

業務効率アップの秘訣を学ぶ！Amazon Connectで 実現するコンタクトセンターの未来のカタチ

Amazon Connectの概要

2023年7月12日

クラスメソッド株式会社
AWS事業本部 コンサルティング部
洲崎 義人

自己紹介

- ・洲崎 義人(スザキ ヨシト)
- ・コールセンターシステムの営業→クラスメソッド
- ・所属:AWS営業部→AWS事業本部コンサルティング部
- ・拠点:東京→福岡
- ・2023 Japan AWS Top Engineers,2023 Japan AWS All Certifications Engineers
- ・好きなAWSサービス:Amazon Connect,Amazon QuickSight

現場必修の基礎から構築・セキュリティまで



第一線のエンジニアによる
最短で学ぶための道しるべ
サーバー/ネットワーク/データベース/セキュリティ



アジェンダ

今日お話しすること

- ・クラウド型コンタクトセンターサービスとは
- ・Amazon Connectとは
- ・Amazon Connectでよくある問い合わせ

※本スライドの内容は2023/7/1時点の情報を基にしています



クラウド型コンタクトセンターサービスとは

コンタクトセンターとは

電話以外も含めてマルチチャネル対応を行う拠点・窓口のこと

- マルチチャネル対応

- 電話
- チャット
- Web
- メール

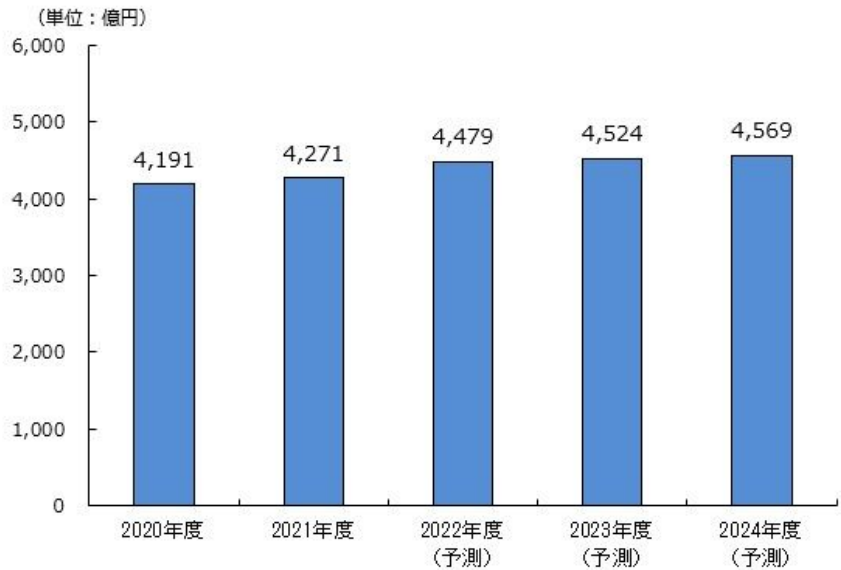


- Amazon Connectは電話とチャットの機能が利用可能

コンタクトセンターソリューション市場

2021年度の国内コンタクトセンターソリューション市場規模は、前年度比1.9%増
クラウド型コンタクトセンターサービスが急拡大したことが要因

(単位：億円)					
コンタクトセンターソリューション市場	2020年度	2021年度	2022年度 〈予測〉	2023年度 〈予測〉	2024年度 〈予測〉
市場規模	4,191	4,271	4,479	4,524	4,569
〈前年度比〉	-	101.9%	104.9%	101.0%	101.0%



矢野経済研究所調べ

注3. コールセンター・コンタクトセンター向けに、コンタクトセンターソリューションを提供する事業者（ソリューションベンダー）の売上高ベースで算出した。

注4. 2022年度以降は予測値

[引用：矢野経済研究所 コールセンターサービス市場/コンタクトセンターソリューション市場の調査を実施（2022年）](#)

オンプレミス型とクラウド型

名称	メリット	デメリット
オンプレミス型	<ul style="list-style-type: none">● 自社の資産として持てる● セキュリティやガバナンス統制を効かせられる	<ul style="list-style-type: none">● 導入コストや運用コストが発生する● 利用できるまでの期間が長い● 現地での障害対応にも考慮する必要がある
クラウド型	<ul style="list-style-type: none">● 初期費用がかからない● 1台あたりの金額 or 従量課金制● 必要なITリソースを数分から数時間で利用できる● 厳密なサイジング (事前のリソース見積もり) が不要● 在宅対応が可能	<ul style="list-style-type: none">● ネットワークの影響を受けやすい<ul style="list-style-type: none">○ 安定したインターネット接続と社内ネットワーク環境の整備により対応可能● セキュリティ面を考慮する必要がある<ul style="list-style-type: none">○ AWSのセキュリティ機能を組み合わせることで対策可能○ 仮想デスクトップサービス (Workspaces) を利用することで在宅勤務でもセキュア化を実現

[参考: 電腦会議 Vol.214に「WebサービスとITインフラ」というタイトルで寄稿しました](#)

Amazon Connectとは

Amazon Connectとは

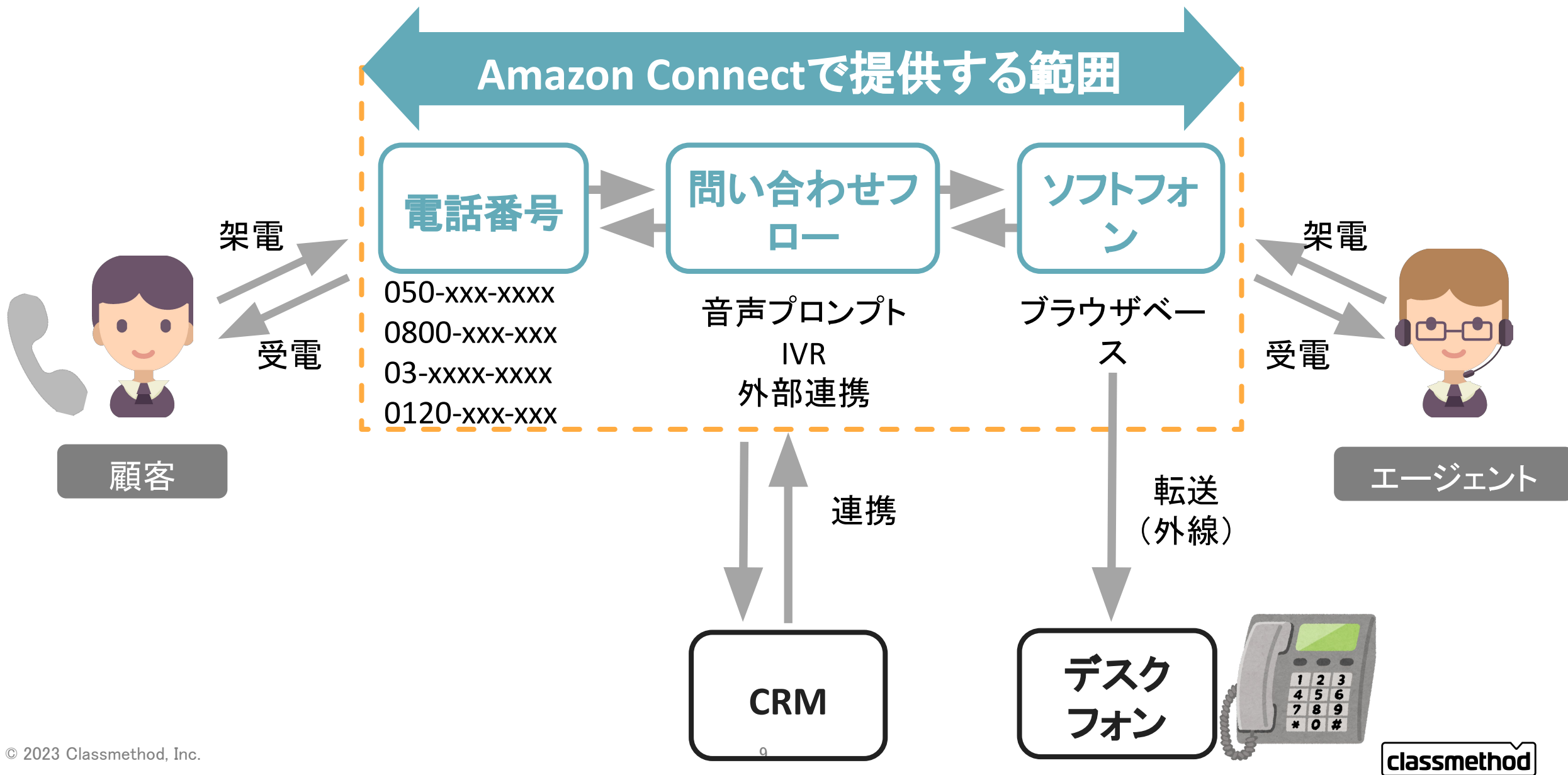


Amazon Connect



- スケーラブル且つ信頼性の高い顧客窓口を、セルフサービスで構築できる**クラウド型コンタクトセンターサービス**
- Amazon.comのカスタマーセンター(オペレーター: **100,000名以上**)が使っているものと同じ技術
- 専門知識を持たないユーザーでも**簡単なGUI操作**で、問い合わせフローの設計が可能

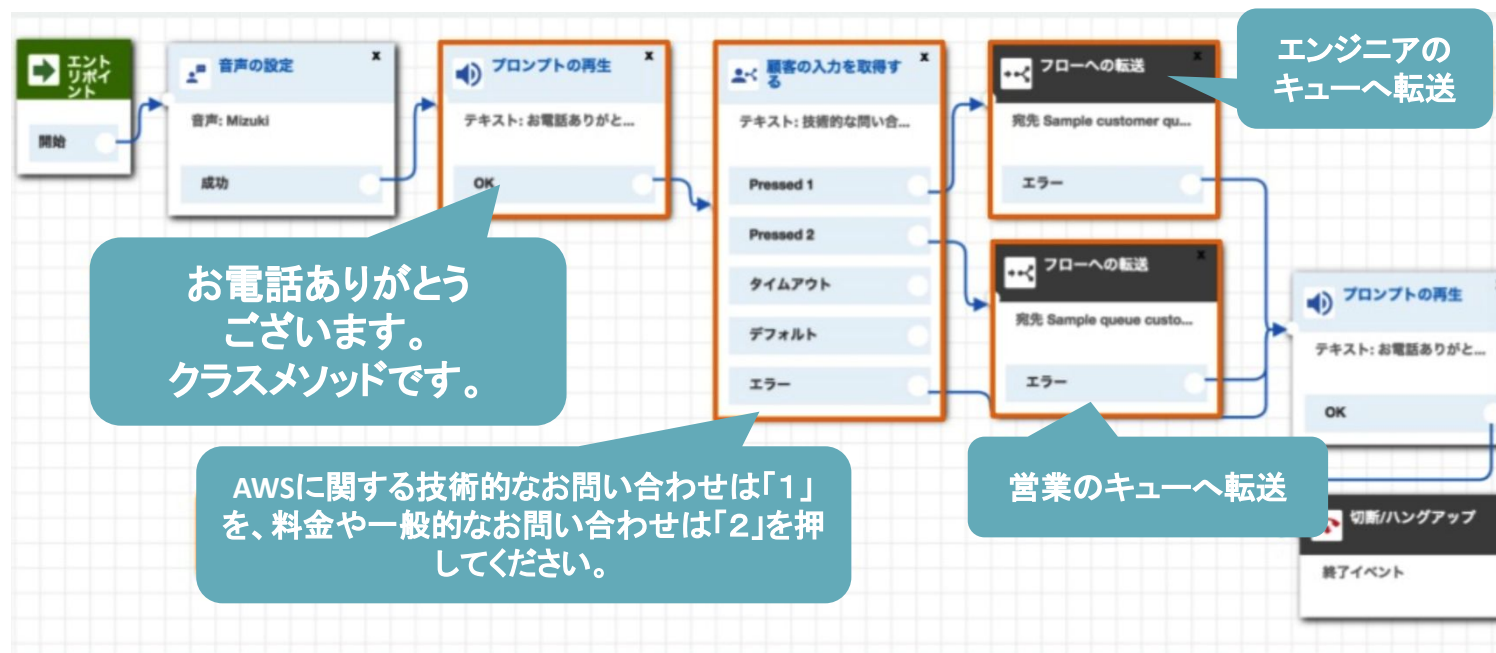
利用イメージ



問い合わせフローの設計とAWSサービス連携

- GUI操作で簡単に問い合わせ(コンタクト)フローを設計
- Lambda連携で様々な処理が可能(外部連携/DB参照/CRM連携など)

問い合わせフロー



連携するAWSサービス例



Polly

Text2Speechの提供
(文章の読み上げ機能)



S3

通話録音データの保存
(期限無、容量制限無)



Lambda

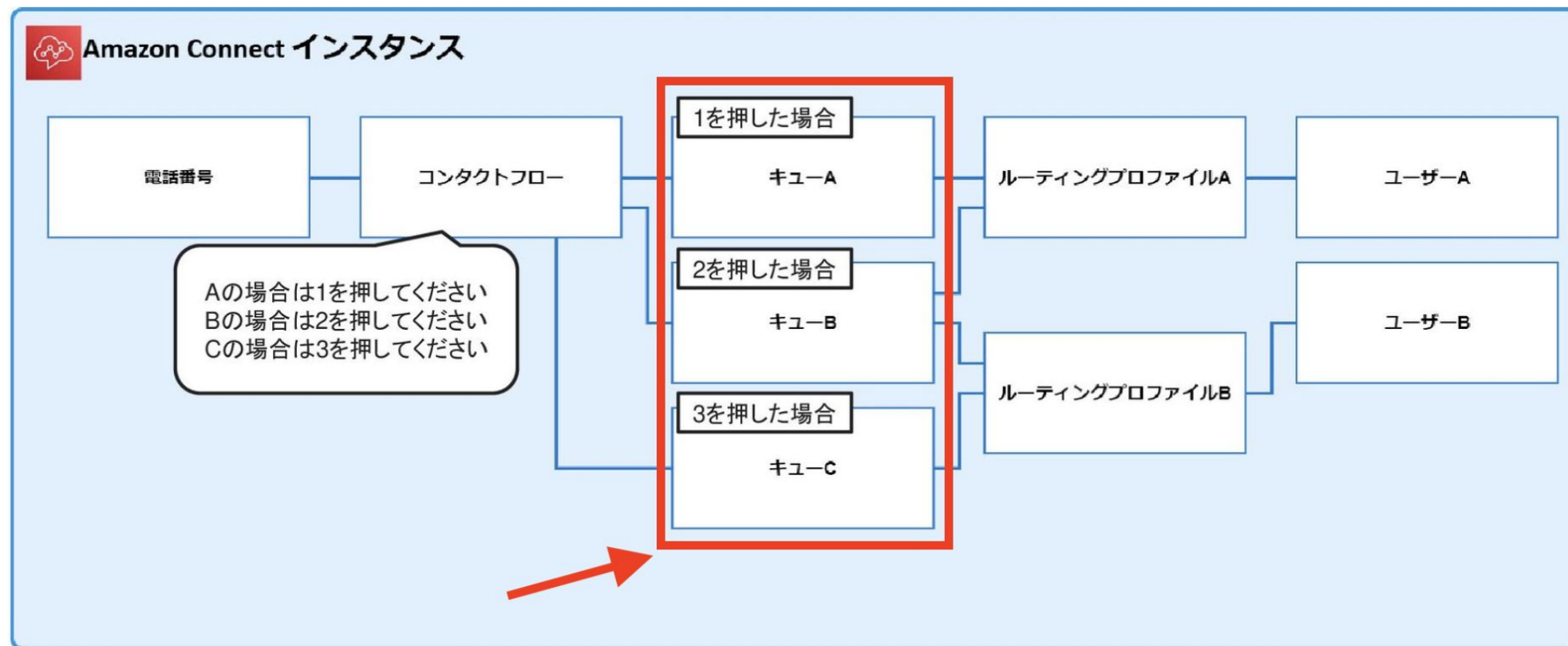
プログラム実行用のサービス
(外部連携用アプリの実行等)



Lex

チャットボットの提供
(自動音声応答の仕組み)

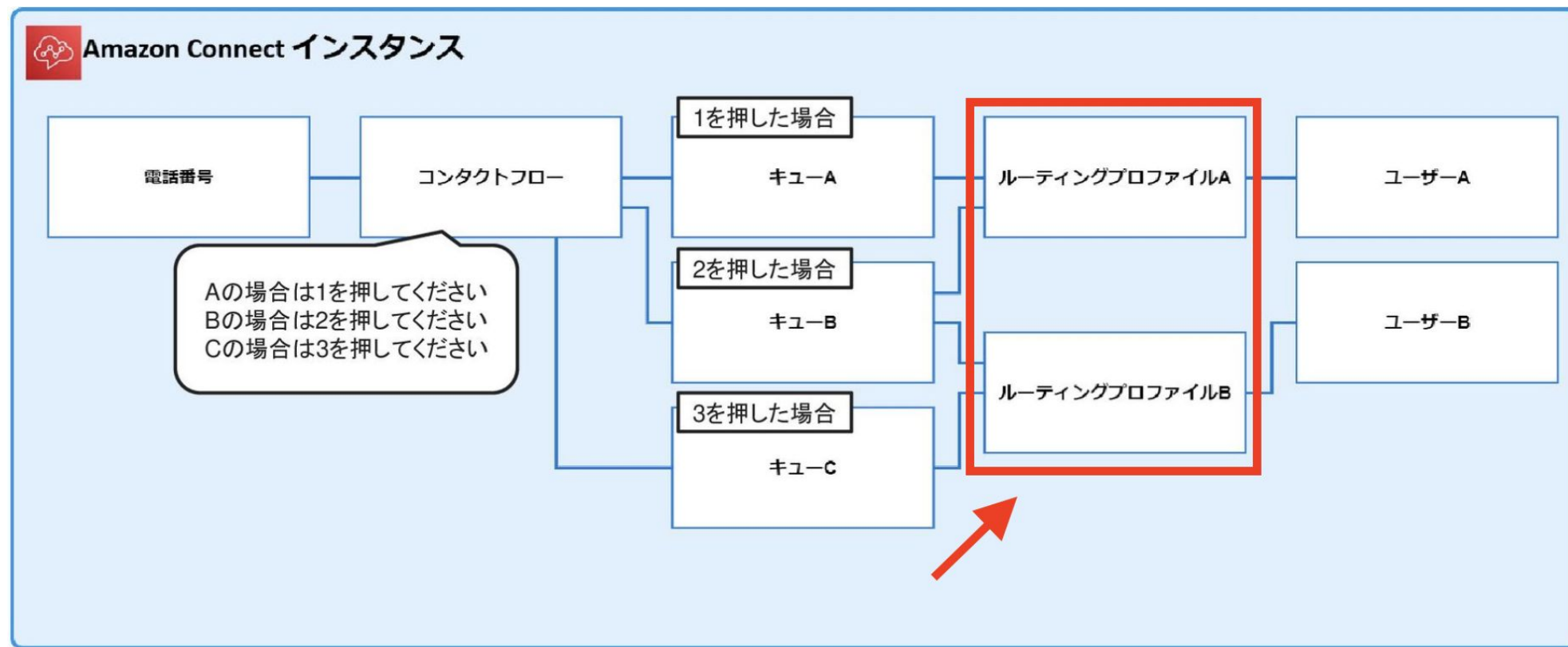
Amazon Connect 用語 キュー



・キュー

- ・エージェントが応答するまでの待機エリア。”窓口”と考えると分かりやすい
- ・「料金窓口」や「住所変更窓口」といった形でキューを作成
 - ・オペレーション時間をそれぞれ設定可能

Amazon Connect 用語 ルーティングプロファイル



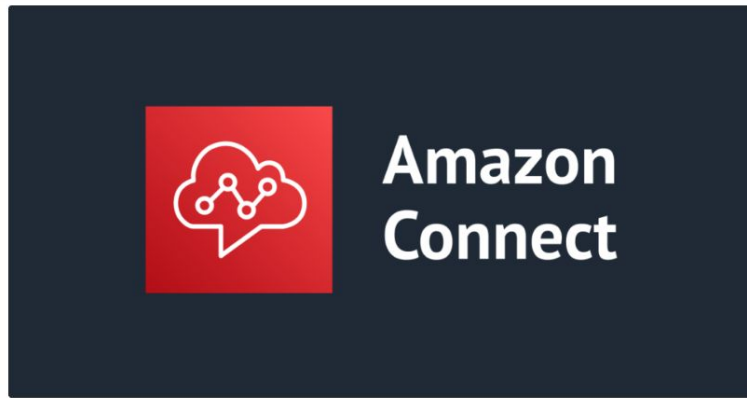
・ルーティングプロファイル

- ・どのキューを受けるかの設定をし、ユーザーに紐づけることができる
- ・キューの優先度を設定できる
- ・キューA 優先度:1、キューB 優先度:2の場合、低い順でキューAを優先して着信させる

Contact Lens for Amazon Connect

機械学習を利用した文字起こし・感情分析・キーワードをトリガーにアラート通知・会話内容のスコアリング

※この後のセッションで実際の利用イメージをご紹介します



これを見れば理解できる Contact Lens for Amazon Connect 入門

Contact Lens for Amazon Connectの入門ブログです。これを見れば、Contact Lensが把握できる内容にまとめました。

#Contact Lens for Amazon Connect #Amazon Connect #AWS

平井裕二

2023.03.16



Amazon Connectでよくある問い合わせ

Amazon Connectでよくある問い合わせ

- ・Amazon Connectの電話番号
- ・Amazon Connectの料金

※2023/7/1 現在の情報です



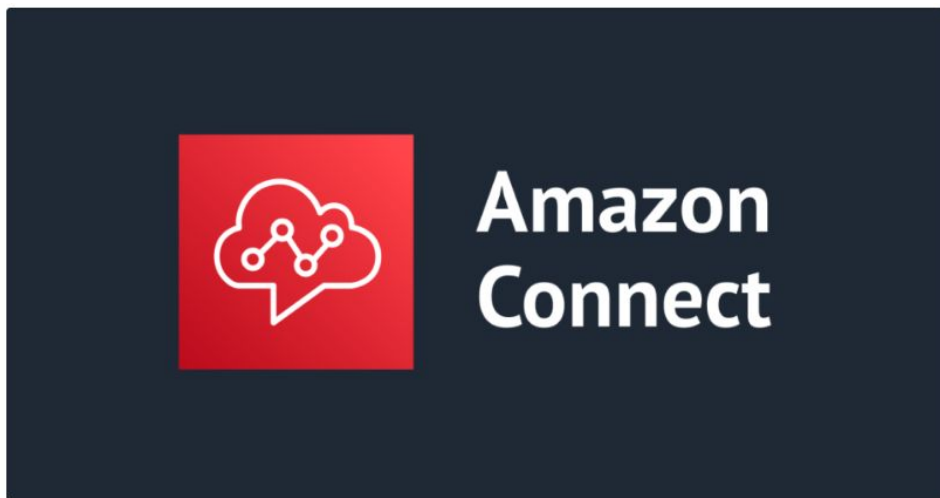
Amazon Connectの電話番号

Q.日本の電話番号で取得できる番号種別を教えてください

A.03,050,0120,0800の新規電話番号を取得することができます

電話番号の移管については、0120および0800であればAmazon Connectに移管できる可能性があります

上記以外の電話番号を利用したい場合は、各キャリアが提供しているボイスワープ機能をご利用ください



[Amazon Connect]日本の電話番号の移管について

結論:0120/0800番号ならAmazon Connectに移管できます

#Amazon Connect

洲崎 義人

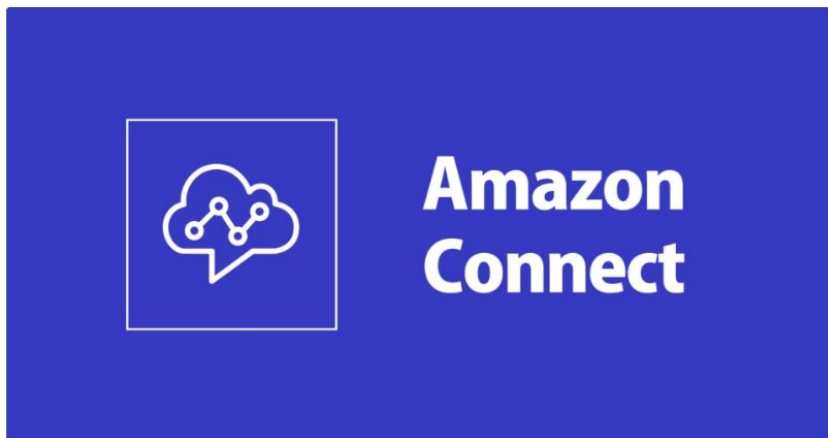
2023.02.09



Amazon Connectの電話番号

Q.Amazon Connect 電話番号の取得画面で「その国でお使いいただける番号はありません。」というメッセージが表示され、新規番号が取得できない場合の対処方法を教えてください

A.日本国の規制変更に伴い、AWSサポートに申請および書類の提出が必要になりました。弊社サポートまでお問い合わせください



Amazon Connect 電話番号の取得画面で「その国でお使いいただける番号はありません。」というメッセージが表示され、新規番号が取得できない場合の対処方法

テクニカルサポートノート。サービス名: Amazon Connect, 電話番号の取得

■ AWSテクニカルサポートノート

#Amazon Connect #AWS

ttaka

2020.04.30



料金

Q.Amazon Connectの料金について教えてください

A. 音声サービス料金と、テレフォニー料金(通話料金)が発生します。テレフォニー料金は電話番号種別により単価が異なります

※Amazon Connectは通話した時間分の料金となり、ユーザー課金やライセンス料金等は発生しません。

音声サービス料金

着信/発信ともに \$0.018/分(約3円/分)

テレフォニー料金

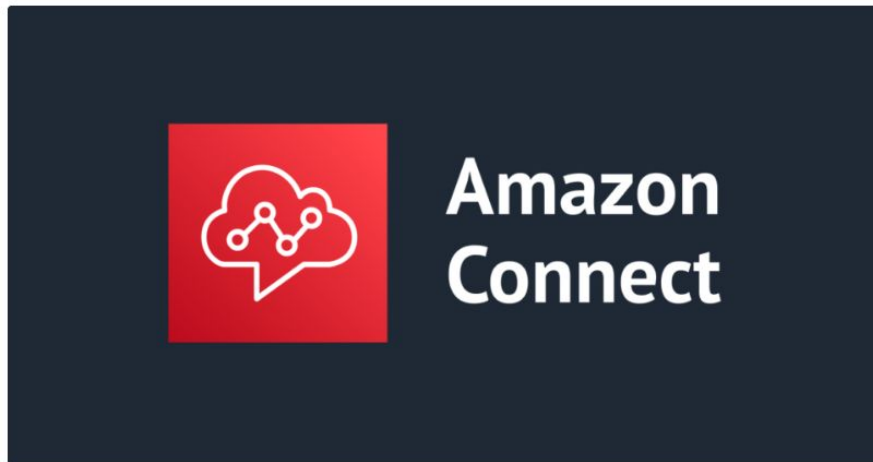
電話番号種別	電話番号	着信通話	発信通話
トールフリー番号	0120	\$0.08/分(約11円/分)	\$0.078/分(約11円/分)
	0800	\$0.08/分(約11円/分)	\$0.078/分(約11円/分)
直通ダイヤル(DID)番号	03	\$0.003/分(約0.4円/分)	\$0.078/分(約11円/分)
	050	\$0.003/分(約0.4円/分)	\$0.078/分(約11円/分)

※日本円の料金は、1ドル145円の為替レートで計算しています。
少数点第2位以下は切り捨てしています。

トールフリーの着信料金が46%値下げ

Amazon Connectで日本のトールフリー番号(0120,0800)の受信通話の料金が
0.1482USD/分から0.08USD/分に**46%値下げ**されました(2023/4)

※46%値下げ後の料金は、2023年4月1日以降のトールフリー着信使用から適用されます



**[速報]Amazon Connectで日本のトールフリー
(0120,0800)番号の受信通話の料金が46%も値下げさ
れました！**

Amazon Connectで日本のトールフリー番号(0120,0800)の受信通話の料金が0.1482USD/分から
0.08USD/分に46%値下げされました！

#Amazon Connect #AWS

洲崎 義人

2023.04.29



まとめ

- ・クラウド型コンタクトセンターサービスがコンタクトセンター市場を急拡大させている
- ・早く始めるにはスモールスタートで行えるクラウド型が適している
- ・Amazon Connectはセルフサービスで構築できる
- ・Contact Lens for Amazon Connectで会話内容の文字起こしや感情分析が可能
- ・Amazon Connectのよくある問い合わせ
 - ・電話番号は03,050,0800,0120が利用可能
 - ・料金は音声サービス料金とテレフォニー料金が発生する
 - ・トールフリー(0120,0800)の着信料金が46%値下げされて、より使い易くなりました

classmethod