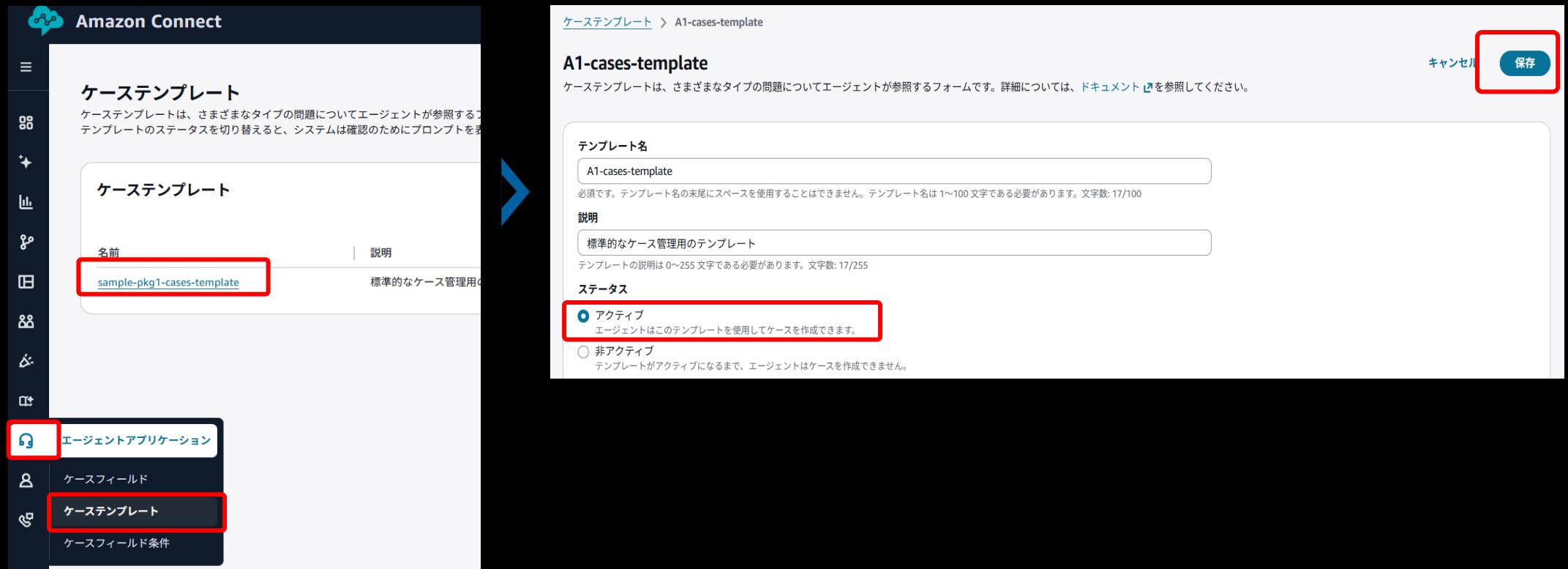
- コンタクトフロー内で指定した AI エージェントが優先的に動作します
- 未指定の場合は、本設定のデフォルトが動作します

- 画面をリロードし、割り当てが反映されていることを目視確認



ステップ4 ケーステンプレートのアクティブ確認

- メニューの「エージェントアプリケーション」>「ケーステンプレート」を選択
- [StackName]_cases_template を押し下し、ステータスがアクティブであることを確認
- 「保存」を押下



ステップ4 BasicQueue の設定変更

- 左メニューの「ルーティング」>「キュー」を選択し、BasicQueueをクリック
- リスト表示される発信者 ID 番号とアウトバウンドwisパフローを指定し「保存」を押下



ステップ4 テスト用の電話番号にフローを割り当てる

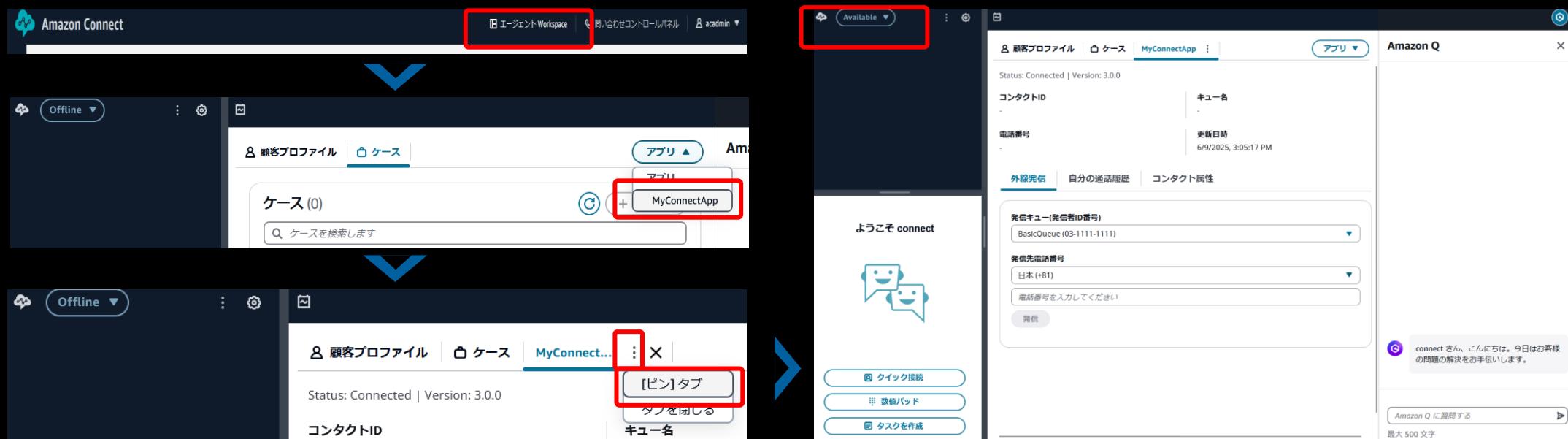
- Amazon Connect の管理コンソールへログイン
- 左メニューの「電話番号」を選択
- 取得済みの電話番号を確認し、番号部分をクリック
- 電話番号の編集画面で コンタクトフロー/IVR 欄に「[StackName]_AC_PKG_Inbound_flow」を指定
※ セルフサービスを確認する場合は「[StackName]_AC_PKG_self_service_to_agent_Inbound_flow」を指定
その場合はテスト4から開始してください
- 画面右上の「保存」を押下



動作確認

テスト1 インバウンドコールの応答(1/3)

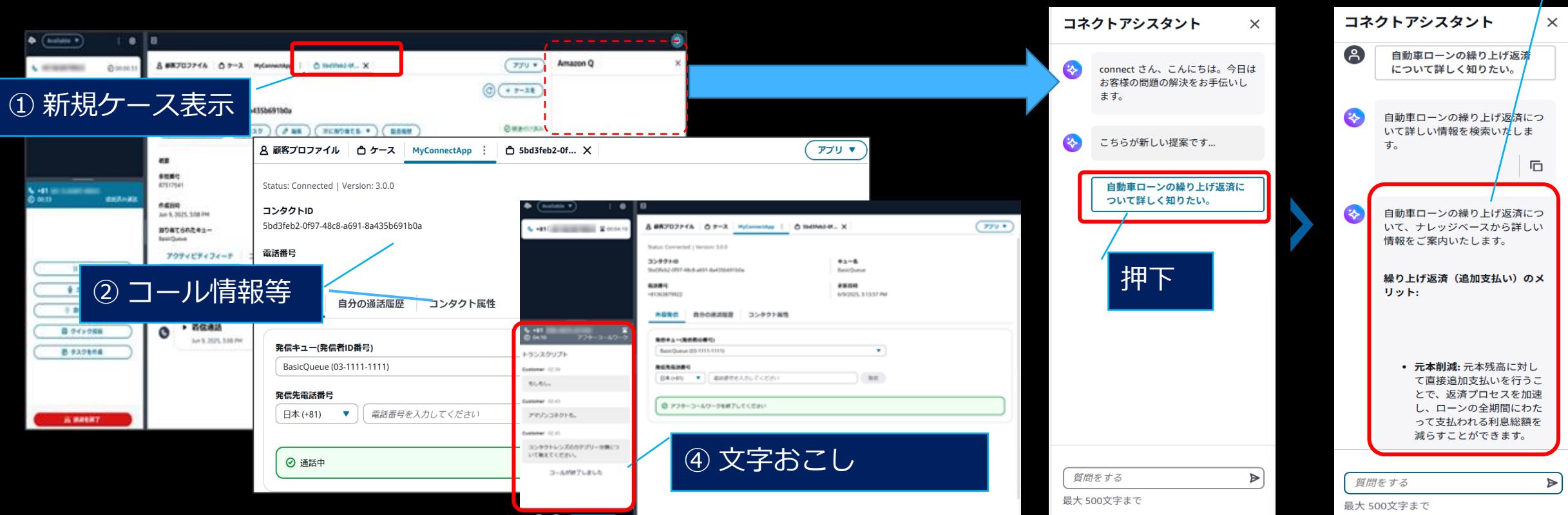
- Amazon Connect 管理コンソールへステップ2で作成した admin または作成したユーザーでログイン
- エージェントワークスペースを起動
 - 初回起動時はマイク・カメラ等のデバイスへのアクセス許可の確認画面が表示されるため許可を押下
- アプリ欄から、MyConnectApp を表示し、3つの点 マークを押し下し「[ピン] タブ」を押下
- ステータスを Available に変更
- 取得した米国の電話番号宛(パラメーターシートの PhoneNumber)にテストコールを実施
 - テストコールに伴う国際電話の料金目安(スマホからの場合 35~40 円/30秒, キャリアのサイトご参照)



テスト1 インバウンドコールの応答(2/3)

- エージェントにコールが着信したら応答
- ① 新規ケースが表示されること、② MyConnectApp のコール情報の表示 等を確認
- お客様役が クレジットカードやローンに関して質問後、③回答のレコメンデーション表示を確認
(例) クレジットカードの種類について教えてください (例) クレジットカードを解約する際の手続きについて教えてください
(例) 自動車ローンの繰り上げ返済はどのように手続きすればよいですか? (例) 自動車ローンの支払いが延滞した場合の影響について教えてください。
- 通話終了後、アフターコールワークに伴い ④ 会話の文字おこしの表示を確認

③ レコメンデーション



テスト1 インバウンドコールの応答(3/3)

- ケース画面にて、コメント欄に対応履歴を入力します。
- 画面上部の「概要」欄にある「Generate」ボタンを押下することで、ケースに関する要約が自動生成されます。

The screenshot shows the Amazon Connect Case Details page. A red box highlights the 'Generate' button in the '概要' (Summary) section. Below it, a callout box contains the generated summary suggestion text. Another callout box on the right provides a note about generating summaries for repeat customer interactions. A third callout box at the bottom right contains a warning about generating summaries for conversations.

概要 **Generate**

Generated summary suggestion

顧客が自動車ローンの繰り上げ返済について知りたいという質問をし、エージェントが元本削減とローン期間短縮のメリットを含むナレッジベースからの詳細情報を案内しました。エージェントは支払い配分の確認、支払い時の明記の重要性を説明し、自動支払い設定や借り換えオプションについても情報提供しました。エージェントはより詳細について確認可能なWebサイトのURLをメールで連絡することを約束しました。ケース参照番号96668752で音声チャネル経由で対応されました。

顧客と複数回にわたってやり取りをするようなケースについて、一連の対応内容を要約情報から素早く確認・把握可能

注意
ケース情報の要約を生成します
※ 会話の要約ではありません

テスト2 アウトバウンドコール

- MyConnectApp を表示し、発信キューを選択
- 発信先電話番号で「米国(+1)」を選択 ※US リージョンでデプロイした場合、日本にはかけられません
- 番号欄に、取得した電話番号を入力し「発信」を押下 ※ 本シナリオでは自分の環境にアウトバウンド
 - 日本国内の携帯宛(090/080/070)にはデフォルトで発信不可。ホワイトリスト申請が必要。
- コンタクトフローの音声アナウンスが聞こえることを確認し、切断



テスト3 自身の通話履歴を確認する

- MyConnectApp を表示し「自分の通話履歴」タブを選択
- 「通話履歴を開く」を押下
- ブラウザの別タブで「コンタクトの検索」が表示されることを確認
 - (注)テストユーザーのセキュリティプロファイルに Admin が付与されると自分以外の履歴も表示される
CustomAgent のみ付与することで自身の履歴のみが表示対象となる

自分の履歴が表示される

コンタクト ID	チャネル	コンタクトのステータス	開始タイムスタンプ	システム電話番号/メールアドレス	キュー	エージェント	録音/トラン
ee327a9a...	音声	完了済み	6月 9, 2025, 03:27:35 午後	アウトバウンド	BasicQueue	admin	
5bd3feb2...	音声	完了済み	6月 9, 2025, 03:08:17 午後	*****	BasicQueue	admin	

テスト4 セルフサービスを確認する

- Amazon Connect 管理コンソールへログイン
- 左メニューの「電話番号」で取得済の電話番号をクリック
- コンタクトフローを「[StackName]_AC_PKG_Inbound_flow」から
「[StackName]_AC_PKG_self_service_to_agent_Inbound_flow」に変更
- 「保存」を押下
- 電話番号に電話をかけ、音声アナウンスを確認し、「クレジットカード」に関する質問を実施
 - (例) 自動車ローンについて教えて
 - (例) 自動車ローンの金利が高いです。繰り上げ返済はできますか？
- ボットより回答が発話されることを確認

テスト5 セルフサービスを確認する(エスカレーション)

- エージェントワークスペースのステータスが「Available」になっていることを確認
- 再度、電話番号に電話をかけ、音声アナウンスを確認し、「ローン」に関する質問を実施
 - (例) 自動車ローンの繰り上げ返済はどのように手続きすればよいですか？
 - (例) 自動車ローンの支払いが延滞した場合の影響について教えてください。
- AI Agent ボットより回答が発話されることを確認
- 続いて「エージェントと会話したい」旨を発話し、エージェントに転送されることを確認

(例) エージェントによる対応を希望します 等

The screenshot shows the MyConnectApp interface. On the left, there's a preview window showing a dark screen with a 'Available' status indicator. On the right, the main interface displays a customer profile with the following details:

- Status: Connected | Version: 2.0.0
- コンタクトID: 9657580e-3615-4c03-b9b1-c87757ab91c2
- 電話番号: +81342210422

Below this, there are tabs for '外線発信' (Outbound Call) and '自分の通話履歴' (My Call History), with 'コンタクト属性' (Contact Properties) currently selected. A red box highlights this tab. To the right, there's a section titled 'エスカレーションの理由' (Escalation Reason) with the value 'ローン'. Another red box highlights this field. Below it, there's a section titled 'ボットとのやり取りの情報' (Bot Interaction Information) with the value '繰り上げ返済に関する詳細情報の提供'. A blue arrow points from the text 'ボットとのやり取りの情報が表示されることを確認' to this section.

エスカレーション理由に応じた
該当窓口へ繋ぐ旨が動的に
アナウンスされます

ボットとのやり取りの情報
が表示されることを確認

テスト6 ダッシュボードを確認する

- 左メニューの「分析と最適化」>「ダッシュボードとレポート」を選択
- 「会話分析」、「フローパフォーマンス」、「AI エージェントのパフォーマンス」ダッシュボードで結果を確認



テスト7 コンタクトの検索で会話の詳細を確認する

- 左メニューの「分析と最適化」>「連絡先の検索」(コンタクトの検索)を選択
- 一覧から確認したいテストコールのコンタクト ID を押下し、詳細を確認（録音、文字起こし等）

The screenshot shows the Amazon Connect Contact Search interface. On the left, a sidebar menu is open with the 'Contact search' option highlighted by a red box. A blue arrow points from this highlighted box to a blue callout box at the bottom left containing the text: 'ボットと顧客、エージェントと顧客の会話内容を確認してください' (Please check the conversation content between the bot and customer, agent and customer). The main search interface includes a search bar, filter options (time range, channel, contact status), and a contact list table. One contact row in the table is highlighted with a red box and has a blue arrow pointing to it from the sidebar's 'Contact search' box. To the right of the contact list is a detailed view of the interaction, showing an IVR timeline with bars for system/bot and customer speech, and a transcript of the conversation between the bot and the customer.

ボットと顧客、エージェントと顧客の会話内容を確認してください

Amazon Connect

分析と最適化

連絡先の検索

コンタクトの検索

時間範囲: 開始済み タイムスタンプ 11月 20, 2025 チャネル:すべてのチャネル コンタクトのステータス: 完了済み フィルターを追加

コンタクト

コンタクト ID	チャネル	コンタクトのステータス	開始タイムスタンプ	システム電話番号/ Eメールアドレス	キュー
5aec9c49-b...	チャット	完了済み	11月 20, 2025, 08:06:49 午後		
c969c1e2-d...	音声	完了済み	11月 20, 2025, 06:17:28 午後		
d44ac3a2-b...	音声	完了済み	11月 20, 2025, 03:57:46 午後		

自動インターラクション (IVR) エージェントとのやり取り

システム/ボット
顧客

0:03 / 2:33 速度: 1x

カタログ

System 00:00

サンプルカンパニーお問い合わせ窓口です。ボットによる自動回答サービスを提供します。ご用件をお問い合わせください。

顧客 00:12

車のローンの借り換えについて、対応方法を教えてください。

System 00:25

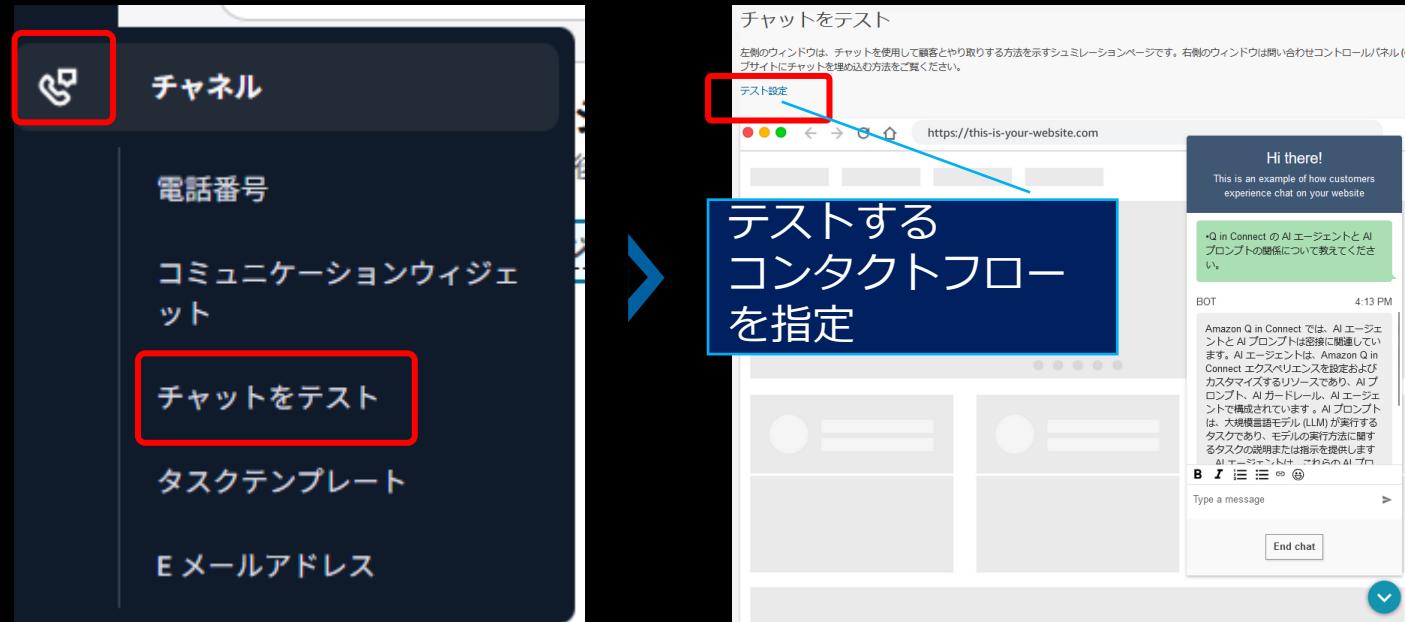
車のローンの借り換えについて、詳しい対応方法をご説明いたします。

System 00:31

自動車ローンの借り換えは、以下の手順に従って行なうことができます。まず、現在の融資条件と潜在的な借り換えオファーを比較して、借り換えが適切な選択肢であるかどうかを評価します。次に、より低い金利を確保するか、ローン期間を延長することで、借り入れ全体のコストを削減する方法を検討します。

(Appendix) テスト4,5 をチャットでテストする

- ホーム画面の「コミュニケーションのチャネルの調査」>「チャットをテスト」>「テスト設定」から「[StackName]_AC_PKG_self_service_to_agent_Inbound_flow」を指定し、テスト4,5 と同様のシナリオについてチャットによるテストを実施することも可能です



クリーンアップ

デプロイ用 Lambda を削除する

このパッケージを継続して利用する場合は、以下の Lambda は削除することが可能です。

- 対象サービス : Lambda
- 関数名 : [スタック名]-ContactFlowStack-XX-ResourceLookupFunction
- 用途 : コンタクトフローをデプロイした際に Queue, Music 等の ARN を取得するための Lambda です。

パッケージの動作には使用しないため削除しても動作に影響はありません。

The screenshot shows the AWS Lambda Functions page. The left sidebar has navigation links: Lambda (selected), Dashboard, Applications, and Functions. Under 'Other Resources', there are links for Code Signatures, Event Source Mappings, Layers, Replicas, and Step Functions State Machines. The main content area is titled 'Functions (1/5)' and shows a search bar with 'Lookup' and 'Filter' buttons. A table lists one function: 'sample1-ContactFlowStack-HQ-ResourceLookupFunction-QqaUS7dwG8Zv'. The table columns are: 関数名 (Function Name), 説明 (Description), パッケージタイプ (Package Type), ランタイム (Runtime), and 最終更新日 (Last Updated). The 'Actions' button on the right has options: 詳細を表示 (View details), テスト (Test), and 削除 (Delete), with 'Delete' highlighted.

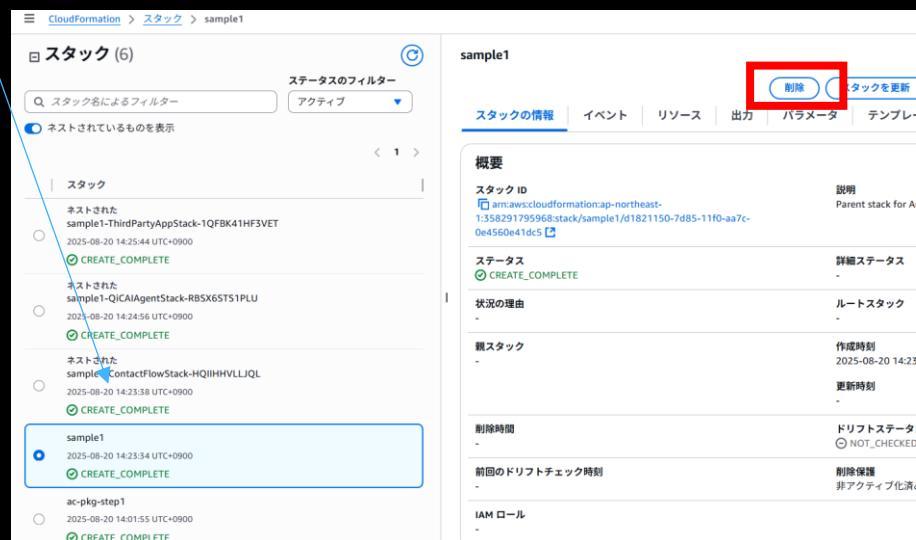
関数名	説明	パッケージタイプ	ランタイム
sample1-ContactFlowStack-HQ-ResourceLookupFunction-QqaUS7dwG8Zv	-	Zip	Python 3.12

本パッケージの利用停止時のクリーンアップ手順

1. amazonconnect で始まる4つの S3 バケットのオブジェクトを全て(過去のバージョン含む)削除します。
2. Amazon Connect インスタンスの電話番号とコンタクトフローの紐づけを解除する
3. 全てのユーザーのセキュリティプロファイル割り当てから「Custom Agent」の紐づけを解除する
4. ステップ3で実行した CloudFormation を削除する
 - ネストされた3つのスタックの削除が実行され、コンタクトフロー、Amazon Q in Connect の AI エージェント、3rd Party App が削除されます
5. ステップ1で実行した CloudFormation を削除する
 - Amazon Connect インスタンスが削除されます

ステップ3の
ネストされた
スタック

ステップ3の
メインスタック



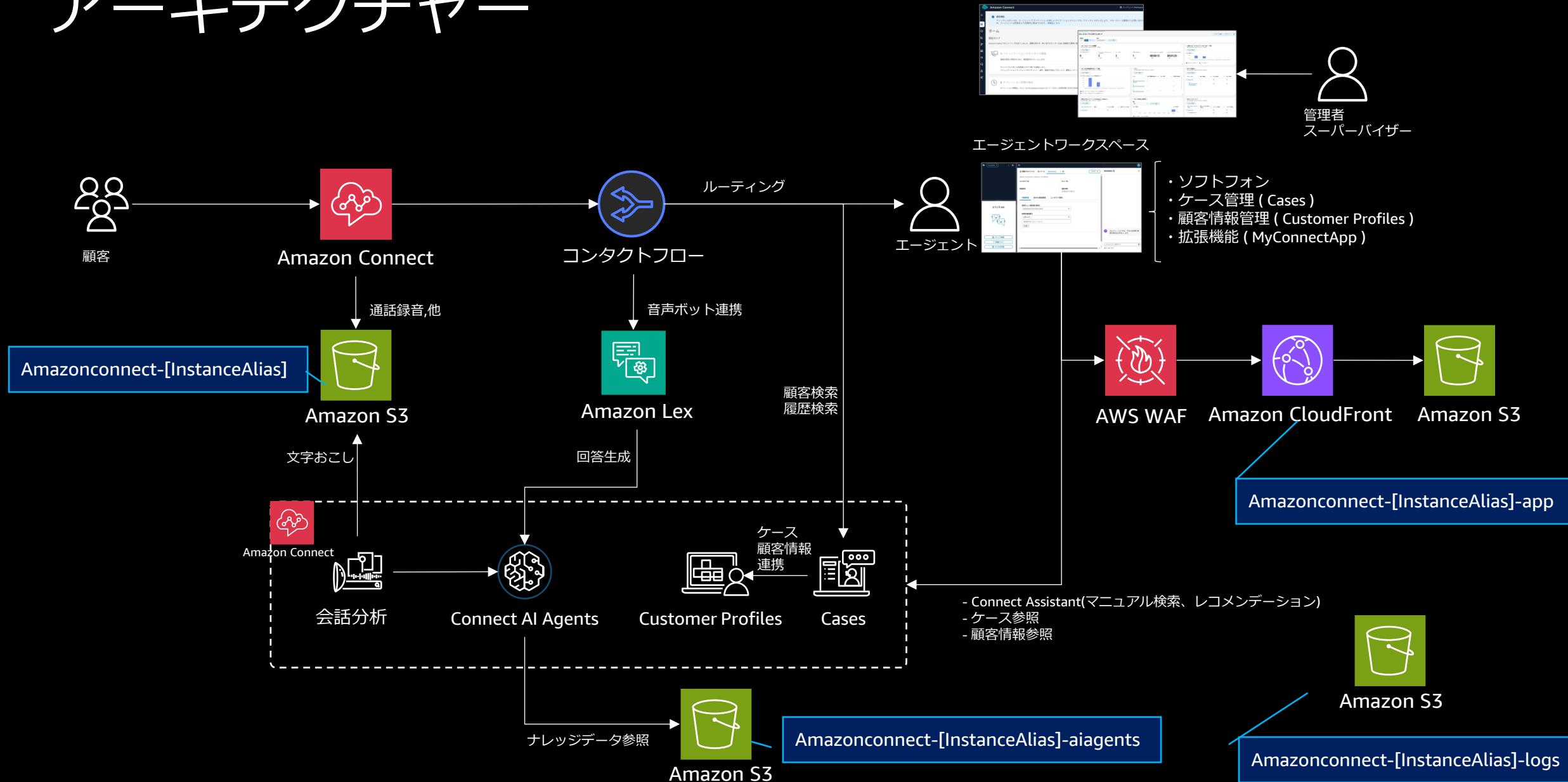
ステップ1の
メインスタック



管理者ガイド



アーキテクチャー



S3 バケットについて

- 4つの S3 バケットの用途と設定内容は以下の通りです。
- バージョニング設定やアクセスログの設定については、業務要件に応じて設定を変更することが可能です。

バケット名	用途	リージョン	バージョニング設定	アクセスログ	ログの送信先
amazonconnect-[インスタンス名]	Amazon Connect の 通話記録保存先	ap-northeast-1 us-east-1 ca-central-1	有効	有効	amazonconnect-[インスタンス名]-logs
amazonconnect-[インスタンス名]-app	パッケージモジュール保存先 3rd Party App の Web アプリ保存先 CloudFront のエンドポイント	ap-northeast-1 us-east-1 ca-central-1	有効	有効	amazonconnect-[インスタンス名]-logs
amazonconnect-[インスタンス名]-aiagents	Amazon AI Agents の ナレッジソース保存先	ap-northeast-1 us-east-1 ca-central-1	有効	有効	amazonconnect-[インスタンス名]-logs
amazonconnect-[インスタンス名]-logs	上記 S3 のアクセスログの保存先 CloudFront ログの保存先	ap-northeast-1 us-east-1 ca-central-1	有効	無効	-

Key Management Service(KMS)

- 本パッケージで作成されるキー情報は以下の通りです。

エイリアス	用途	キーのタイプ	キーの仕様	キーの使用方法	削除可否
[Stack名]-connect	Amazon Connect インスタンス用	対称	SYMMETRIC_DEFAULT	暗号化および復号化	不可
[Stack名]-ContactFlowStack	コンタクトフローデプロイ時の Lambdaで使用するDLQ暗号化用キー デプロイ時のみ利用	対称	SYMMETRIC_DEFAULT	暗号化および復号化	削除可能

コンタクトフロー一覧

コンタクトフロー ※先頭にスタック名 が付きます	タイプ	録音	Contact Lens (文字おこし)	Q in Connect	Lex (セルフ サービス)	Customer Profiles (顧客 情報 参照)	Cases (応対 履歴 参照)	説明
AC_PKG_init_flowModule	フローモジュール	○	○	—	—	—	—	ログ記録、録音、Contact Lens の設定 ウィスパー、保留等のデフォルトフローの設定
AC_PKG_Inbound_flow	コンタクトフロー	—	—	○	—	○	○	顧客検索、ケース検索・作成、キューへの転送
AC_PKG_Outbound	発信ウィスパー	—	—	○	—	—	—	アウトバウンド用のフロー
AC_PKG_agent_hold	エージェント保留	—	—	—	—	—	—	保留時のエージェント向け保留メッセージ、音楽の設定 (顧客向けと同じ保留音楽: CustomerHold.wav を再生)
AC_PKG_agent_whiper	エージェントウィスパー	—	—	—	—	—	—	応答時のエージェント向けウィスパー設定 (着信ポップアップ用のケース制御)
AC_PKG_customer_hold	顧客保留	—	—	—	—	—	—	保留時の顧客向け保留メッセージ、音楽の設定 (保留音楽: CustomerHold.wav を再生)
AC_PKG_customer_queue	顧客キュー	—	—	—	—	—	—	キューイング時の顧客向けメッセージ、音楽の設定 (待ち呼用音楽: CustomerQueue.wav を再生)
AC_PKG_self_service_to_agent_Inbound_flow	コンタクトフロー	—	—	○	○	—	—	Lex + QIC によるセルフサービス、 エージェントエスカレーション

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/connect-contact-flows.html

https://pages.awscloud.com/rs/112-TZM-766/images/AWS-Black-Belt_2022_AmazonConnect-ContactFlow_1117_v1.pdf

祝日管理用のオペレーション時間設定

- 概要
 - 2025年～の祝日カレンダーを自動作成
 - CFn テンプレートを実行
 - 2025年～2030年 : ac-pkg-phase4-holiday-japan-2025-2030.yaml
- (注) CFn 実行日以前の祝日が含まれる場合はエラーになります。過去の祝日は yaml ファイルから削除してください

オペレーション時間

オペレーション時間は、キューが利用可能な時間を定義します。オペレーション時間は、キューにアタッチしたり、コンタクトフローで直接参照したりできます。

新しい時間のセットを追加

名前	説明	タグ	最近の履歴	ARN	削除
Basic Hours	Always open hours	表示	戻す	ARN	削除
Public Holiday 2025	Japanese Public Holidays 2025	表示	戻す	ARN	削除
Public Holiday 2026	Japanese Public Holidays 2026	表示	戻す	ARN	削除
Public Holiday 2027	Japanese Public Holidays 2027	表示	戻す	ARN	削除
Public Holiday 2028	Japanese Public Holidays 2028	表示	戻す	ARN	削除
Public Holiday 2029	Japanese Public Holidays 2029	表示	戻す	ARN	削除
Public Holiday 2030	Japanese Public Holidays 2030	表示	戻す	ARN	削除

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/set-hours-operation.html

セキュリティプロファイル

- 「CustomAgent」は下記が追加されたエージェント権限
 - MyConnectAppへのエージェントアプリケーションからのアクセス
 - 自身のコンタクト履歴を確認
 - 自身のコンタクトの通話録音の再生
 - Customer Profiles、Casesの作成、変更
- エージェントに対する権限を設定する場合、「CustomAgent」を変更することで対応可能

名前	説明	アクセス権限
CustomAgent	Security profile with 3rd Party Application access	CCP: CCPへのアクセス CCP: RealtimeContactLens CCP: 外線発信 CCP: オーディオデバイスの設定 分析: コンタクトを表示 分析: 特性でのコンタクトの検索 分析: キーワードでのコンタクトの検索 分析: コンタクト属性の設定 分析: コンタクト属性 分析: グラフの傾向 分析: コンタクト後の概要 AutomatedVoiceInteraction.Recordings.Unredacted.Access 分析: AutomatedInteractionVoiceTranscriptsUnredacted ListenCallRecordings お客様のプロファイル: お客様のプロファイル ケース: ケース CaseHistory.View エージェントアプリケーション: Amazon Q Connect エージェントアプリケーション: カスタムビュー エージェントアプリケーション: MyConnectApp

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/connect-security-profiles.html

Amazon AI Agents (旧 Q in Connect)

- 本パッケージで作成される AI プロンプト、AI エージェントは以下の通りです。

AI プロンプト

プロンプト名	用途	タイプ
[StackName]-ManualSearchAnswerGeneration-jpn	マニュアルサーチ/レコメンデーション用 AI プロンプト ナレッジベースの抜粋を使用してクエリに対する回答を生成	Answer Generation
[StackName]-QueryReformulation-jpn	レコメンデーション用 AI プロンプト、 関連するナレッジベースの抜粋を検索するための関連するクエリを作成	Query Reformulation
[StackName]-RecommendIntentLabeling-jpn	レコメンデーション用 AI エージェント、 カスタマーサービスとのやり取りのインテントを生成 QueryReformulation で使用される	Intent Labeling Generation
[StackName]-PreProcessing-jpn	セルフサービス用 AI エージェント QUESTION ツールを選択した際に使用される	Self Service Pre Processing
[StackName]-AnswerGeneration-jpn	セルフサービス用 AI エージェント ナレッジベースの抜粂を使用してクエリに対する回答を生成	Self Service Answer Generation

AI エージェント

エージェント名	用途	タイプ	プロンプト割当	ガードレール
[StackName]-ManualSearchAIAgent-xxx	マニュアルサーチ	Manual Search	[StackName]-ManualSearchAnswerGeneration-jpn	設定なし
[StackName]-RecommendationAIAgent-xxx	レコメンデーション	Answer Recommendation	[StackName]-ManualSearchAnswerGeneration-jpn [StackName]-QueryReformulation-jpn [StackName]-RecommendIntentLabeling-jpn	設定なし
[StackName]-SelfServiceAIAgent-xxx	セルフサービス	Self Service	[StackName]-PreProcessing-jpn [StackName]-AnswerGeneration-jpn	設定なし

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/customize-q.html



Amazon AI Agents

- ・ オーケストレーションタイプおよび Cases 用の AI プロンプト、AI エージェント は以下の通りです。

AI プロンプト

プロンプト名	用途	タイプ
[スタック名]-AgentAssistanceOrchestration-prompt-jpn	エージェントアシスト用 AI プロンプト ナレッジベースの抜粋を使用してクエリに対する回答を生成 レコメンデーションを生成	Orchestration
[スタック名]-SelfServiceOrchestration-prompt-jpn	セルフサービス用 AI プロンプト Retrieve ツールで回答を生成し、Escalate、Complete のツールで 人間のオペレータへの引継ぎ、会話終了を実施	Orchestration
[スタック名]-CaseSummarization-prompt-jpn	ケース要約用 AI プロンプト 該当ケースのアクティビティ、コメント、ステータス等からケースに 関する要約を生成	Case Summarization

AI エージェント

エージェント名	用途	タイプ	プロンプト割当	ガードレール
[スタック名]-AgentAssistanceOrchestration-jpn	エージェントアシスト用	Orchestration	[スタック名]-AgentAssistanceOrchestration-prompt-jpn	設定なし
[スタック名]-SelfServiceOrchestration-jpn	セルフサービス用	Orchestration	[スタック名]-SelfServiceOrchestration-prompt-jpn	設定なし
[スタック名]-CaseSummarization-jpn	ケース要約用	Case Summarization	[スタック名]-CaseSummarization-prompt-jpn	設定なし

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/customize-q.html

Amazon AI Agents ナレッジソース

- 本パッケージのサンプルナレッジソースは以下の通りです。

保存先	ナレッジソース	説明
amazonconnect-[エイリアス]-aiagents ※ S3 バケット名	Auto	ローンに関する QA ナレッジ
	Credit	クレジットカードに関する QA ナレッジ
	it	IT サポートヘルプデスクの QA ナレッジ
	payment	金融サービスやクレジット関連の債権管理/回収窓口の QA ナレッジ

- ナレッジソースを変更するには、Amazon Connect AI Agents のドメインにファイルを保存します。
 - ファイルを保存後は、Amazon Connect のサービス画面から「AI エージェント」の設定画面で、ドメイン欄の「コンテンツの最終更新日」が S3 にデータをコピーした日時で更新されていることを目視確認
- ※ サポートされるコンテンツタイプは https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/enable-q.html を参照してください。



MyConnectApp のカスタマイズ1 (1/2)

- 末尾が「-app」の S3 バケットの「amazon-connect-project」>「public」>**config.json** の変更が可能
- contactAttributes** 設定により [StackName]_AC_PKG_init_flowModule 内のコンタクト属性(key1~10)の表示変更が可能
- maxContactAttributes** を変更することで **key11**~の追加が可能
ただし [StackName]_AC_PKG_init_flowModule または、コンタクトフロー内で key11 以降の設定が必要
- queueDisplayNames** を設定し選択画面の発信キューの表示名称を変更可能。キュー名は実際の設定と一致が必要
※ 仕様: MyConnectApp で表示されるキューの一覧はユーザーのルーティングプロファイルのキューが対象
- countryCode** を設定することで発信時の国番号をリスト表示可能。ただし、発信には適切なホワイトリスト申請が必要
config.json のカスタマイズ例

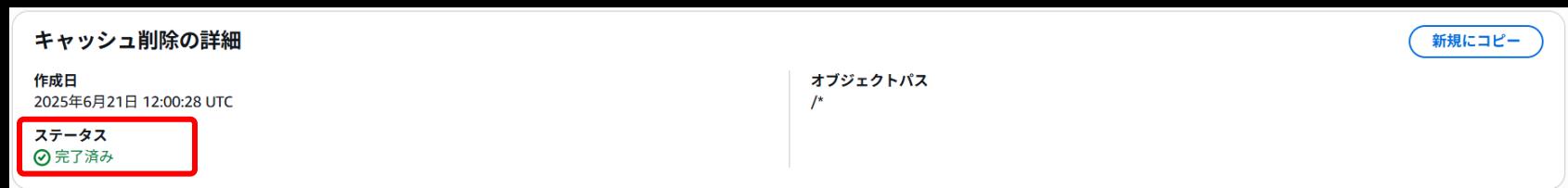
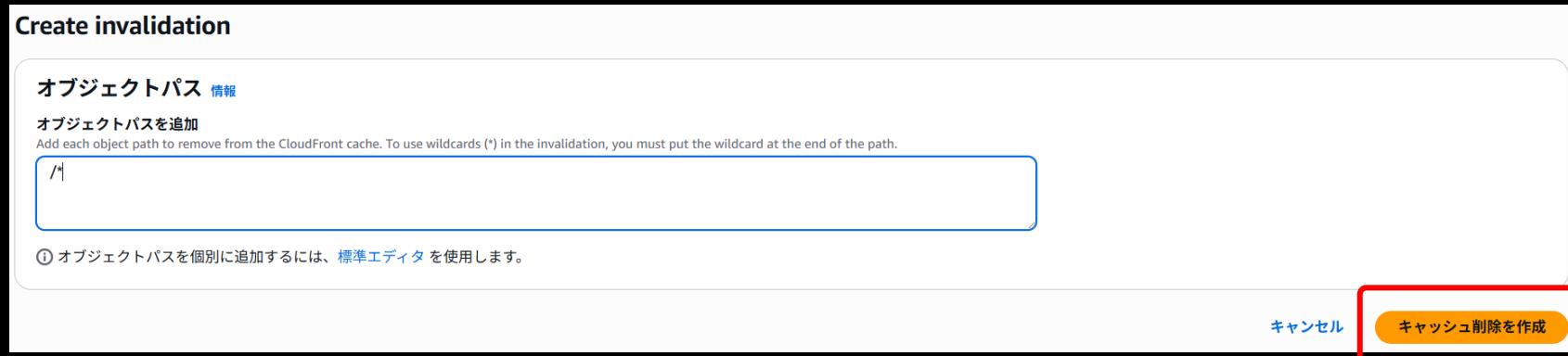
```

{
  "version": "3.0.0",
  "contactSearchUrl": "https://ac-pkg-cc1-umeda-20250608.my.connect.aws/contact-search",
  "maxContactAttributes": 10,
  "contactAttributes": {
    "Key1": "窓口の電話番号",
    "Key2": "IVR 経路情報",
    "Key3": "ボットの対応結果",
    "Key4": "VIP判定",
    "Key5": "予備",
    "Key6": "予備",
    "Key7": "予備",
    "Key8": "予備",
    "Key9": "予備",
    "Key10": "予備"
  },
  "queueDisplayNames": {
    "BasicQueue": "03-1111-1111",
    "Support": "サポート窓口(03-1111-1111)",
    "Sales": "セールス窓口(03-2222-2222)"
  },
  "countryCode": {
    "日本 (+81)": "+81",
    "米国 (+1)": "+1"
  }
}
  
```



MyConnectApp のカスタマイズ1 (2/2)

- config.json を S3 に反映後、MyConnectApp に反映されない場合は CloudFront のキャッシュを削除します
- AWS マネジメントコンソールから CloudFront のサービス画面へ移動
- 該当の CloudFront の「キャッシュ削除」タブから「キャッシュ削除を作成」を押下
- オブジェクトパスに「/*」を入力し、「キャッシュ削除を作成」を押下、ステータスが完了済みを確認



MyConnectApp のカスタマイズ2

- MyConnectApp の表示名を変更可能
- AWS マネジメントコンソールにて、Amazon Connect をサービス名で検索し、表示
- 左メニューの「サードパーティのアプリケーション」を選択し「MyConnectApp」をクリック
- 「編集」を押下
- 「表示名」を任意の名称に変更し「保存」を押下 ※英数字記号



MyConnectApp のカスタマイズ3

MyConnectApp をコードレベルで改修する場合、以下の手順で Node.js を実行可能な環境を用意してください。

1. Node.js の公式サイトへアクセスし、インストーラのダウンロードとインストールを実行

2. Node.js のインストール結果を確認

- コマンドプロンプトを開き、以下を実行
- `node -v` ※インストールされている Node.js のバージョンを確認（Ver16以上であること）
- `npm -v` ※Node Package Manager(npm) のバージョンを表示

```
C:\>node -v  
v22.15.0
```

```
C:\>npm -v  
10.9.2
```

2025年10月時点

3. プロジェクトのセットアップ

- 作業端末の任意の場所に [Git](#) からダウンロードした `amazon-connect-project` を保存

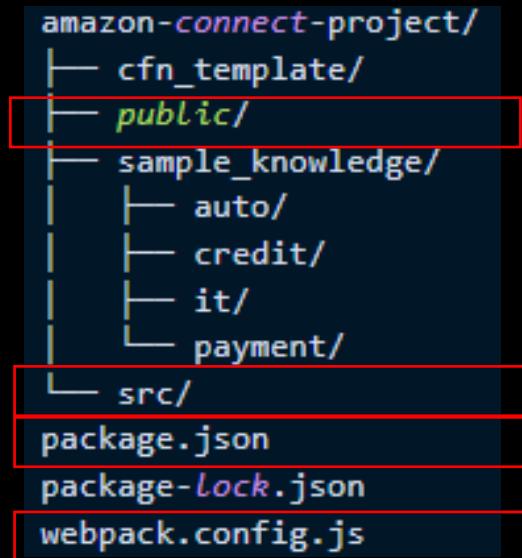
```
amazon-connect-project/  
├── cfn_template/  
├── public/  
└── sample_knowledge/  
    ├── auto/  
    ├── credit/  
    ├── it/  
    └── payment/  
        └── src/  
package.json  
package-lock.json  
webpack.config.js
```



MyConnectApp のカスタマイズ3

4. MyConnectApp に関するフォルダ/ファイルの確認

- `src` MyConnectApp のソースコード本体
- `public/config.json` MyConnectApp の設定ファイル
- `package.json` プロジェクト名、バージョン、依存パッケージ、実行スクリプトなどを定義
- `webpack.config.js` ソースコードのパッケージ化（バンドル）を定義



5. コマンドプロンプトで `amazon-connect-project` へ移動し、以下を実行

- `npm install`
 - `package.json` に従い、依存パッケージが `node_module` にインストールされます

6. 目的に応じて、`src` フォルダにあるソースファイルをカスタマイズします

MyConnectApp のカスタマイズ3

7. コマンドプロンプトで `amazon-connect-project` へ移動し、以下を実行し、開発サーバーを起動

- `npm start`
- ウェブブラウザで「`http://localhost:3000`」にアクセスし、 MyConnectApp を単体で確認

※ Amazon Connect にログインしていないため Status は `initializing...` の状態となります

Amazon Connect インスタンスの 3rd Party App として登録することで動作確認が可能となります



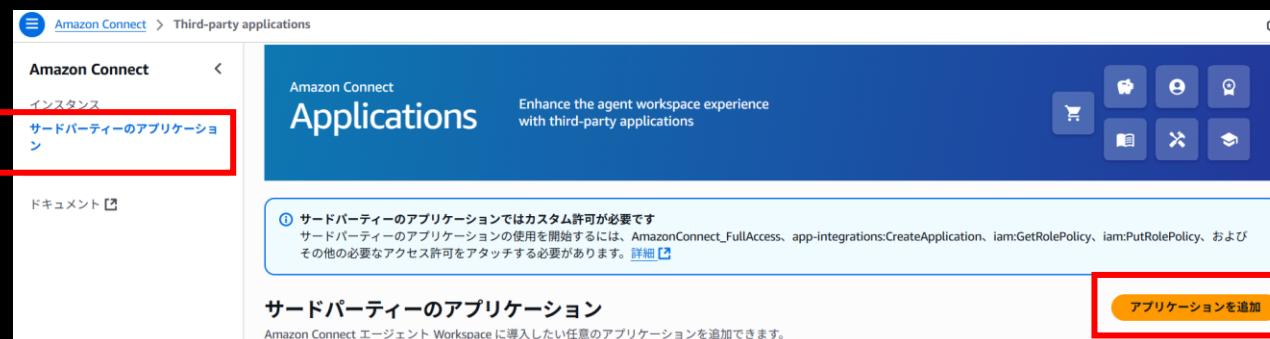
MyConnectApp のカスタマイズ3

8. AWS マネジメントコンソールで該当の Amazon Connect インスタンスの承認済みオリジンに登録

- <http://localhost:3000> を登録

9. サードパーティのアプリケーションの設定でアプリケーションを追加

- 「アプリケーションを追加」から（例）MyConnectAppDev を作成
- ※ 詳細は既に設定されている「MyConnectApp」を参照
- ※ 「アクセス URL」に <http://localhost:3000> を指定する



10. Amazon Connect 管理コンソールからセキュリティプロファイルで MyConnectAppDev に対するアクセス権を設定する

11. エージェントワークスペースから MyConnectAppDev を起動し、変更後の動作確認を実施

12. 動作確認が完了したアプリケーションは npm run build でパッケージ化が可能です



Thank you!



Appendix



© 2026, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved. Amazon Confidential and Trademark.

FAQ - 日本の電話番号について

日本の電話番号に関する FAQ (東京リージョン)

- 既存の電話番号を継続利用することはできますか？
 - 0120 および 0800 で始まる番号の Amazon Connect への移植に対応しています（移植の実施には所定の申し込み手続きと電話キャリアによる審査があります）
 - その他の種類の電話番号の移植については AWS サポートへお問い合わせください

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/phone-number-requirements.html#jp-porting>
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/port-phone-number.html

- 日本の電話番号を取得するにはどれくらいの時間がかかりますか？
 - 現在、日本の電話番号を取得するには AWS サポート経由での証明書類の提示が必要となります
 - 書類確認後、電話番号が割り当てられるまでの日数については AWS サポートまでお問い合わせください

https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/get-connect-number.html
https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/number-request.html

FAQ - システム要件について

Amazon Connect のシステム要件に関する FAQ

- 対応ブラウザは何ですか？
 - https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/connect-supported-browsers.html
- エージェント PC の推奨スペックは？
 - https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/ccp-agent-hardware.html#ccp-agent-workstation
- ヘッドセットの推奨要件は？
 - https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/ccp-agent-hardware.html#ccp-agent-headset
- Endpoint Test Utility を使用した接続検証について
 - https://docs.aws.amazon.com/ja_jp/connect/latest/adminguide/check-connectivity-tool.html

FAQ - Amazon Connect の サービスクオータについて

Amazon Connect のサービスクオータ

AWS アカウントには、AWS サービスごとにデフォルトのクオータがあります。これらのクオータは、引き上げ可能な対象項目については、要件に応じて、引き上げのリクエストを行うことが可能です

- [Amazon Connect サービスクオータについて](#)
- [Amazon Connect AppIntegrations サービスクオータ](#)
- [Amazon Q in Connect サービスクオータ](#)
- [Amazon Connect Cases のサービスクオータ](#)
- [Contact Lens サービスクオータ](#)
- [Customer Profiles のクオータ](#)
- [アウトバウンドキャンペーンのクオータ](#)
- [Voice ID クオータ](#)
- [問い合わせのカウント方法](#)
- [機能の仕様](#)
- [Amazon Connect を使用するコールセンターがデフォルトで呼び出すことができる国](#)
- [API スロットリングのクオータ](#)

FAQ - セキュリティについて

Amazon Connect のセキュリティ

Amazon Connect 内に保持されているデータは、 AWS アカウント ID と Amazon Connect インスタンス ID によって分離されます。

PII として分類された問い合わせデータ、または Amazon Connect によって保存されているお客様のコンテンツを表すデータは、が所有する暗号化キーを使用して暗号化されます。

PSTN コールの場合、シグナリングは TLS で暗号化され、音声メディアは SRTP で暗号化されます。

- [Amazon Connect で処理されるデータ](#)
- [Amazon Connect での保管時の暗号化](#)
- [Amazon Connect での転送時の暗号化](#)
- [Amazon Connect でのコンプライアンスの検証](#)

FAQ - お客様のコンテンツ保存に関する オプトアウトについて

お客様のコンテンツ保存に関するオプトアウト

- ・ 機械学習/人工知能技術の品質向上の目的でお客様のコンテンツを活用することを希望しない場合は、オプトアウトが可能です。オプトアウトに関する最新情報は以下を参照ください
- ・ 最新情報は英語ページを参照ください

- ・ AWS Service Terms

<https://aws.amazon.com/service-terms>

└ 54.7. Amazon Connect Machine Learning Services 参照

- ・ Amazon Connect でサービス改善のためのデータ使用をオプトアウトする

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/data-opt-out.html>

- ・ データプライバシーに関するよくある質問

<https://aws.amazon.com/compliance/data-privacy-faq>

- ・ AI サービスのオプトアウトポリシー

https://docs.aws.amazon.com/organizations/latest/userguide/orgs_manage_policies_ai-opt-out.html

- ・ すべての AWS AI サービスからオプトアウトする方法

https://docs.aws.amazon.com/organizations/latest/userguide/orgs_manage_policies_ai-opt-out_all.html

- ・ Amazon Connect で処理されるデータ

<https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/data-handled-by-connect.html>