

AI-Powered Amazon Connect Package-JPN '25 Deployment Guide

アマゾン ウェブサービス ジャパン合同会社
2025/09/08



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



お客様



エージェント



分析と洞察



オーケストレーション

フロー | IVR と生成 AI を活用した会話型チャットボット | キャンペーン

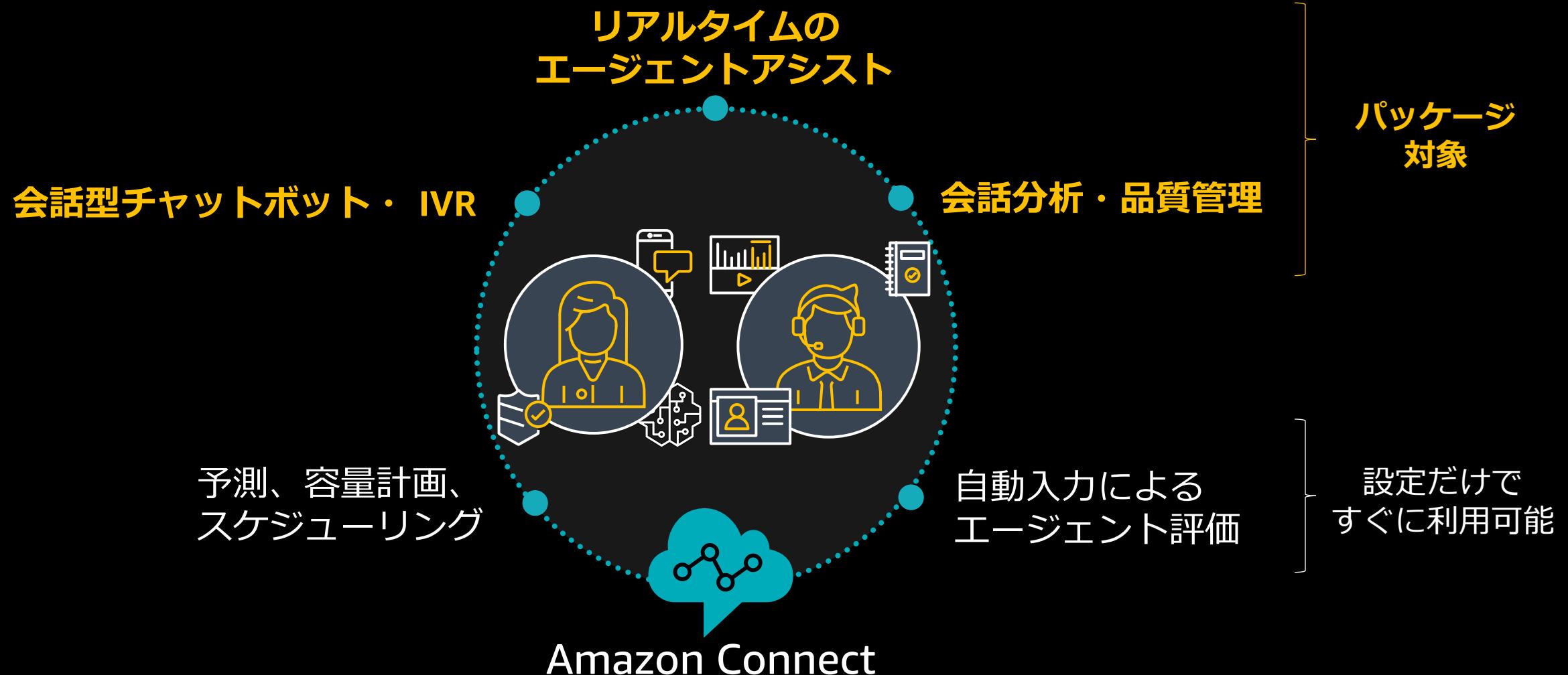
コミュニケーションチャネル



データ



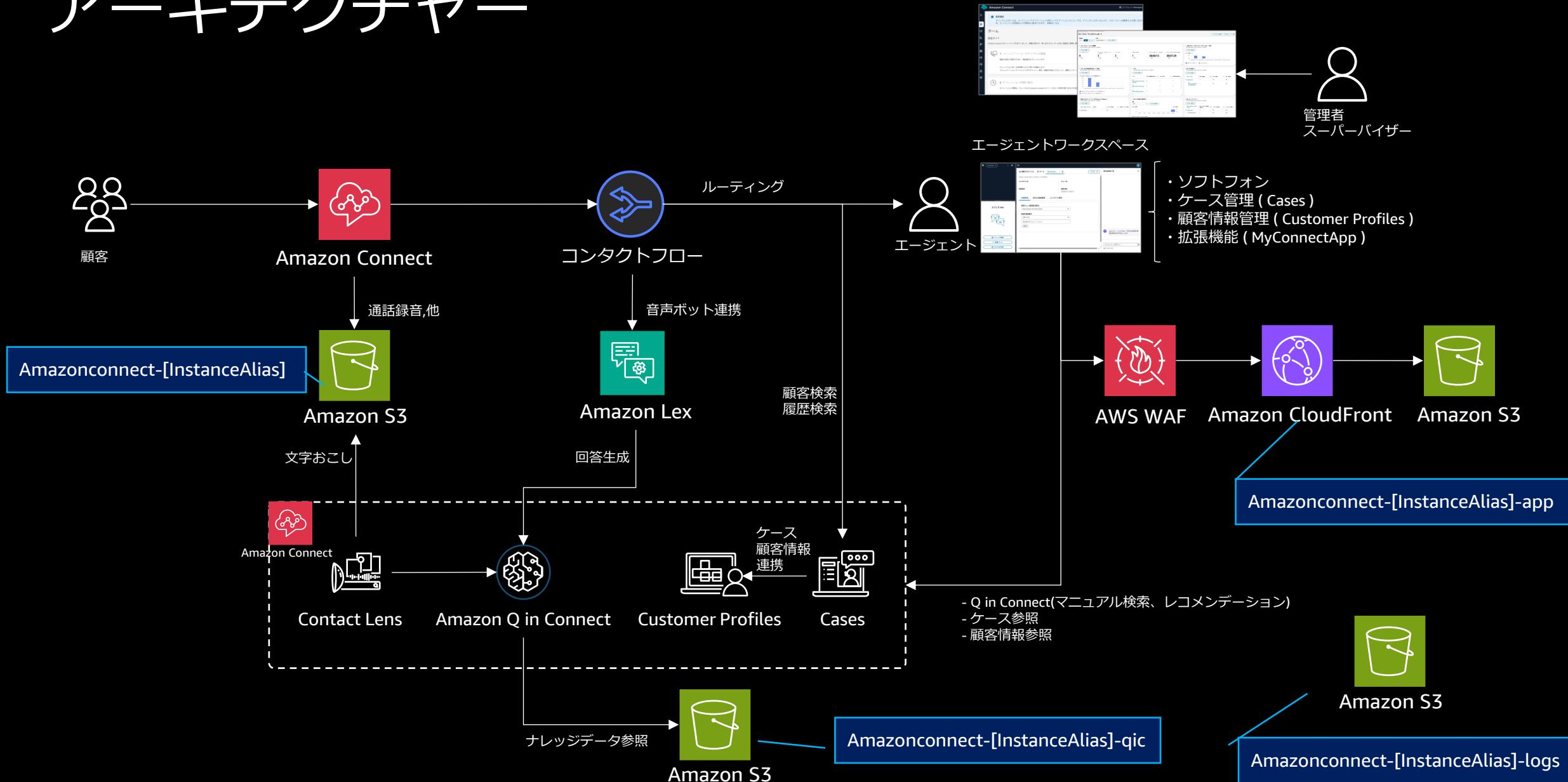
顧客体験とエージェント体験の向上を実現するビルトイン AI



本パッケージでできること

- Amazon Connect Customer Profiles と Cases を使用した着信ポップアップと応対履歴管理
- Amazon Connect Contact Lens による会話の文字起こし
- Amazon Q in Connect 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)
- Amazon Q in Connect 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)
- Amazon Q in Connect 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
- 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
 - 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

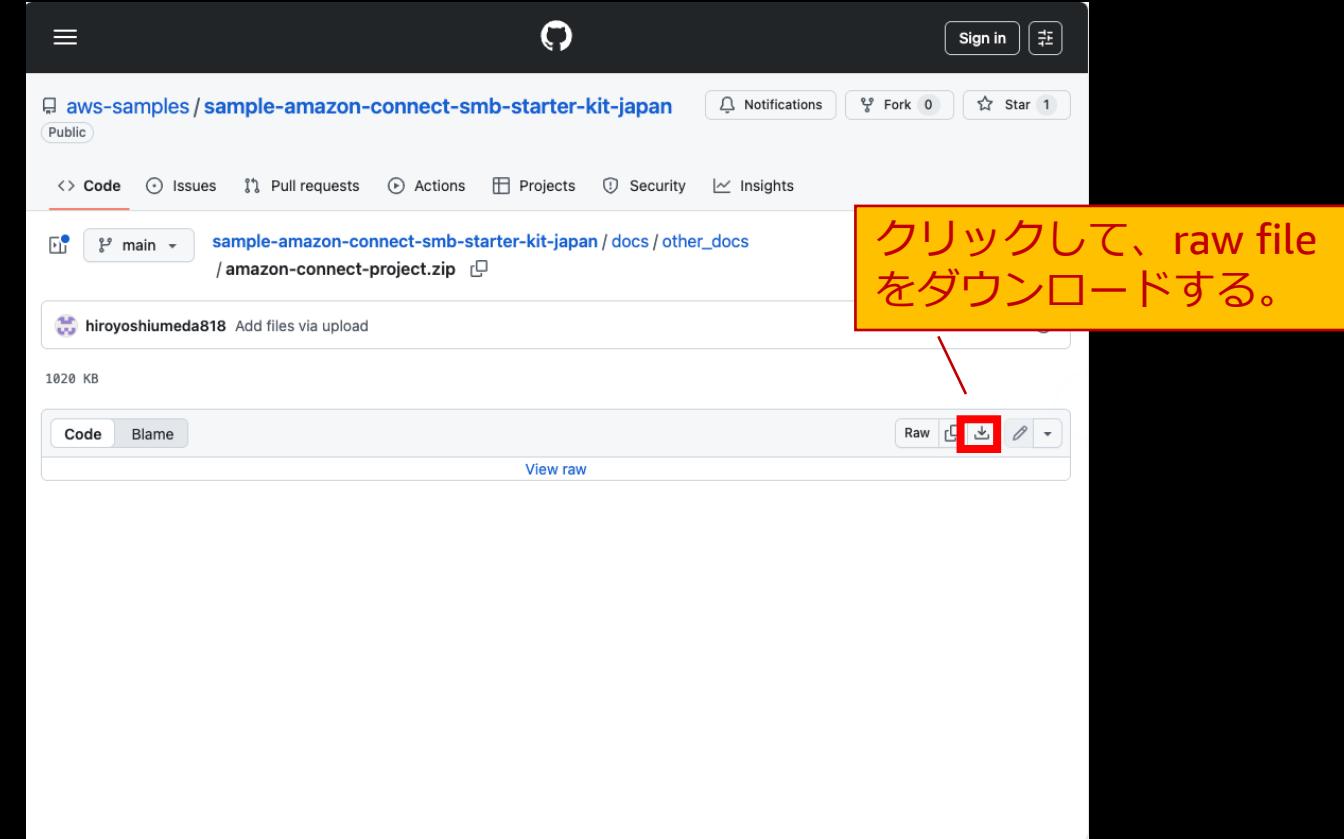
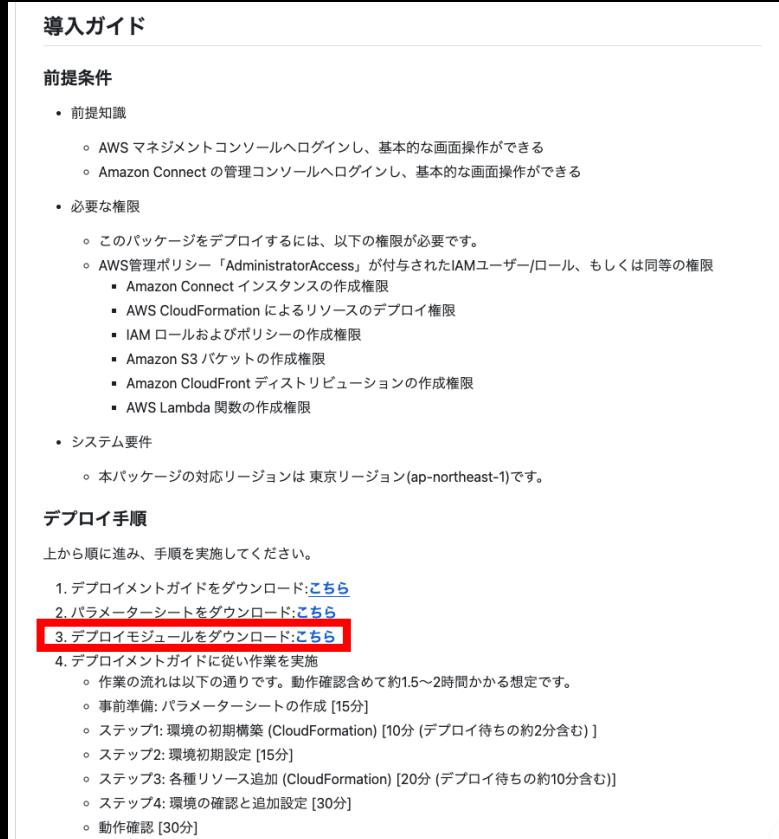


セットアップガイド



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)	2025年8月13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)	2025年8月12日
		ac-pkg-phase3-contactflow-stack.yaml	コンタクトフロー用 CFn テンプレート	2025年8月13日
		ac-pkg-phase3-qic-stack.yaml	QiC 各種 AI エージェント/プロンプト用 CFn テンプレート	2025年6月13日
		ac-pkg-phase3-app-stack.yaml	3 rd Party App デプロイ用 CFn テンプレート	2025年8月12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	2025年8月20日
	src	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	PDF ファイル	QiC 用サンプルナレッジデータ	2025年8月27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 [15分]
- ステップ3: 各種リソース追加 (CloudFormation) [20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 [30分]
- 動作確認 [30分]

通常、6時間以上かかる設定作業を動作確認含めて約1.5~2.0時間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		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
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		sample-cc-[社名 or 名前]-[日付]
QiCAssistantArn		<input type="radio"/>	作成された Q in Connect ドメインの Assistant リソース名。		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。		作業途中でメモします
CaseDomainName		<input type="radio"/>	Amazon Connect Cases のドメイン名。		sample-case-domain
CaseTemplateName		<input type="radio"/>	Amazon Connect Cases のテンプレート名。		sample-case-template
CaseTemplateId		<input type="radio"/>	作成された Amazon Connect Cases のリソース Id。		作業途中でメモします
LexBotName		<input type="radio"/>	Amazon Lex ボットの名称。		sample-lex-qic
LexBotId		<input type="radio"/>	作成された Amazon Lex ボットのリソース Id。		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
SecurityProfileName		<input type="radio"/>	エージェント専用のセキュリティプロファイル名。 ※通常、Default 値から変更不要	CustomAgent	-
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）		作業途中でメモします
CloudFront WebACL ARN		<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用の CloudFront に設定される WebACL の ARN		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)」にします
- 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
 スタックの作成
 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

スタックの作成

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

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

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](#)

スタックの詳細を指定

スタック名を提供

ac-pkg-step1

スタック名
ac-pkg-step1

スタック名には、文字 (a~z、A~Z)、数字 (0~9)、ハイphen (-) のみを使用でき、文字で始まる必要があります。最大 128 文字。文字数: 12/128。

パラメータ

パラメータは、テンプレートで定義されます。また、パラメータを使用すると、スタックを作成または更新する際にカスタム値を入力できます。

Connect Instance Configuration

CreateNewInstance
Create a new Connect instance?
Yes

変更不要
Yes を選択

InstanceAlias
The instance alias for the Amazon Connect instance (required if creating a new Amazon Connect instance).
ac-pkg-cc1-umeda20250618

ExistingInstanceId
Existing Connect instance ID (required if not creating a new Amazon Connect instance)
String を入力

Q in Connect Configuration

Enable Q in Connect Assistant
Enable or disable Q in Connect Assistant creation. If Yes, the assistant will automatically create a QIC domain.

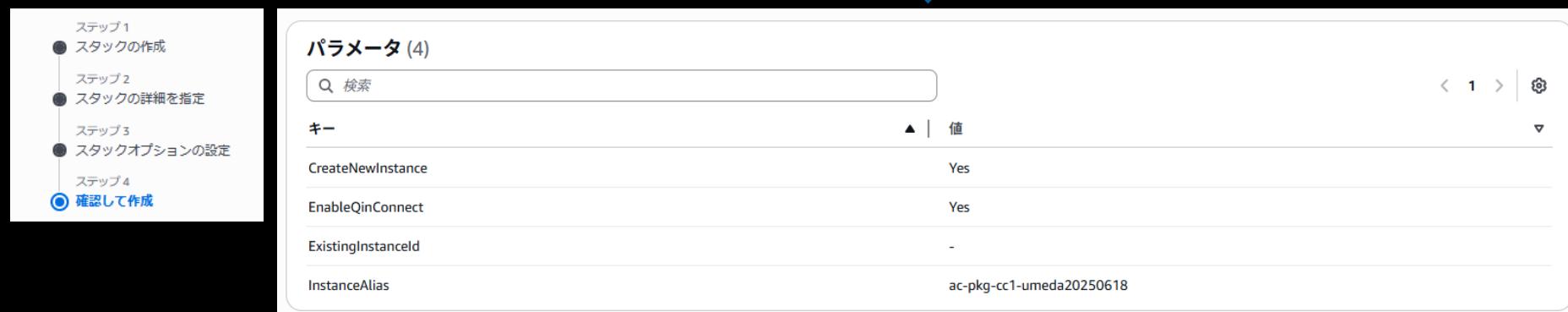
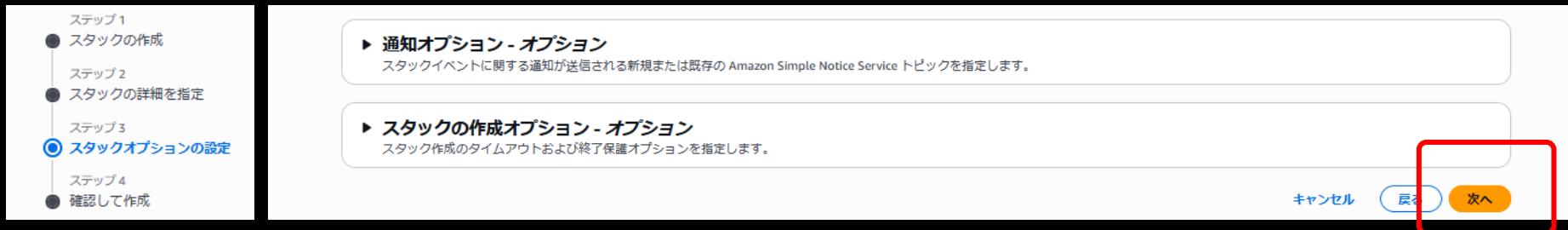
変更不要
Yes を選択

入力必須
パラメータシートの InstanceAlias 欄参照
※ グローバルでユニークな文字列
※ 小文字、半角英数字、ハイフンのみ使用

キャンセル 戻る 次へ

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 bottom content area.

* 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「AssistantArn」をパラメータシートの QiCAssistantArn 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
出力 (11)				
AssistantArn			arn:aws:wisdom:ap-northeast-1:641431	
AssistantAssociationId			8f7bcbb3-3e5f-4d45-845e-cad56d0315	
AssistantId			be279c85-09fa-4057-989d-38bff4e596	
ConnectInstanceArn			arn:aws:connect:ap-northeast-1:641431	
PhoneNumber			+1520	

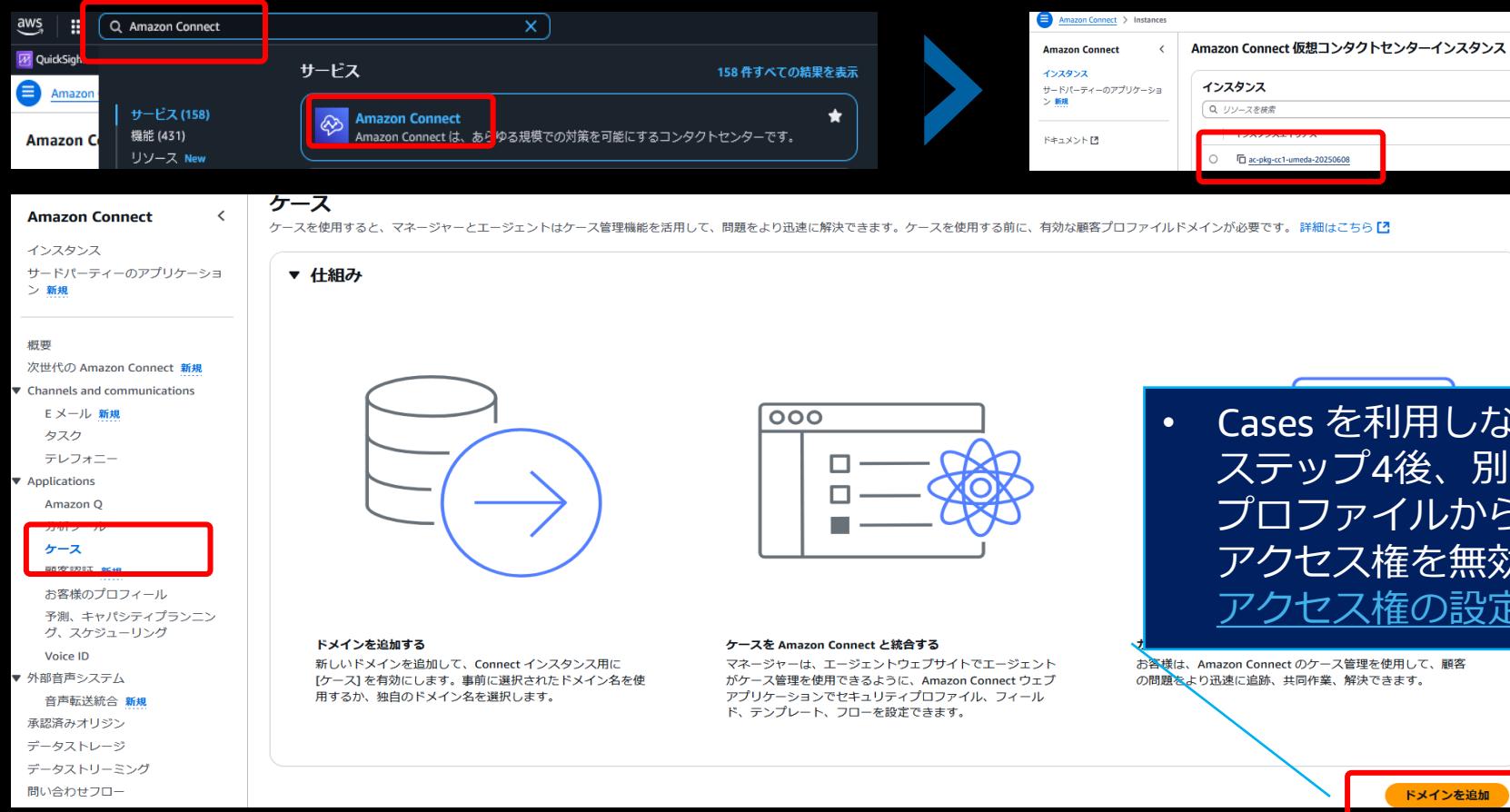
パラメータ名	Step1	Step3	説明	入力欄
AWSAccountId	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	使用する AWS アカウントの ID (数字12桁) ※AWS マネジメントコンソール右上で確認のうえ転記	123456789000
StackName	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Cloudformation Step3 のスタックの名前。一部リソース名に使用されます。	sample
InstanceAlias	<input checked="" 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	sample-cc-awstest-20250618
QiCAssistantArn	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	作成された Q in Connect ドメインの Assistant リソース名。	arn:aws:wisdom:ap-northeast-1:xxxxxxxxxxxx:assistant/xxxxxxxxxx
ConnectInstanceArn	<input type="radio"/>	<input checked="" 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:xxxxxxxxxxxx:instance/xxxxxxxxxx
CaseDomainName	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Amazon Connect Cases のドメイン名。	sample-case-domain
CaseTemplateName	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Amazon Connect Cases のテンプレート名。	sample-case-template
CaseTemplateId	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	作成された Amazon Connect Cases のリソース Id。	xxxxxxxxxxxx
LexBotName	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Amazon Lex ボットの名称。	sample-lex-qic
LexBotId	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	作成された Amazon Lex ボットのリソース Id。	xxxxxxxxxxxx
ApplicationName	<input type="radio"/>	<input checked="" 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
SecurityProfileName	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	エージェント専用のセキュリティプロファイル名。 ※通常、Default 値から変更不要	CustomAgent
UserId	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Amazon Connect 管理コンソールのログイン ID	admin
PhoneNumber	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	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）	xxxxxxxxxxxx

- 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)

- 「新しいドメインを作成」を選択
- ドメイン名にパラメータシートの「CaseDomainName」の値を指定
(例: sample-case-domain or ac-pkg-case-domain)
- 「ドメインを追加」を押下

ドメインを追加

ケースを使用すると、マネージャーとエージェントはケース管理機能を活用して、問題をより迅速に解決できます。ケースを使用する前に、有効な顧客プロファイルドメインが必要です。 詳細は[こちら](#)

ドメインの設定

ドメインメソッドを選択

新しいドメインを作成
新しいドメインを使用してインスタンスのケースを有効にします。

既存のドメインを使用
既存のドメインを使用してインスタンスのケースを有効にします。

ドメイン名
後で思い出しやすい名前をプロジェクトに付けます。

ac-pkg-case-domain

1~100 文字である必要があります。有効な文字は、a~z、A~Z、0~9、- (ハイフン)、_ (アンダースコア)、および. (ピリオド)です。スペースは使用できません。

ドメインを追加

確認メッセージ
☑ ケースのドメインが作成されました。Amazon Connect のユーザーは、ケースにアクセスできるようになります。[詳細はこちら](#)

• Amazon Connect Cases が有効化され、
ケースデータの保存先が作成される
• 対応履歴を保存可能になる

ステップ2 初期設定2 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、オートエクタクト、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

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

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

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、新しいプロファイルが作成されません。

キャンセル **Customer Profiles を有効化**

ステップ2 初期設定3 Q in Connect 有効化

- 左メニューの「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 Q in Connect ドメイン (末尾が「-qic」の S3 バケットを参照する構成)
- 「ドメインを追加」を押下

Amazon Connect

Amazon Q

Amazon Q を使用すると、外部アプリケーションからコンテンツをインポートして、リアルタイムのレコメンデーションや機械学習による検索を行うことができます。 [\[今すぐ\]](#)

・ ステップ1で Enable Q in Connect Assistant を No にした場合は、この S3 バケットは作成されません

ドメインを追加する

ドメインを追加する

・ ステップ1で Enable Q in Connect Assistant 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

ドメインの設定

ドメインソースを選択

新しいドメインを作成
新しいドメインを使用してインスタンスの Amazon Q を有効化

既存のドメインを使用
既存のドメインを使用してインスタンスの Amazon Q を有効化

既存のドメインを選択

qic-sample-umeda-20250608

・ エージェントアシストやセルフサービスのための Q in Connect の有効化

・ ナレッジソースの保存先が紐づけられる

ドメインを追加

キャンセル

ドメインは正常に追加されました

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

Amazon Lex ボット

Please note that if you already have existing Service Policies in place, you will need to 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プロファイル内で追加機能をカスタマイズします。

Amazon Connect needs to create a service role and a service-linked role for Lex Bot Management

Service role name: AmazonLexTestWorkbenchServiceRole-NRT-106b15df-9db6-42e5-8186-0 [Copy](#)

View permission details

Service linked role name: AWSServiceRoleForLexV2Bots_AmazonConnect_643431628685 [Copy](#)

View permission details

Amazon Connect 管理ウェブサイトでボット分析とトランスクriptを有効にします。Amazon Connect は、ボット分析とトランスクriptが機能するようにポリシーを Connect-SLR に追加します
Amazon Connect 管理ウェブサイトでボット分析とトランスクriptを有効にします。Amazon Connect は、ボット分析とトランスクriptが機能するようにポリシーを Connect-SLR に追加します

保存

ステップ2 Amazon Connect 管理コンソール

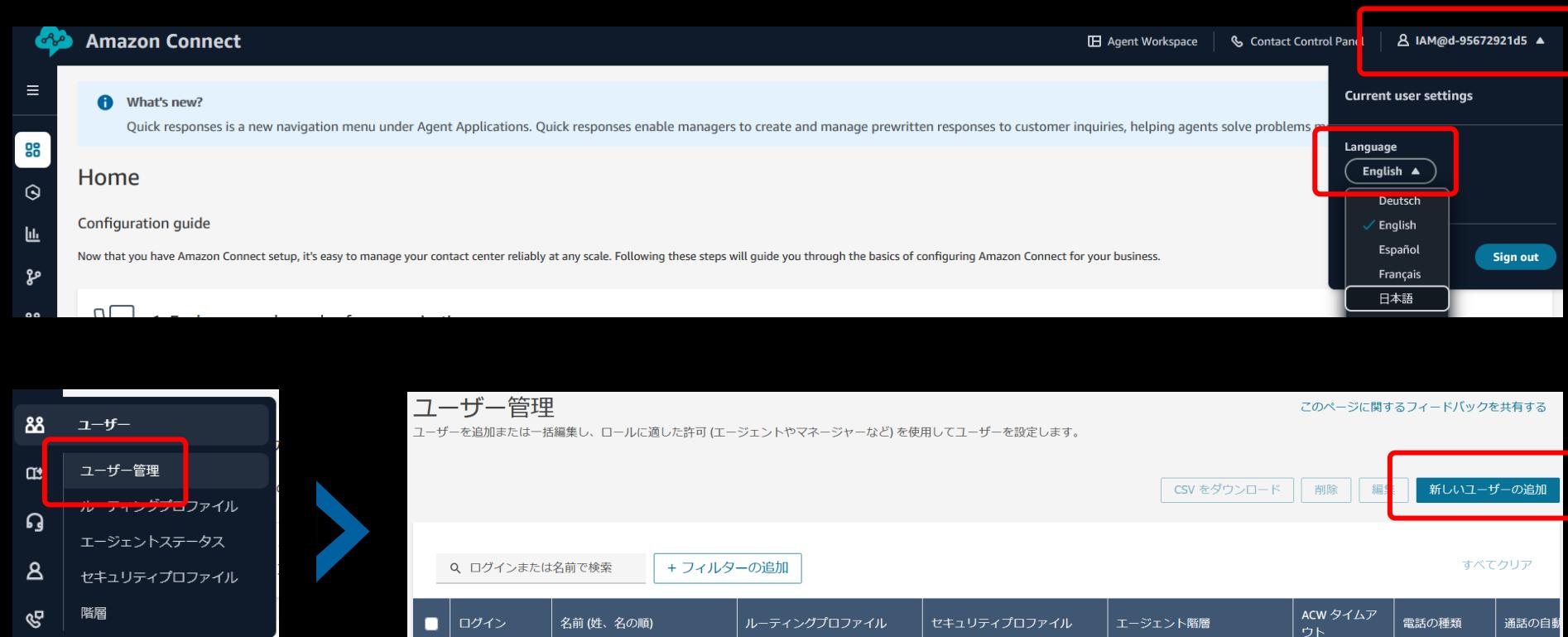
- AWS マネジメントコンソール から サービス名 Amazon Connect を検索し、選択
- 左メニューの「インスタンス」から 作成された Connect インスタンスのインスタンスエイリアスをクリック
- 「Log in for emergency access」をクリック



Amazon Connect 管理コンソールが起動

ステップ2 初期設定5 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



ステップ2 初期設定5 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: admin / 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」、ルーティングプロファイルに「Basic Routing Profile」を選択
- 「保存」を押下
- パラメーターシートの UserId 欄にログイン名をメモ

The screenshot shows the 'User Management > User to add' screen. It has two tabs: 'User to add' (selected) and 'Import from CSV template'. Under 'User Information', fields include Name (connect), Surname (amazon), Login (admin), and Password (*****). A note at the bottom says '8文字以上で、大文字、小文字、数字を含む必要があります' (Must contain 8 or more characters, including uppercase and lowercase letters, numbers). Below this is a 'Security Profiles' section with Admin selected. To the right is a 'Routing Profile' section with 'Basic Routing Profile' selected. On the far right are 'Cancel' and 'Save' buttons, with 'Save' highlighted.

ステップ2 初期設定6 Lex ボット作成(1/2)

- Amazon Connect 管理コンソールをログアウトし、作成したユーザーで再ログイン
- 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)
- 左のメニューから「フロー」>「ボット」タブを押下
- 「ボットを作成」を押下



ステップ2 初期設定6 Lex ボット作成(2/2)

- 名前と説明欄(オプション)にパラメータシートの「LexBotName」で定めた値を入力
- 「作成」を押下
- 表示画面の「設定」タブで「言語を追加」から Japanese(JP) を選択
- 同「設定」タブで Amazon Q in Connect のインテントを有効化
- アシスタント ARN をリストから選択し「確認」を押下

The screenshot shows the AWS Lambda function configuration interface. It includes sections for 'Function name' (lambda-lex-qic), 'Code' (Lambda code), 'Environment variables' (with 'LexBotName' set to 'ac-pkg-lex-qic'), and 'Triggers' (SQS queue).

操作手順:

- 左側の「詳細」タブで、ボット名を「ac-pkg-lex-qic」として「作成」ボタンを押す。
- 右側の「ボット」リストで「ac-pkg-lex-qic」を選択する。その後、「設定」タブを開き、「言語を追加」ボタンから「Japanese(JP)」を選択する。
- 「ボットを定義」画面で、「Amazon Q in Connect のインテント」セクションで「Amazon Q in Connect のインテント - 無効」を選択する。
- 「Amazon Q in Connect のインテントを有効にする」確認ダイアログで「確認」ボタンを押す。

注意: ステップ1で Enable Q in Connect Assistant を No にした場合はリストには CFn が作成したアシスタント ARN は表示されません。

ステップ2 初期設定6 Lex ボット 設定確認(1/3)

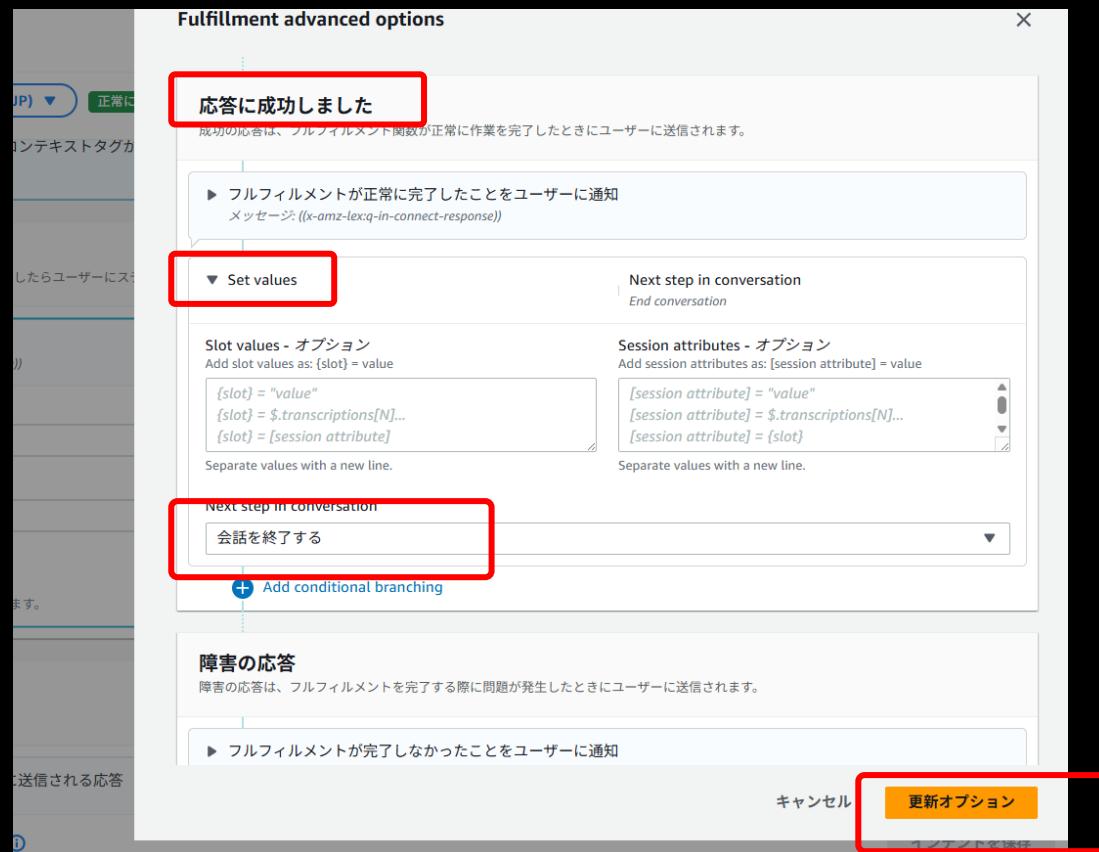
セルフサービスで Amazon Lex から エージェントへのエスカレーションを可能にするための設定を確認

- Amazon Q in Connect 有効後、画面下部にスクロール
- 「AmazonQinConnect」インテントを指定し「その他のボット設定」欄の「編集」を押下
- 「フルフィルメント」の「フルフィルメントが成功した場合」を開き、「詳細オプション」を押下



ステップ2 初期設定6 Lex ボット 設定確認(2/3)

- 「応答に成功しました」の「Set values」を開き、「Next step in conversation」の設定が「会話を終了する」になっていることを確認。なっていない場合は「会話を終了する」に変更。
- 変更した場合は「更新オプション」を押下し、「インテントを保存」を押下



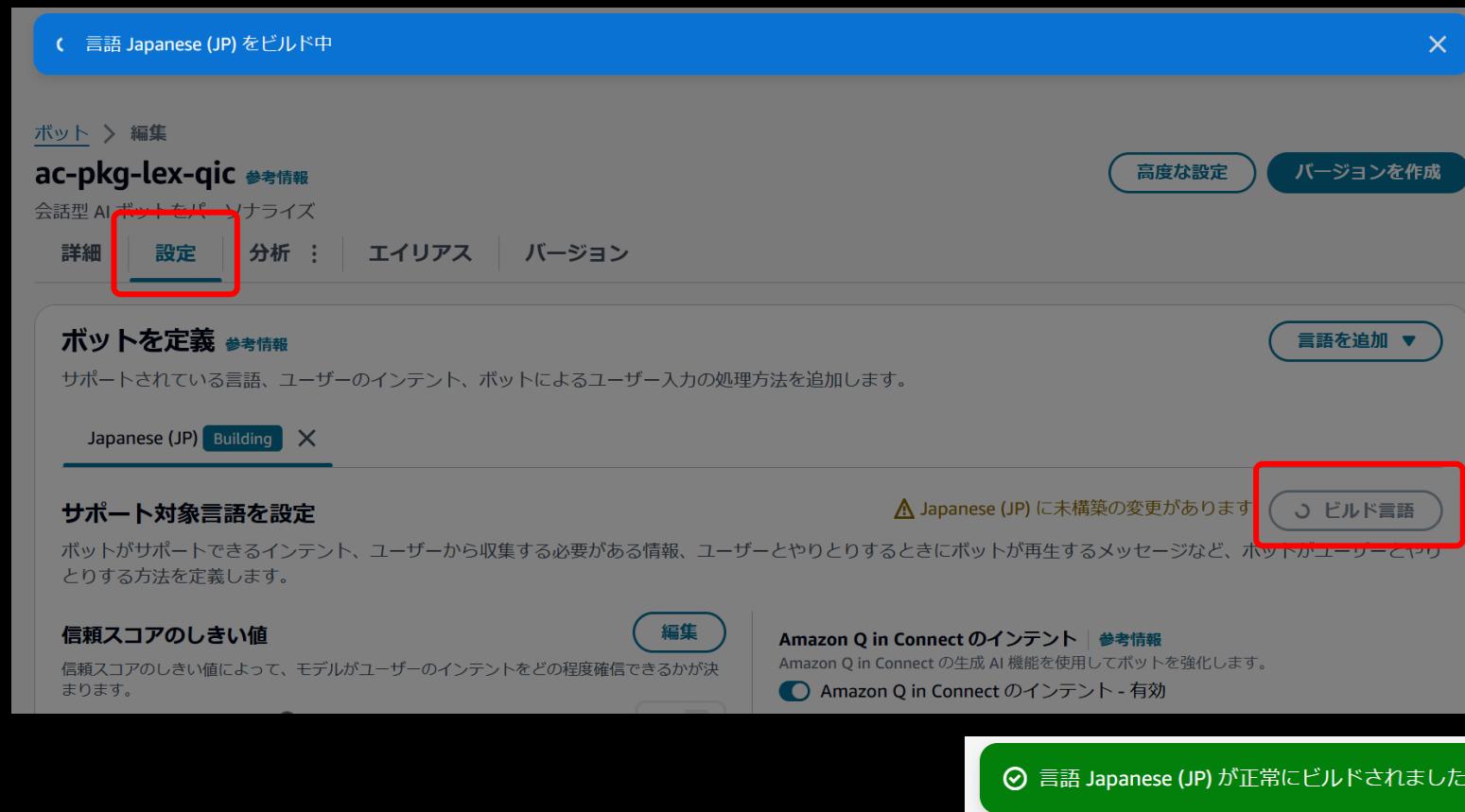
ステップ2 初期設定6 Lex ボット 設定確認(3/3)

- 画面右上の「設定の概要」を押下し、 Amazon Connect 管理画面の Lex 画面へ戻る
次のページでビルドを実施する

The screenshot shows the Amazon Connect Lex configuration interface for the intent 'AmazonQinConnect'. The top navigation bar includes tabs for 'Editeur' (Editor) and 'Visual Builder' (Visual Builder), along with a 'Save Intent' button. The main content area is titled 'Intent Overview' and contains sections for 'Intent Details' and 'Conversation Flow'. A note states: 'Cannot add any other intent with QinConnectIntent.' The right side of the screen features a sidebar with various icons and a search bar.

ステップ2 初期設定6 Lex ボットのビルド

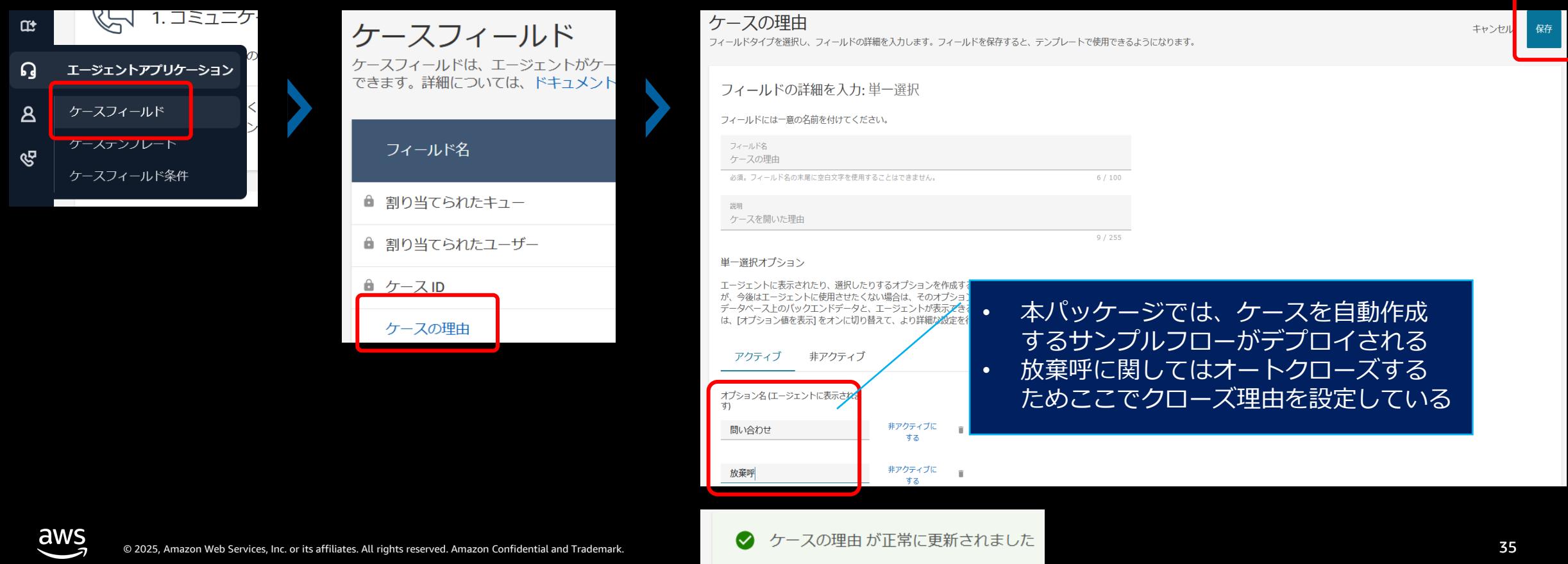
- 「設定」タブから「ビルド言語」を押下 ※ 約1分待ちます
 - ビルド完了後、「詳細」タブを押下し、ボット ID をパラメーターシートの「LexBotId」欄に転記
- ※ボット ID: ボット ARN の bot/ に続く文字列部分



ステップ2 初期設定7 Case フィールド追加

Amazon Connect 管理コンソール

- 左メニューの「エージェントアプリケーション」>「ケースフィールド」を選択
 - 「ケースの理由」を押下
 - 画面下部の「アクティブ」タブでオプション名に「問い合わせ」「放棄呼」を入力
 - 「保存」押下



ステップ2 初期設定8 Case テンプレート作成(1/2)

- 左メニューの「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
- 「+新しいテンプレート」を押下
- テンプレート名、説明欄にパラメーターシートの「CaseTemplateName」で定めた値を入力
- 「保存」を押下

エージェントアプリケーション

+新しいテンプレート

保存

Template Name
ac-pkg-case-template

Description
ac-pkg-case-template

テンプレートのステータス (ケーステンプレートのステータス)

アクティブ。エージェントはこのテンプレートを使用してケースを作成できます。

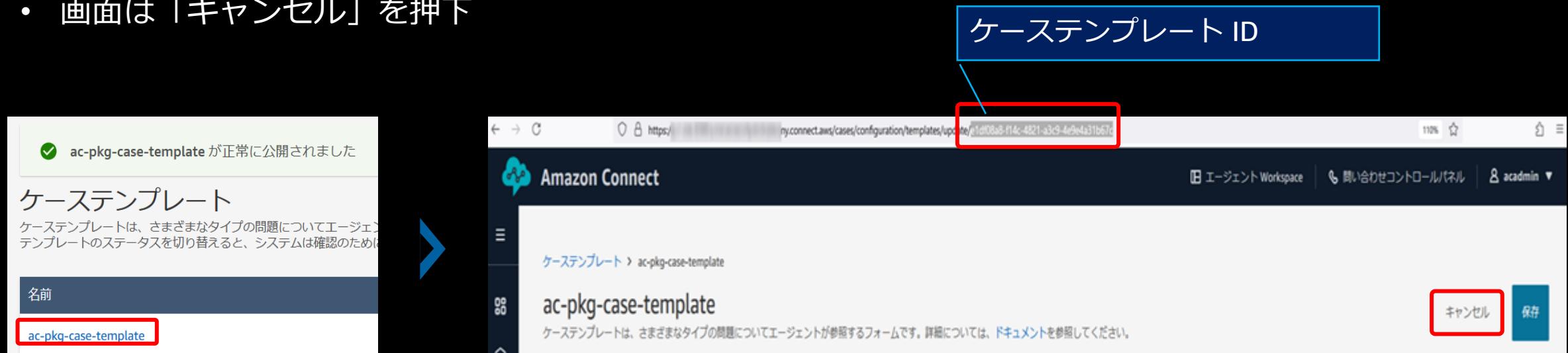
非アクティブ。テンプレートがアクティブになるまで、エージェントはケースを作成できません。

- ケース作成で利用するテンプレートを作成
- 本パッケージではデフォルトの項目のみを使用しているため項目編集は実施しない
- 業務要件に応じてカスタム項目をテンプレートに追加することが可能となる

✓ ac-pkg-case-template が正常に公開されました

ステップ2 初期設定8 Case テンプレート作成(2/2)

- 作成したケーステンプレートをクリック
- 表示されたケーステンプレートの詳細画面でブラウザ上部の URL から ケーステンプレート ID を確認し、パラメーターシートの「CaseTemplateId」欄に転記
※ケーステンプレート ID は、URL の templates/update/ に続く ID 部分
- 画面は「キャンセル」を押下

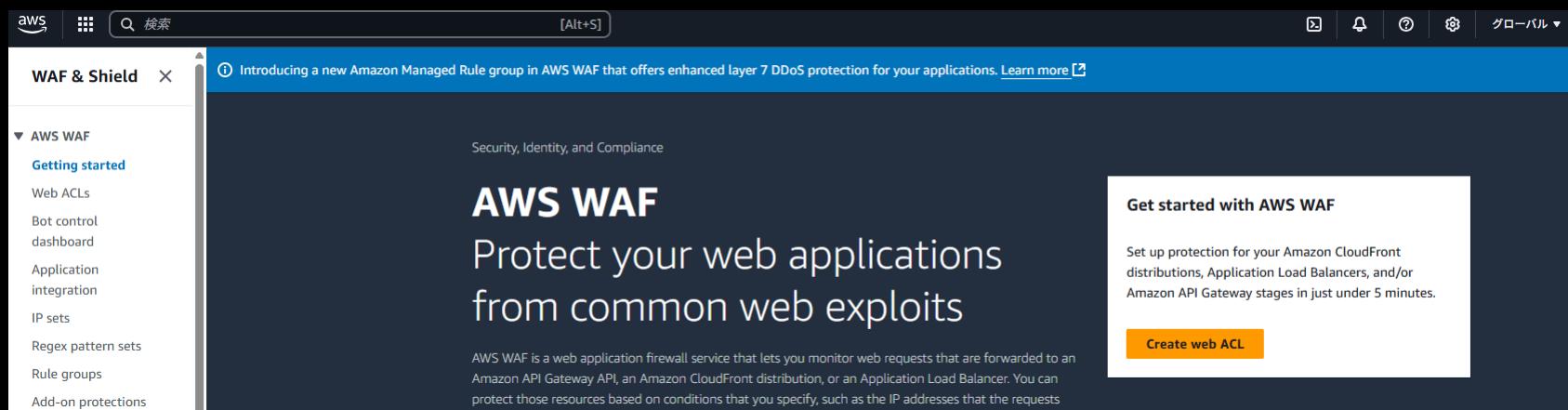


ステップ2 初期設定9 WAF 作成

- AWS マネジメントコンソールで「WAF」を検索し「WAF & Shield」を押下



- リージョンが「グローバル」であることを確認し「Create web ACL」を押下



ステップ2 初期設定9 WAF 作成

- Global resources を選択し、Name, Description に「myapp-webacl」を入力し「Next」を押下
- 以降はすべてデフォルトのまま設定を変更せずに「Next」を押下し、最後に「Create web ACL」を押下
- 作成された ACL の ARN をコピーし、パラメーターシートの「CloudFront WebACL ARN」欄に転記

AWS WAF > Web ACLs > Create web ACL

Step 1
Describe web ACL and associate it to AWS resources [Info](#)

Step 2
Add rules and rule groups

Step 3
Set rule priority

Step 4
Configure metrics

Step 5
Review and create web ACL

Describe web ACL and associate it to AWS resources [Info](#)

Web ACL details

Resource type

Global resources (CloudFront Distributions, CloudFront Distribution Tenants and AWS Amplify Applications)

Regional resources (Application Load Balancers, Amazon API Gateway REST APIs and AWS AppSync APIs)

Name

Description - optional

CloudWatch metric name

Next Step >

Create web ACL

AWS WAF > Web ACLs [Info](#)

Web ACLs (1)

Web ACLs that you have defined in the selected region.

Find web ACLs

Global (CloudFront) [Delete](#) [Create web ACL](#)

Name	Description	ARN	ID
myapp-webacl	myapp-webacl	arn:aws:wafv2:us-east-1:	

CloudFront WebACL ARN

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 area is titled 'サービス' (Services) and shows a card for 'S3'. The S3 card is highlighted with a red box. It features a green icon of a bucket, the text 'S3' in bold, and the description 'クラウド内のスケーラブルなストレージ' (Scalable storage in the cloud). Below the card, there's a section titled '主要な機能' (Key Features) listing 'バケット' (Bucket), 'Storage Lens のダッシュボード' (Storage Lens dashboard), 'パッチオペレーション' (Patch Operations), 'S3 Express One Zone', and 'S3 Access Grants'. A blue box surrounds the entire S3 card.

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」>「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	123456789000	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	sample
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	sample-cc-awstest-20250618	sample-cc-[社名 or 名前]-[日付]
QICAssistantArn		<input type="radio"/>	作成された Q in Connect ドメインの Assistant リソース名。	am:aws:wisdom:ap-northeast-1:xxxxxxxxxx:assistant/xxxxxxxxxx	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。	am:aws:connect:ap-northeast-1:xxxxxxxxxx:instance/xxxxxxxxxx	作業途中でメモします
CaseDomainName		<input type="radio"/>	Amazon Connect Cases のドメイン名。	sample-case-domain	sample-case-domain
CaseTemplateName		<input type="radio"/>	Amazon Connect Cases のテンプレート名。	sample-case-template	sample-case-template
CaseTemplateId		<input type="radio"/>	作成された Amazon Connect Cases のリソース Id。	xxxxxxxxxxxx	作業途中でメモします
LexBotName		<input type="radio"/>	Amazon Lex ボットの名称。	sample-lex-qic	sample-lex-qic
LexBotId		<input type="radio"/>	作成された Amazon Lex ボットのリソース Id。	xxxxxxxxxxxx	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
SecurityProfileName		<input type="radio"/>	エージェント専用のセキュリティプロファイル名。 ※通常、Default 値から変更不要	CustomAgent	-
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）	xxxxxxxxxxxx	作業途中でメモします
CloudFront WebACL ARN		<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用の CloudFront に設定される WebACL の ARN	am:aws:wafv2:us-east-1:xxxx:global/webacl/myapp-webacl/xxxx	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)
※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
(12桁の数字)**

**変更不要
ap-northeast-1 に対応**

InstanceAlias 欄参照

**ConnectInstanceArn 欄
参照**

**CaseTemplateName 欄
参照**

CaseTemplateId 欄参照

arn の転記ミスに注意

QiCAssistantArn 欄参照

LexBotName 欄参照

LexBotId 欄参照

**ApplicationName 欄
参照**

**変更不要
CustomAgent**

CloudFront WebACL ARN 欄参照

ステップ3 CloudFormation を実行(4/5)

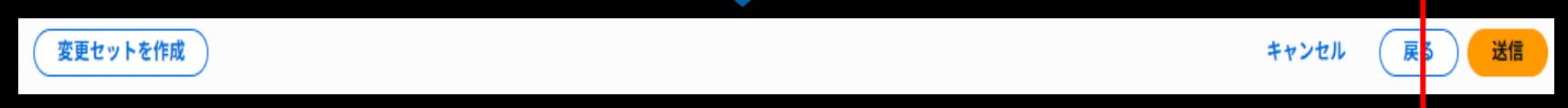
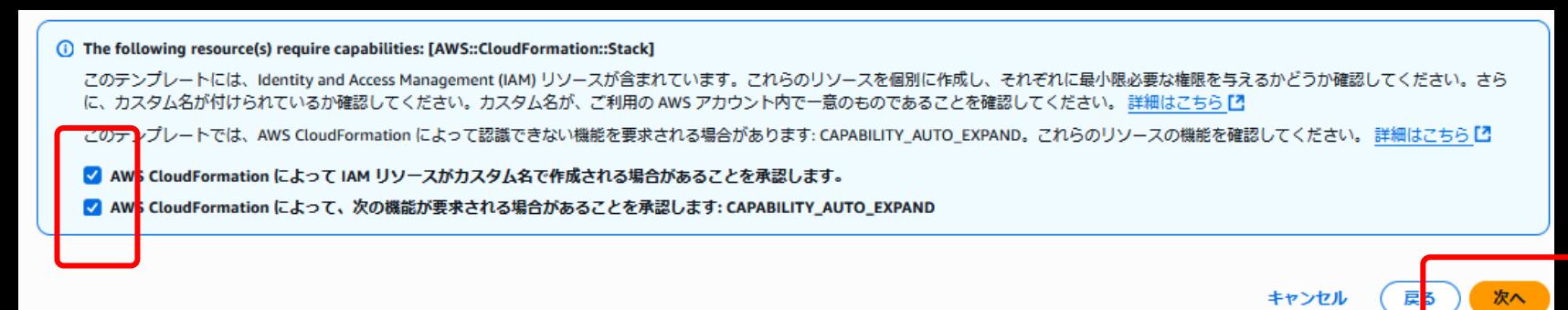
- ・ スタックオプションの設定は、デフォルトから変更せずに画面をスクロール

- ・ 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。」

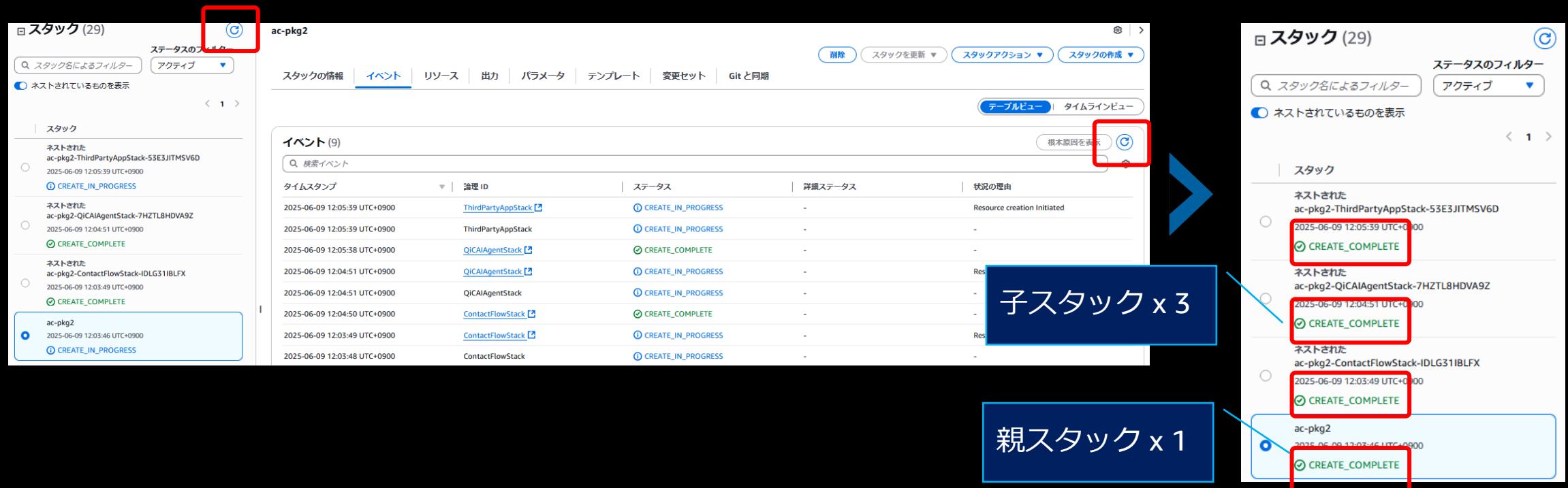
「AWS CloudFormation によって、次の機能が要求される場合があることを承認します: CAPABILITY_AUTO_EXPAND」

- ・ 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3つ実行され、各スタックが「CREATE_COMPLETE」になることを確認（約 5~10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)を進めることができます

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「-qic」の S3 バケットを選択 ※ Q in Connect 用 S3 バケット
- 「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 テスト用のナレッジデータの反映確認

- Amazon Connect のサービス画面へ移動
- 左メニューで「Amazon Q」をクリック
- ドメインの設定欄の「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

※反映まで 数分程度 時間がかかる場合があります。先の作業を進めてください。

The screenshot shows the Amazon Connect service console with the following details:

- Left sidebar (Amazon Connect):** Includes sections for Instances, Third-party Applications (with a 'New' link), Summary, Next-generation Amazon Connect (with a 'New' link), Channels and communications (with sub-options like Email, Tasks, Telephony, and Applications), and Amazon Q (which is highlighted with a red box).
- Top navigation:** Shows the path: Amazon Connect > ac-pkg-cc1-umeda-20250608 > Amazon Q.
- Amazon Q Overview:** Describes Amazon Q as a service that automatically selects the most suitable AWS Region for data processing and improves customer experience by recommending content and using machine learning for search.
- Domain Configuration:** Shows one domain named "qic-sample-umeda-20250608".
 - Integration:** Shows a single integration source: "qic-sample-umeda-20250608" from "S3".
 - Last Update Status:** A large blue button labeled "ナレッジ更新の状況を確認" (Check Knowledge Update Status) is present. Below it, the "Content Last Updated" field is highlighted with a red box and contains the text "2025年6月9日 13:48:03 JST".
- Buttons:** Includes "統合を追加" (Add Integration) and "ナレッジ更新の状況を確認" (Check Knowledge Update Status).

ステップ4 MyConnectApp の設定ファイル更新(1/3)

- 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



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
- contactAttributes の Key1 の“予備”を“窓口の電話番号”に置き換え
- 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://XXXXXX.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]
```

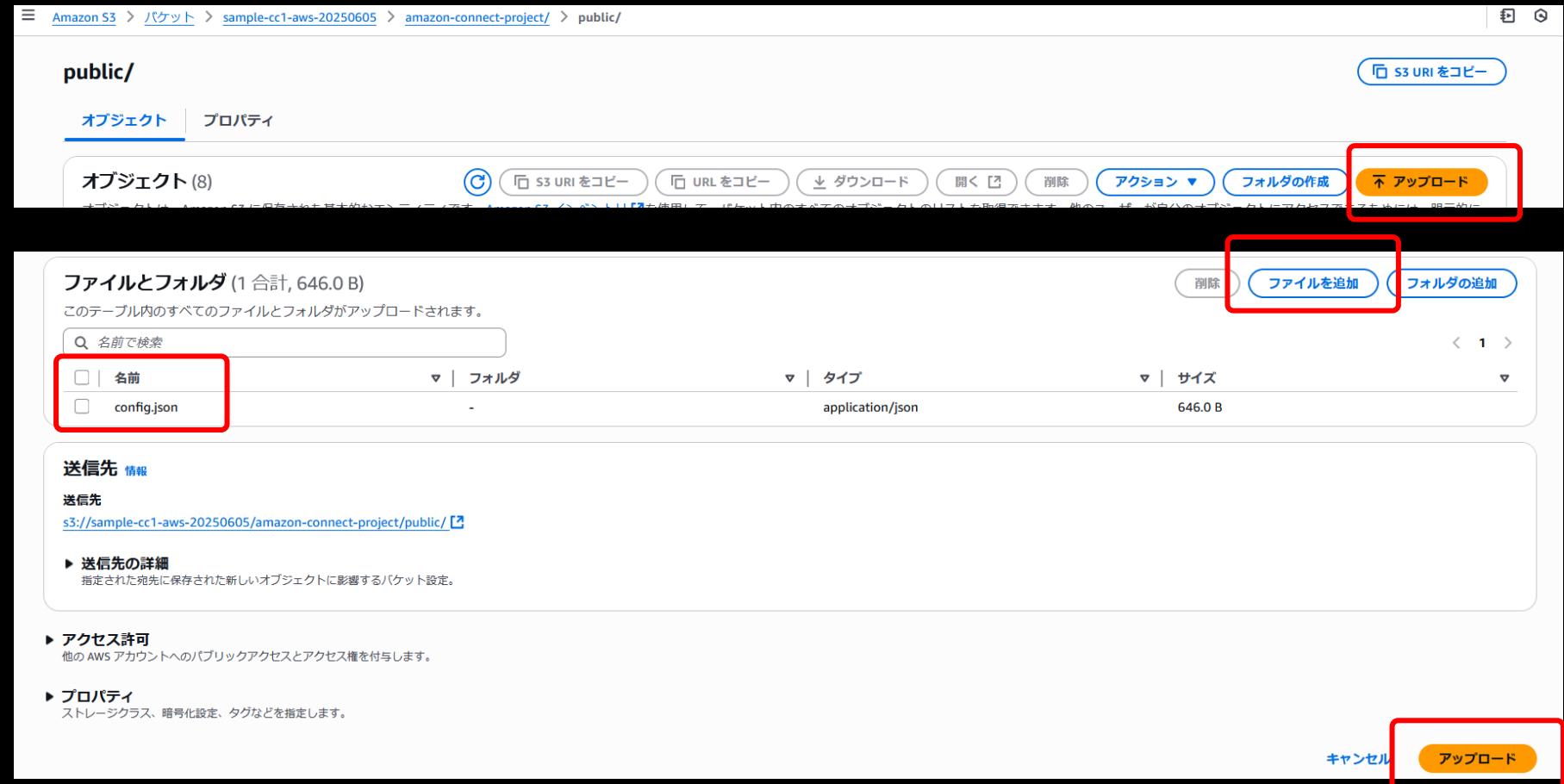
```
{
  "version": "3.0.0",
  "contactSearchUrl": "https://XXXXXXXXXX.my.connect.aws/contact-search",
  "maxContactAttributes": 10,
  "contactAttributes": {
    "Key1": "窓口の電話番号",
    "Key2": "予備",
    "Key3": "予備",
    "Key4": "予備",
    "Key5": "予備",
    "Key6": "予備",
    "Key7": "予備",
    "Key8": "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ーの一覧を表示**
- 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 Q in Connect の AI エージェントを割当

- 左メニューの「Amazon Q」>「AI エージェント」を選択
- デフォルト欄の「回答の推奨」「手動検索」「セルフサービス」にはデフォルトの設定が指定されているため、CloudFormation でデプロイされた AI エージェントをそれぞれ選択しなおし、「保存」を押下
 - 回答の推奨: **Recommendation** で始まる AI エージェントを選択
 - 手動検索: **ManualSearch** で始まる AI エージェントを選択
 - セルフサービス: **SelfService** で始まる AI エージェントを選択



ステップ4 「言語属性を設定」

- 左メニューの「ルーティング」>「フロー」を選択し、モジュールタブをクリック
- [StackName]_AC_PKG_init_flowModule をクリック
- 「音声の設定」ブロックをクリックし「言語属性を設定」にチェックを入れて「保存」を押下
- コンタクトフローの「保存」→「公開」を実施



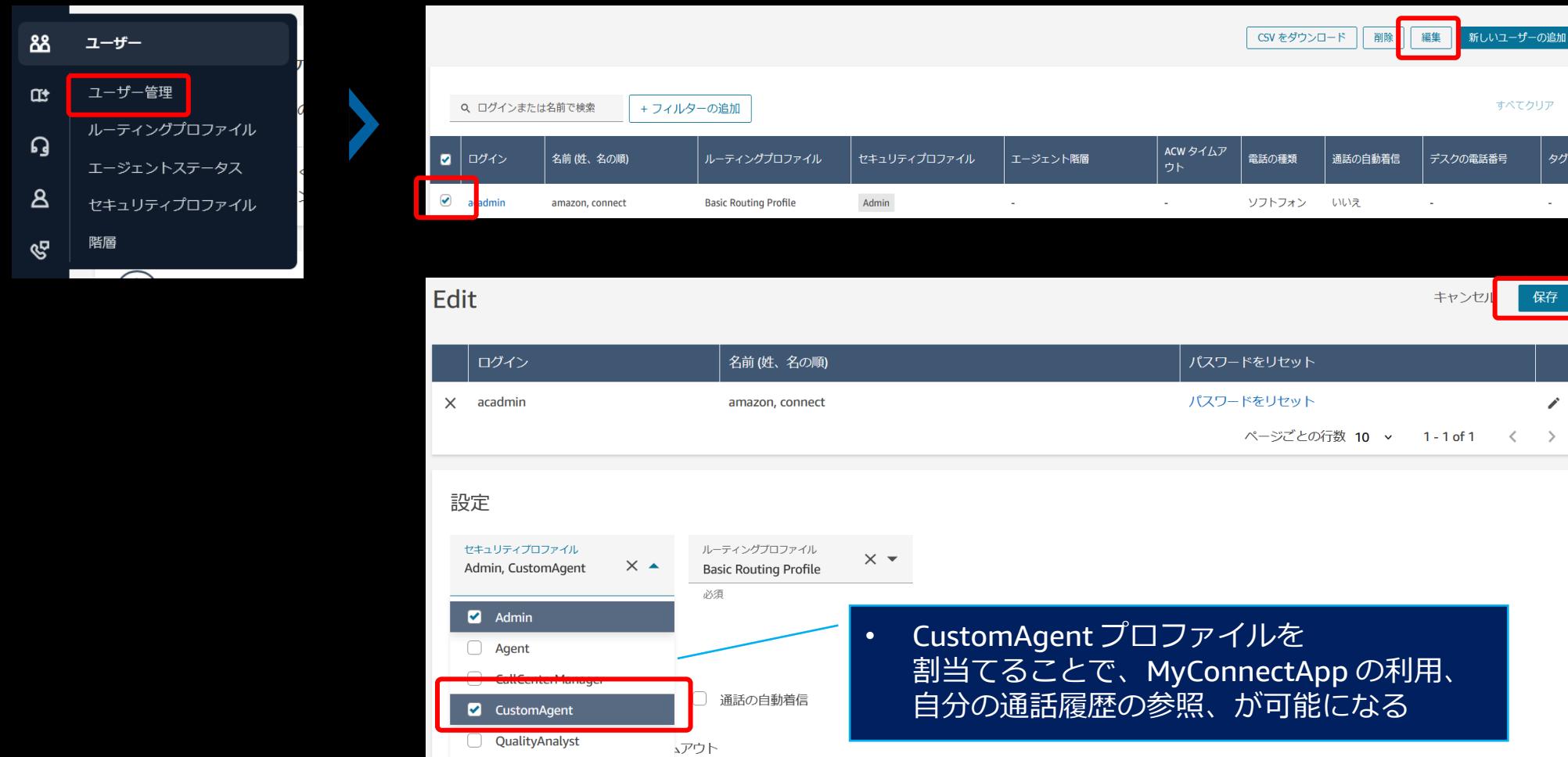
ステップ4 BasicQueue の設定変更

- 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
- 発信者 ID 番号とアウトバウンドウィスパーフローを指定し「保存」を押下



ステップ4 セキュリティプロファイルの割り当て

- 左メニューの「ユーザー管理」から該当ユーザーにチェックを入れ、「編集」を押下
- セキュリティプロファイル欄で「CustomAgent」に追加のチェックを入れ「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

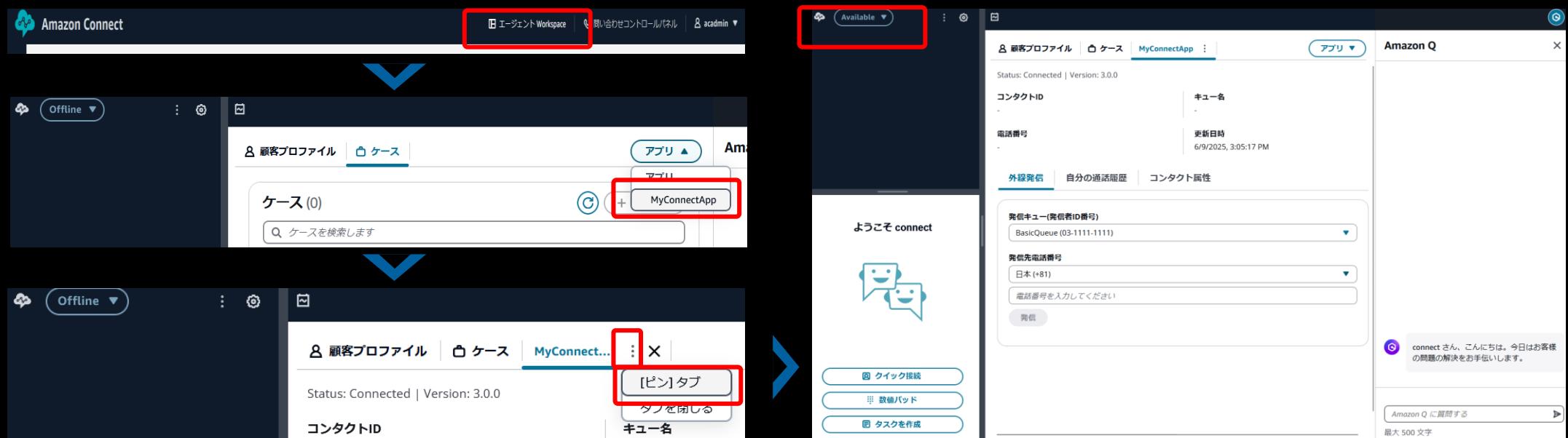
- Amazon Connect の管理コンソールへログイン
- 左メニューの「電話番号」を選択
- 取得済みの電話番号を確認し、番号部分をクリック
- 電話番号の編集画面で コンタクトフロー/IVR 欄に「[StackName]_AC_PKG_Inbound_flow」を指定
- 画面右上の「保存」を押下



動作確認

テスト1 インバウンドコールの応答(1/2)

- 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(2/2)

- 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

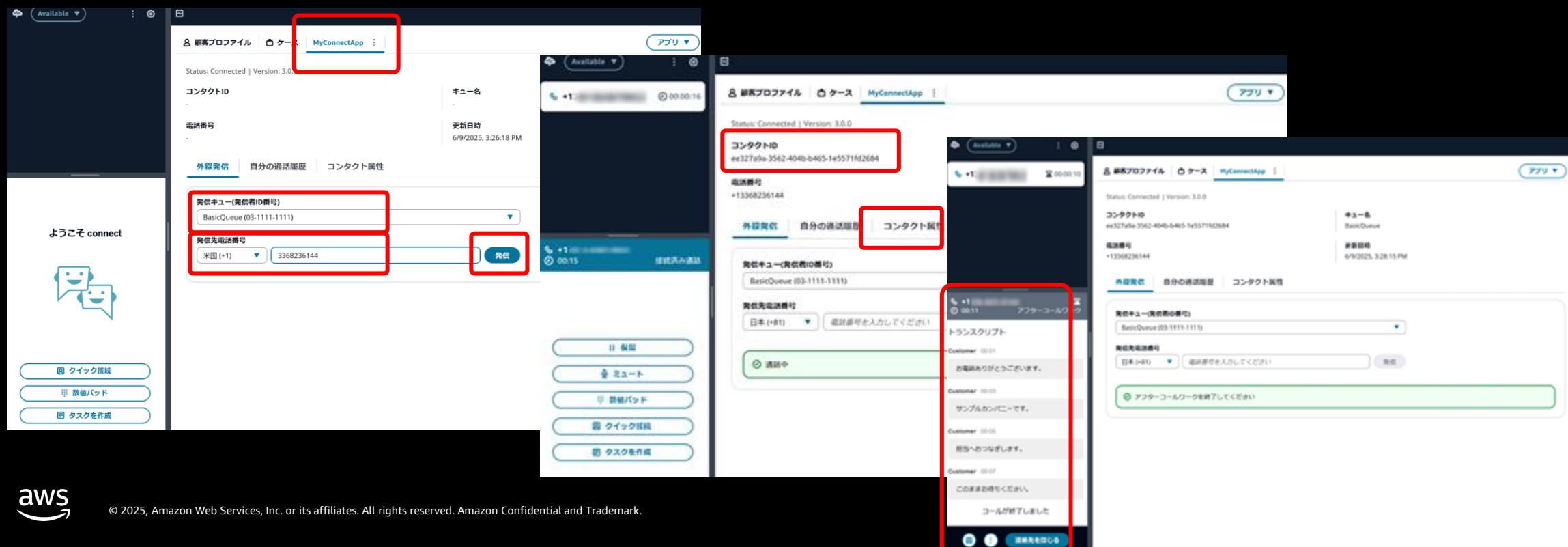
③ レコメンデーション

The diagram illustrates the workflow for handling inbound calls:

- ① 新規ケース表示**: A screenshot of the Amazon Connect interface showing a new case has been created. A red box highlights the "新規" (New) button in the top navigation bar.
- ② コール情報等**: A screenshot of the MyConnectApp interface showing call details like Contact ID and phone number. A red box highlights the "電話番号" (Phone Number) field.
- ③ レコメンデーション**: A screenshot of the Amazon Q interface displaying a recommendation about car loan early repayment methods. A red box highlights the recommendation text: "自動車ローンの繰り上げ返済の手続き方法について知りたい。". A blue arrow points from the MyConnectApp to the Amazon Q interface.
- ④ 文字おこし**: A screenshot of the MyConnectApp interface showing the transcription of the conversation. A red box highlights the transcription text: "自動車ローンの繰り上げ返済 (追加支払い) は、ローンをより早く返済し、支払う利息総額を削減できる効果的な方法です。追加支払いを行う際は以下の点に注意が必要です：
1. 支払いの際は、その支払いが元本残高への追加返済であることを明確に指定する必要があります。これにより、追加支払いが将来の支払いではなく、確実に元本残高の削減に充当されます。
2. オンラインバンキングポータルやモバイルアプリを通じて追加支払いを行うことができます。". A blue arrow points from the Amazon Q interface to the transcription area.

テスト2 アウトバウンドコール(1/2)

- 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
- 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_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) 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
- 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)

- 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_self_service_Inbound_flow」から「[StackName]_AC_PKG_self_service_to_agent_Inbound_flow」に変更
- 「保存」を押下
- 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
- 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。
- Q in Connect 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

テスト6 ダッシュボードを確認する

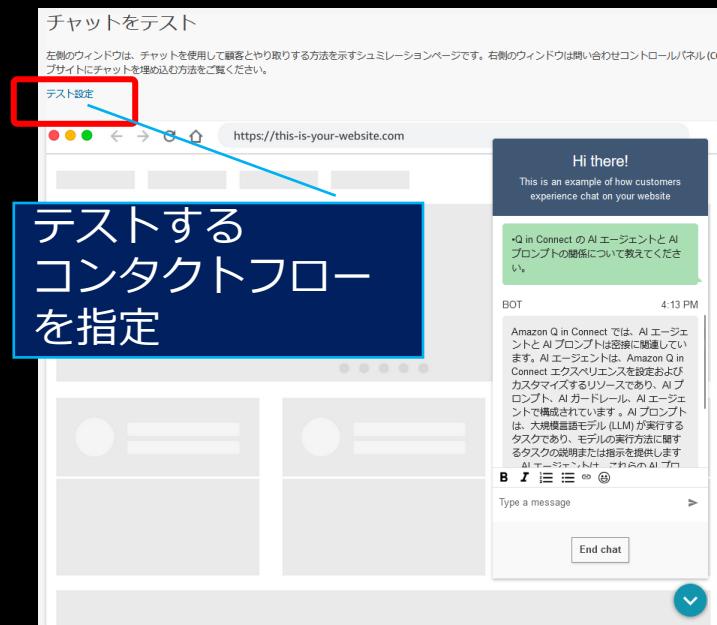
- 左メニューの「分析と最適化」>「ダッシュボードとレポート」を選択
- 「会話分析ダッシュボード」、「フローパフォーマンスダッシュボード」でテスト結果を確認

The screenshot illustrates the workflow for testing dashboards:

- Left Menu:** Shows the 'Analysis and Optimization' section with the 'Dashboard and Reports' item selected.
- Dashboard Selection:** A large blue arrow points from the left menu to the 'Dashboard and Reports' page. This page lists five dashboards:
 - 会話分析ダッシュボード**: Described as a high-level site for contact center performance. A red box highlights the '選択' (Select) button.
 - キューオおよびエージェントパフォーマンスマッシュボード**: Described as a basic real-time metric site. A red box highlights the '選択' (Select) button.
 - フローパフォーマンスマッシュボード**: Described as a basic real-time metric site. A red box highlights the '選択' (Select) button.
 - 日中予測パフォーマンスマッシュボード**: Described as a site for monitoring agent performance over time. A red box highlights the '選択' (Select) button.
 - エージェントパフォーマンスの評価ダッシュボード**: Described as a site for monitoring agent performance. A red box highlights the '選択' (Select) button.
- Selected Dashboards:** Two specific dashboards are shown in detail:
 - 会話分析ダッシュボード**: Displays metrics like average handling time (00:08:40), average queue length (0), and contact count (2).
 - フローパフォーマンスマッシュボード**: Displays metrics for different flows, including flow volume, drop rate, and completion rate.

(Appendix) テスト4,5 をチャットでテストする

- セルフサービスは、チャットを利用した動作確認が可能。Contact Lens のチャット設定の有効化が必要
 - フローモジュール「[StackName]_AC_PKG_init_flowModule」を開き「記録と分析の動作を設定」ブロックで「チャットの分析を有効にする」にチェックを入れ「保存」
 - フローモジュールの「保存」→「公開」実施
- 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_inbound_flow」 or 「[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



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。

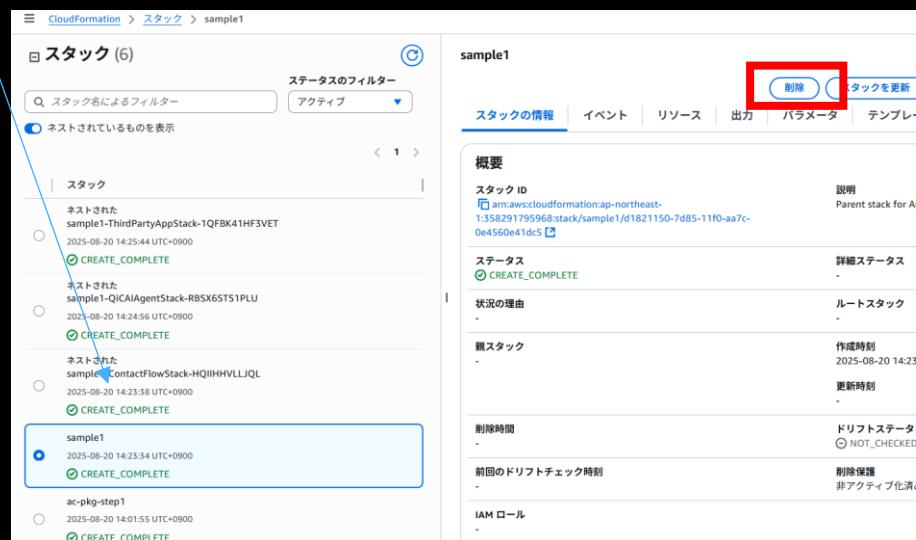
The screenshot shows the AWS Lambda console interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Lambda (selected), Dashboard, Applications, and Functions. Below these are sections for Other Resources (Code Sign, Event Source Mappings, Layers, Replicas) and Associated AWS Resources (Step Functions State Machine). The main content area has a header 'Lambda > 関数' and '最終取得済み 4 分前'. It displays a search bar with '属性によるフィルター、またはキーワードによる検索' and a filter button 'Lookup'. A table lists one function: 'sample1-ContactFlowStack-HQ-ResourceLookupFunction-QqaUS7dwG8Zv'. The table columns include '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 '最新' (Latest). On the far right, there's an 'Actions' menu with options: 詳細を表示 (View details), テスト (Test), and 削除 (Delete). The function row is highlighted with a blue border.

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



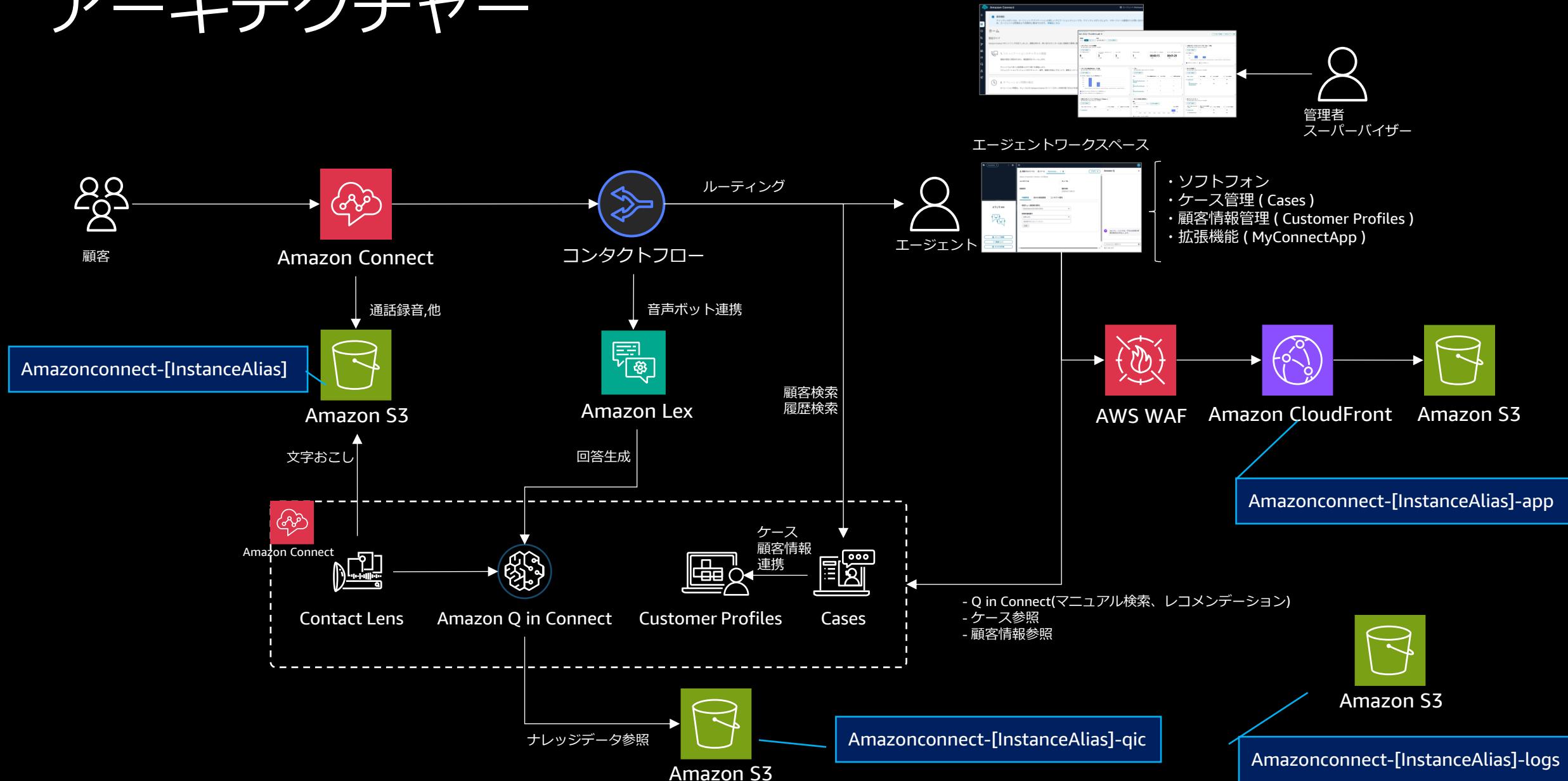
ステップ1の
メインスタック



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	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	有効	有効	amazonconnect-[インスタンス名]-logs
amazonconnect-[インスタンス名]-qic	Amazon Q in Connect の ナレッジソース保存先	ap-northeast-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	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_Inbound_flow	コンタクトフロー	—	—	○	○	—	—	Lex + QiC によるセルフサービス
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 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
ManualSearchAIAgent-xxx	マニュアルサーチ	Manual Search	[StackName]-ManualSearchAnswerGeneration-jpn	設定なし
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
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 Q in Connect 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]-qic ※ 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 Q in Connect 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「Amazon Q」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。

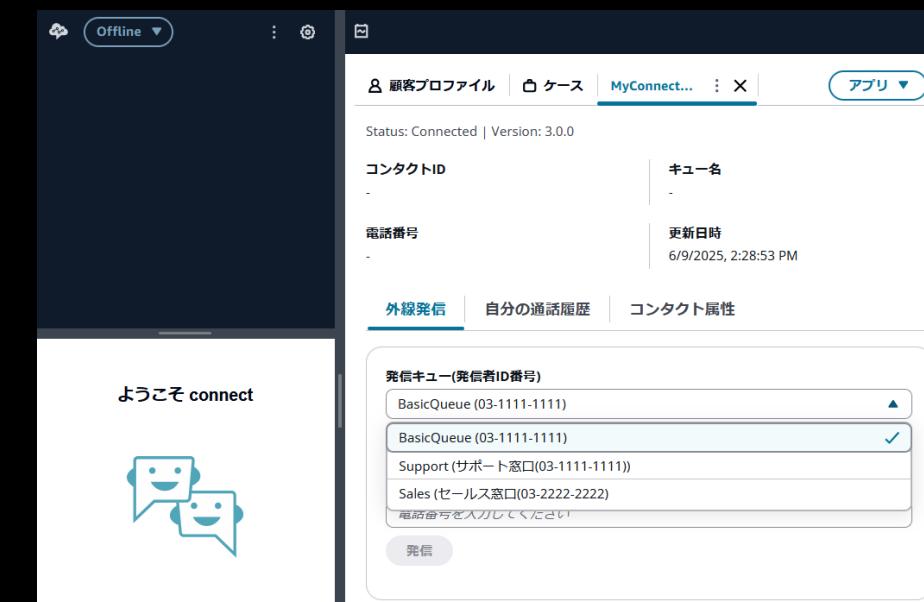


MyConnectApp のカスタマイズ1 (1/2)

- 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

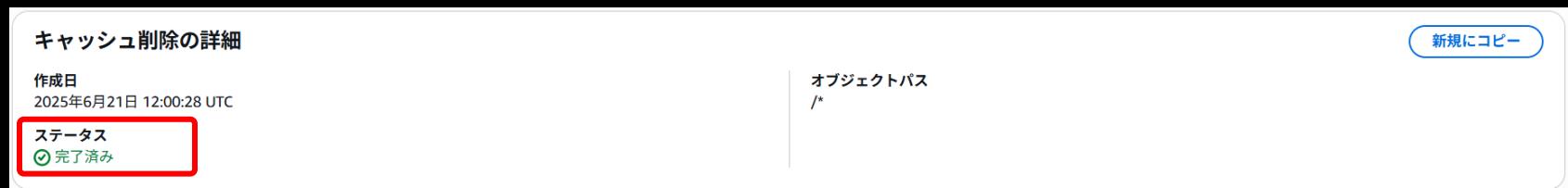
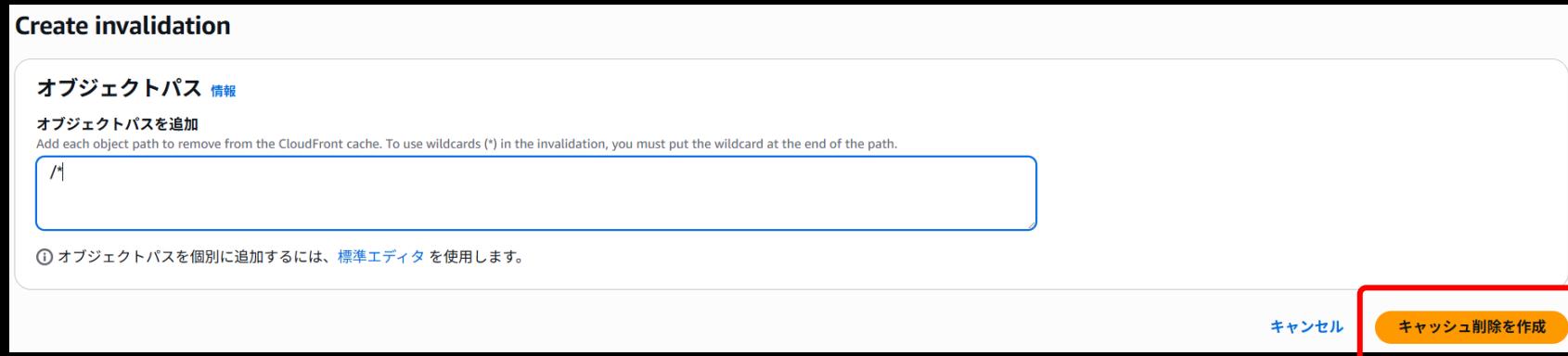
```

{
  "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



Thank you!



Appendix



© 2025, 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>