

2023年7月12日(水)に開催したウェビナー「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」のQAまとめです。

Q,AWSにドキュメントとブログが豊富に存在、とおっしゃいましたが具体的なイメージを説明してほしいです。

A,他クラウドと比較して、AWSにおいて、弊社ブログ"DeveloperIO"や各クラウドインテグレーターが随時情報発信をしており、比較的情報を受け取りやすい環境が整っていると考えております。

弊社では、Amazon Connect関連の記事を300本以上公開しており、他クラウドと比べても豊富なナレッジをご用意しています。

参考: [Amazon Connect関連記事](#)

Q,音声サービス料金とテレフォニーサービス料金の違いについて、改めて教えてくださいいただけますと幸いです。

A,音声サービス料金は通話料金以外のAmazon Connectの利用料金です。着信・発信ともに\$0.018/分(約3円)がかかります。

テレフォニー料金は、Amazon Connectの通話料金です。電話番号種別により単価が異なります。

参考: [\[Amazon Connect\]料金体系・計算方法について纏めてみた](#)

Q,フローなどはインバンド向けの機能かと思いますが、アウトバウンドを主体とした事例や設定などいただけると嬉しいです。

A,アウトバウンド発信時にもインバンドと同様にフローを作成して顧客体験を記述します。

アウトバウンドは主に「オペレーターによる発信」「バッチによる自動発信」が使われます。

オペレーターによる発信の場合、手動で電話番号を入力することもできますし、SalesforceなどCRMシステムから顧客の電話番号を参照して架電することもできます。

バッチによる自動発信は、LambdaなどからAmazon Connect APIを呼び出すことで指定した電話番号へ発信することができます。

自動発信を活用した事例として「[継続的な服薬治療が必要な患者へのリマインダーサービス](#)」があります。

Q,会員本人の認証を行う場合、フローのどの部分に設定可能ですか。

A,会員本人の認証を行う場合は、[Voice IDによる本人認証ができる](#)ようになっております。

また、外部システムと連携して暗証番号などで認証する場合、コンタクトフロー内の「顧客の入力を保存する」ブロックとAWS Lambdaで認証する方法もございます。

Q,クラウドPBXなどを使用しており、AmazonConnectについても一部海外で使用しておりますが、弊社内に専門の技術者がおらず、商用利用での保守という観点で懸念があります。AmazonConnectにおける障害発生状況や発生時のサポート対応は各利用者でAmazonに問い合わせ、各自対応する形となりますでしょうか。

A,障害発生状況の問い合わせや、障害発生時のサポート対応については、AWSの有償サポートプランをご契約頂いた上で、AWSサポート窓口へお問い合わせ頂くことになります。弊社サービス「クラスメソッドメンバーズ」をご契約頂いたお客様は、AWSサポートプラン最上位の「エンタープライズサポート」相当のサポートサービスを追加料金不要でご利用頂くことができます。（弊社サポート技術者による対応および必要に応じたAWSサポートへのエスカレーションを行います）

Amazon Connectの設定変更や監視対応といった運用・保守の対応は、クラスメソッドメンバーズのサービスには含まれておりません。

運用・保守の外部委託を必要とされる場合は、別途、各社から提供されているAWSシステムの運用・保守サービスをご利用ください。

なお、弊社グループ会社「ネクストモード」では、各種AWSシステムの運用・保守サービスをご提供しております。

Q,流暢な日本語でのアナウンスは 可能ですよね？

A,デモの初めはデフォルトの音声(Joanna)で再生されましたが、音声の設定ブロックで日本語を設定することで日本語対応のアナウンスの設定が可能です。ニューラル音声を設定することで、より流暢にアナウンスすることができます。

参考: [\[アップデート\] Amazon PollyおよびAmazon Connectに新しい日本語の音声「Kazuha」「Tomoko」が追加されました](#)

Q,オペレーターはどのような画面で操作して、受電するのか拝見したいです。

A,Amazon Connectでは、問い合わせコントロールパネル(CCP)をお使いいただけます。

[ドキュメント](#)に画面例が載っていたのでぜひご覧ください。

Q,0120番号については、100万件が発行上限のため、現在取得できる0120番号は「新規ではなく(半年寝かした後の)使い回し番号」というのを耳にしたことがあります。が、AmazonConnectで発番される0120番号は「新規」となるのでしょうか。

A,NTT等キャリアが保持する0120番号が一般的にそのような運用をされているというのは事実かと思いますが、AWSがAmazon Connectで発番している0120番号をどのように管理しているのかという点について公式に発表されておりません。ご了承ください。

Q,エージェントの着信優先度付け(例えばAB二人オープン時、空き時間に関わらずAへの着信を優先する)、着信本数の制限(エージェントが空いていても1本しか着信させない)などの設定は標準機能内で可能でしょうか。

A、いずれも標準機能内で設定可能です。

エージェントの着信優先度付けは「ルーティングプロファイル」の優先度の設定で行うことができます。

着信本数の制限は「キュー」の最大問い合わせ数の設定で行うことができます。

Q、電話番号取得の料金、不要になった場合の電話番号の廃棄方法について知りたいです。

A、・電話番号取得料金

[本ドキュメント](#)の「テレフォニー料金」をご覧ください。

・破棄方法

Amazon Connectコンソールから「電話番号をリリースする」ボタンがありますので、こちらから即時で破棄が可能です。

Q、ContactLensでリアルタイムな文字起こしは可能ですか。

A、Contact Lens for Amazon Connectはリアルタイムの文字起こしもサポートされています。リアルタイムの文字起こしで特定のワードを発した際に、Contact Lens for Amazon Connectの「ルール」機能を利用し、アラート通知を行うことが可能です。

参考: [Contact Lens for Amazon Connectのリアルタイム分析を用いて、タスク作成のルールを設定してみた](#)

Q、フローにLambda関数を呼び出す方法について、その設定方法を教えてくださいませんか。

A、弊社の以下ブログにてフローのイメージが掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

参考: [\[Amazon Connect\] 電話するLambdaとユーザが入力した番号を受け取るLambdaを作ってみた](#)

Q、Amazon Connectは自社CRMに組み込めるのでしょうか(例えばCRMから直接発信できるか)? それとも独立して存在していて、lambda等で連携させる形でしょうか?

A、Amazon Connectでは、SalesforceやZendeskの統合アプリケーションが用意されており、CRMから直接受発信が可能です。

参考: [CCPをSalesforceに埋め込む](#)

参考: [CCPをZendeskに埋め込む](#)

統合アプリケーションが準備されていないCRMと統合するにはAmazon ConnectのStreams APIを利用したカスタムCCPを開発する必要があります。

Q,AmazonConnectにて、同時に受電可能なオペレータ数を設定することは可能でしょうか？

A,「キュー」の設定により、同時に受電可能な呼び出し数の制限を行うことができます。

Q,Amazon Lexの日本語認識能力はどの程度でしょうか。

A,こちらは主観的な表現で申し訳ありませんが、「日常的な標準語の会話」であれば、違和感なく認識できるものです。少し訛っていたり、喋るスピードが速くなってしまうと、正確な認識ができない場合があります。

ただし、Alexaと同じテクノロジーを利用しており、日々アップデートされておりますので、認識精度は段々と上がっている認識です。

Q,例えば受注受付のコールフローにおいて、住所の認識などに用いることが出来るレベルでしょうか。

A,弊社平井より、住所の認識精度にまつわるブログを公開しておりますので、ぜひご覧ください。

参考: [Amazon LexのスロットタイプAMAZON.Stateは、都道府県と県庁所在地をどこまで認識してくれるか調査してみた](#)

Q,VoiceBotだと、エンティティ(スロット)認識する機能があつたりしますが、AmazonConnectでも住所認識や電話番号認識、カード番号認識する機能はありますか？

A,Amazon ConnectとAmazon Lexを組み合わせで実装する形になります。エンティティ(スロット)認識する部分はAmazon Lexで設定を行います。

参考: [\[Amazon Lex\] Amazon Lexが「日本語対応となったので」、Amazon Connectから使用して居酒屋の電話予約をボット化してみました](#)

Q,既に発表された内容で聞き漏れておりましたらすみません。アジェンダに掲載いただいていたAmazon ConnectとChatGPTの連携について興味がある為、その点について事例などがあればご共有いただけますと幸いです。

A,Amazon Connect + ChatGPTの連携に関して、弊社ブログでも取り上げさせていただいておりますので、ぜひご覧いただければと思います。

参考: [Amazon ConnectとChatGPTのAPIを使い、電話で質問するとChatGPTが何でも答えてくれるコールセンター向けチャットボットシステムを構築してみた](#)

チャット利用としてのAmazon Connect

参考: [\[ChatGPT × Amazon Connect\] ホームページに埋め込めるチャットボットシステムを構築してみた](#)

Q, クラスメソッドさんでAmazon Connectを構築された事例はあるかと存じますが、日本国内の東京以外のリージョンで企業様で構築された事例はありますか？

A, 東京以外のリージョンを活用した構築事例としては、全世界にサポート拠点を持つお客様が24時間サポート受付を実現するために「日本」「アメリカ」「ヨーロッパ」の各リージョンを利用した事例がございます。

あるリージョンの電話番号で夜間に掛かってきた電話を、日中帯のリージョンの電話番号に転送するという仕組みで実装しています。

(当事例は残念ながら非公開の事例となっております)

Q, Voice ID以外の本人認証手段はありますか。顧客から氏名や生年月日などを聴取する／会員番号とPINを入力する、などの旧態依然とした手段をはさむことができる？という意味です。

A, 生年月日やPINなど数字入力による本人認証は、電話機でプッシュした番号を取得して外部データベースと突き合わせて認証する仕組みで実装可能です。

氏名など数字以外の情報による認証は、Amazon Lexと連係した音声認識の仕組みにより実装する方法が考えられます。音声認識の精度の問題もありますので、発信元電話番号や前述の数字入力と組み合わせた本人認証を行うことをお勧めします。

Q, クイック接続について、1インスタンスで他部門の管理をしておりエージェントの入れ替わりが多いためメンテナンスが不便です。

A, ご意見をいただきましてありがとうございます。

AWSではAmazon Connectを始めとする各サービスの機能改善フィードバックを受け付けており、ご利用者様からのフィードバックによって実際に機能が改善された事例が多数ございます。機能改善フィードバックについては、マネジメントコンソール右上の「？」アイコンからAWSに直接ご連絡いただくことも可能ですし、弊社にお問い合わせいただきましたら弊社からお客様の声としてフィードバックさせていただきます。

Q,日本国外の電話番号を取得する場合は、その国に法人がなければ取得できませんか？

A,アメリカの番号であればその国に法人がなくとも取得可能です。その他の国については地域要件によって定められています。[こちらのドキュメント](#)をご参照ください。

Q,Voice IDによる本人認証の導入時には、GDPRやCCPAなど個人情報保護関連の規則、法律を考慮する必要がありますか？

生年月日などは会員登録時に提供いただくかと思いますが、声紋はどうなのかが分かりかねました。

A,Amazon Connect Voice IDの導入時にBIPA(生体情報プライバシー法)という同意書の承諾が必要となります。

声の認証について、はじめに10秒間ほど音声を話していただくことで、Amazon Connect Voice IDに登録することができます。

参考:[\[アップデート\]音声による本人確認が可能に！Amazon Connect Voice IDが日本語対応されました！](#)

Q,会話による、顧客情報聴取もできますか？

A>Contact Lens for Amazon Connectを有効にすることで、会話の中で顧客情報の話があればテキスト化して取得することができます。

Q,Amazon ConnectでSpeech to Textを用いて自動音声認識をしたログについてご提示いただいた資料でも多少の誤認識があったかと思いますが、GPTを用いて誤認識を補正するような仕組みをフローに取り入れるようなことはできますか？

A,技術的には実現可能と思われます。具体的には「コンタクトフローからLambda連係を使ってChatGPT(OpenAI)のAPIを呼び出す」という実装になると考えられます。(現時点で未検証です)懸念事項として、ChatGPTの処理時間による応答時間の遅延が発生する点が考えられます。

Q,取得した電話番号と、コンタクトフローの関係性は1対1である必要がありますでしょうか。

(電話番号を複数のコンタクトフローで流用することは可能でしょうか？同時通話の制限解除を申請したら回避できるなど情報ありましたら教えていただけるとありがたいです。)

A,取得した電話番号とコンタクトフローの関係性は「N対1」となります。複数の電話番号を同一のコンタクトフローに紐付けることは可能ですが、逆に、1つの電話番号を複数のコンタクトフローに紐付けることはできません。

もし1つの電話番号を複数のコンタクトフローで利用したい場合は、コンタクトフロー内でプッシュボタン入力等による条件分岐を行い、別々のコンタクトフローに転送するという方法で実現できます。

参考:[フローブロック: フローへの転送](#)