

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の設定と利用方法のデモ

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
繁松 昂大

自己紹介

- 繁松 昂大(シゲマツ コウダイ)
- 所属：AWS事業本部コンサルティング部
- 拠点：ふるさと勤務(熊本)
- 2023 Japan AWS All Certifications Engineers
- 好きなAWSサービス：Amazon Connect, CloudFormation



アジェンダ

今日のデモ内容について

- **Amazon Connect 基本デモ**
 - 基本デモの概要説明
 - Amazon Connect インスタンス作成
 - Amazon Connect の設定（キュー、ルーティングプロファイル、フローの作成、音声の設定）
 - 動作確認
- **Amazon Connect 応用デモ**
 - 応用デモの概要説明
 - Amazon Connect Contact Lensを利用した感情分析、文字起こし
 - 動作確認（感情分析、文字起こし）
 - 感情分析についての補足

デモの概要説明

基本デモ

基本デモ Amazon Connect インスタンス 作成



Amazon Connect インスタンス

基本デモ 電話番号取得



Amazon Connect インスタンス

電話番号

基本デモ キュー作成



Amazon Connect インスタンス

電話番号

キュー
(一般お問合せ)

キュー
(料金お問合せ)

キュー
(その他お問合せ)

基本デモ ルーティングプロファイル作成



Amazon Connect インスタンス

電話番号

ルーティングプロファイル (新人)


キュー
(一般お問合せ)

ルーティングプロファイル (ベテラン)

キュー
(料金お問合せ)

キュー
(その他お問合せ)

基本デモ ユーザー作成

 Amazon Connect インスタンス

電話番号

ルーティングプロファイル（新人）

キュー
（一般お問合せ）

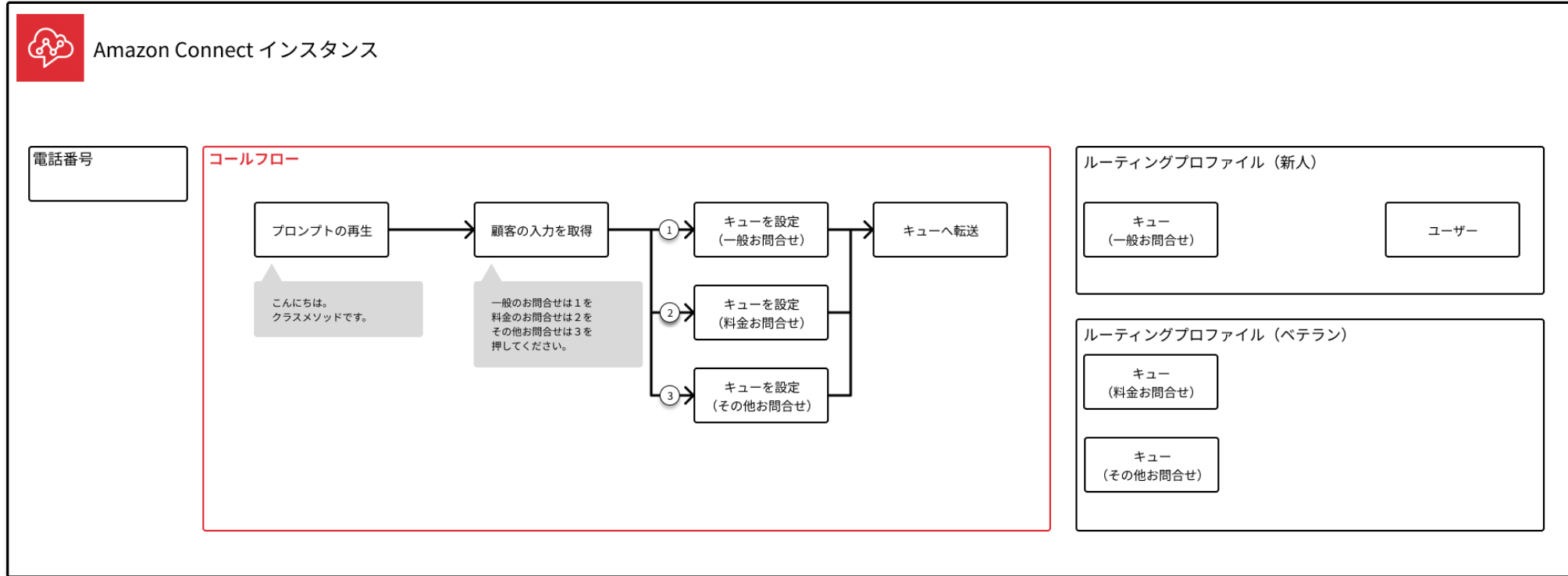
ユーザー

ルーティングプロファイル（ベテラン）

キュー
（料金お問合せ）

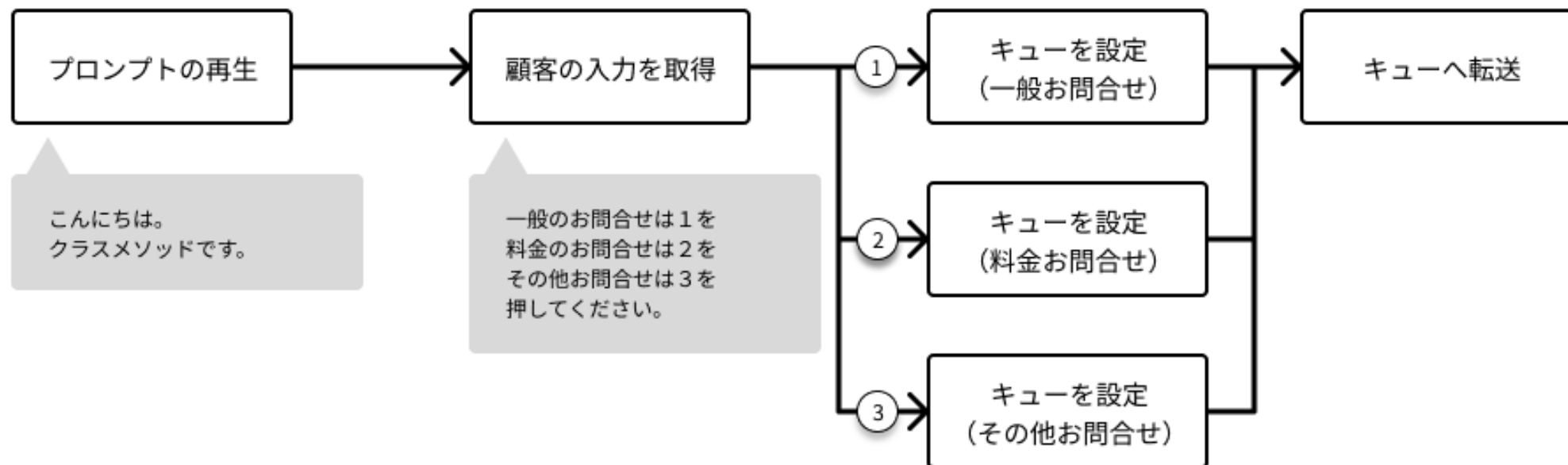
キュー
（その他お問合せ）

基本デモ コールフロー作成

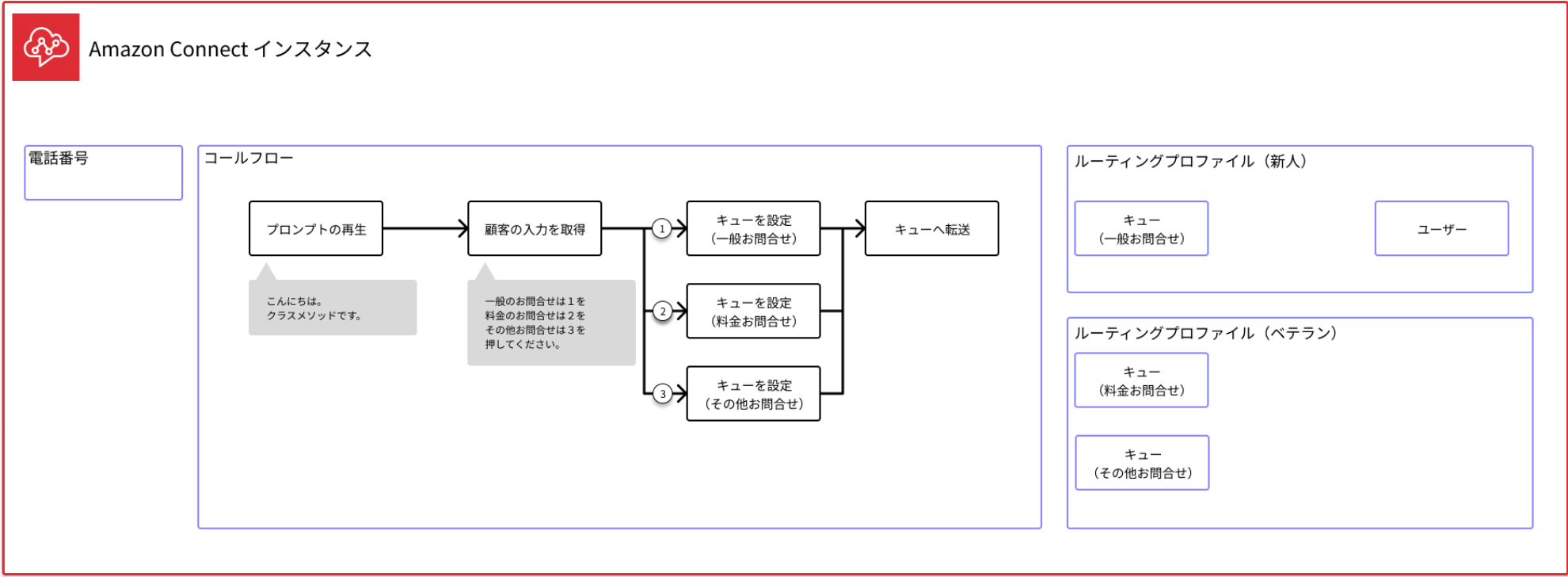


基本デモ コールフロー作成

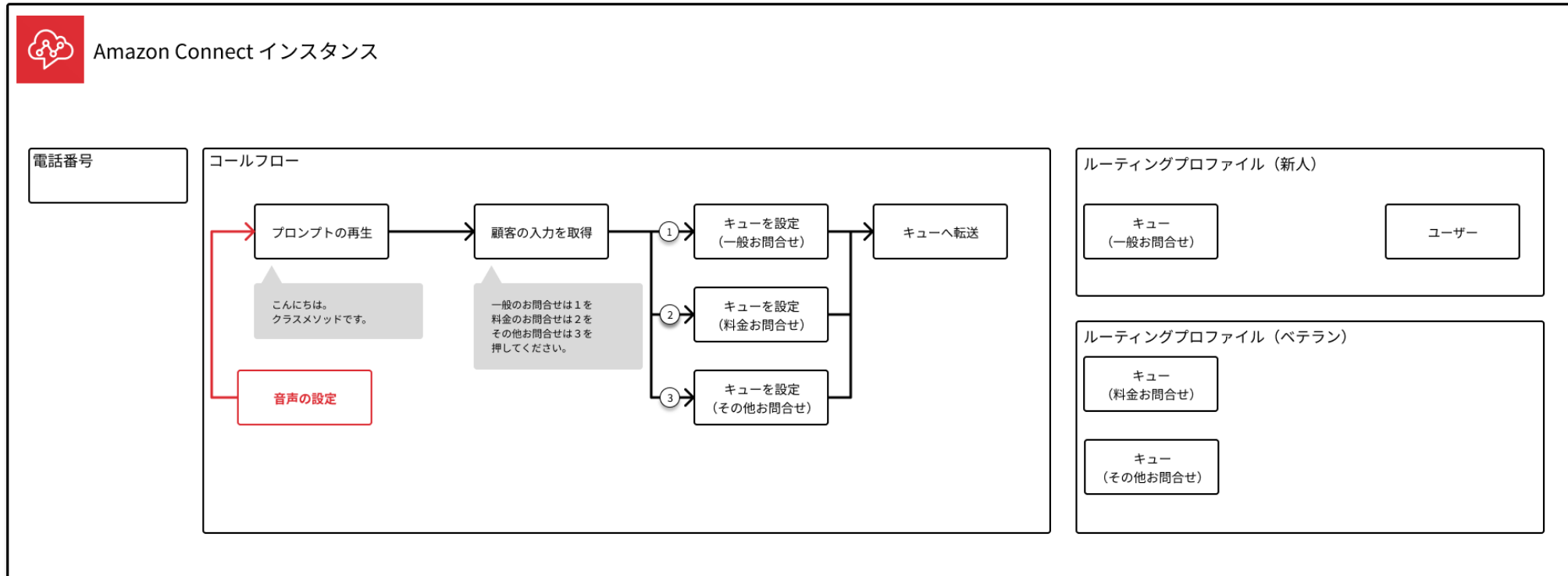
コールフロー



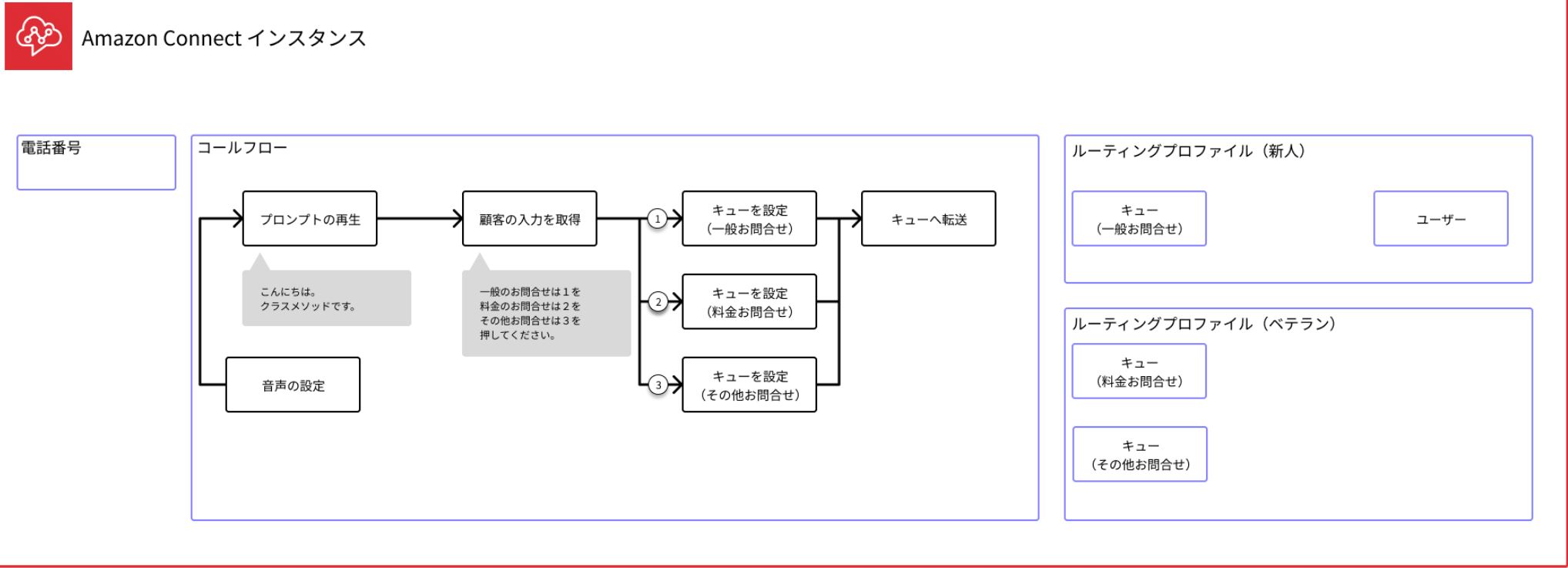
基本デモ 動作確認



基本デモ 音声の設定



基本デモ 音声の設定 動作確認



基本デモ デモ動画

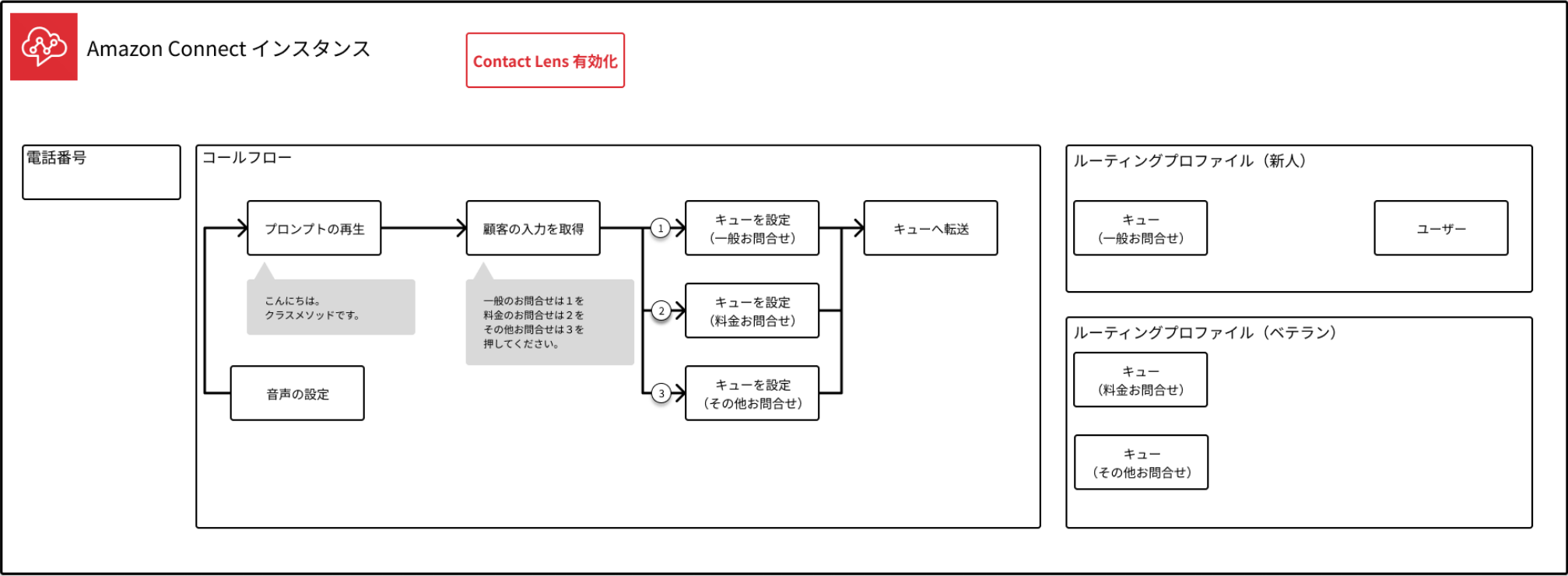
動画リンク

<https://youtu.be/cisbamcnFF0>

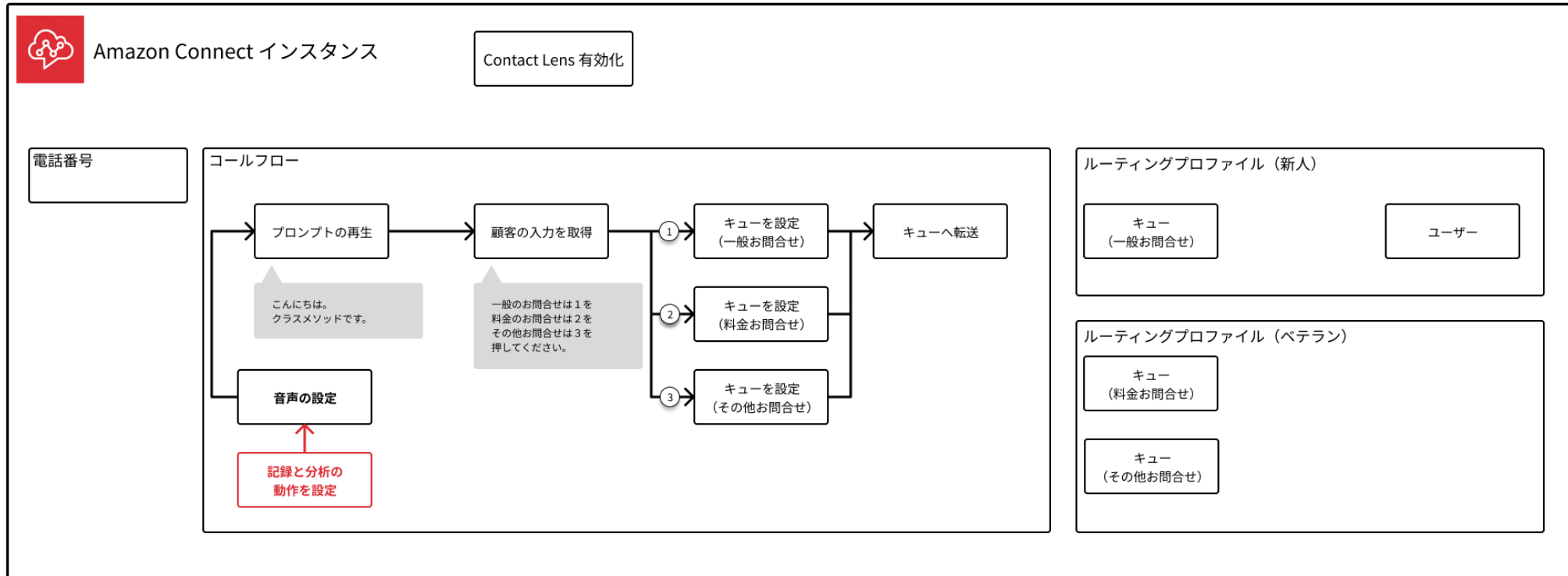
デモの概要説明

応用デモ

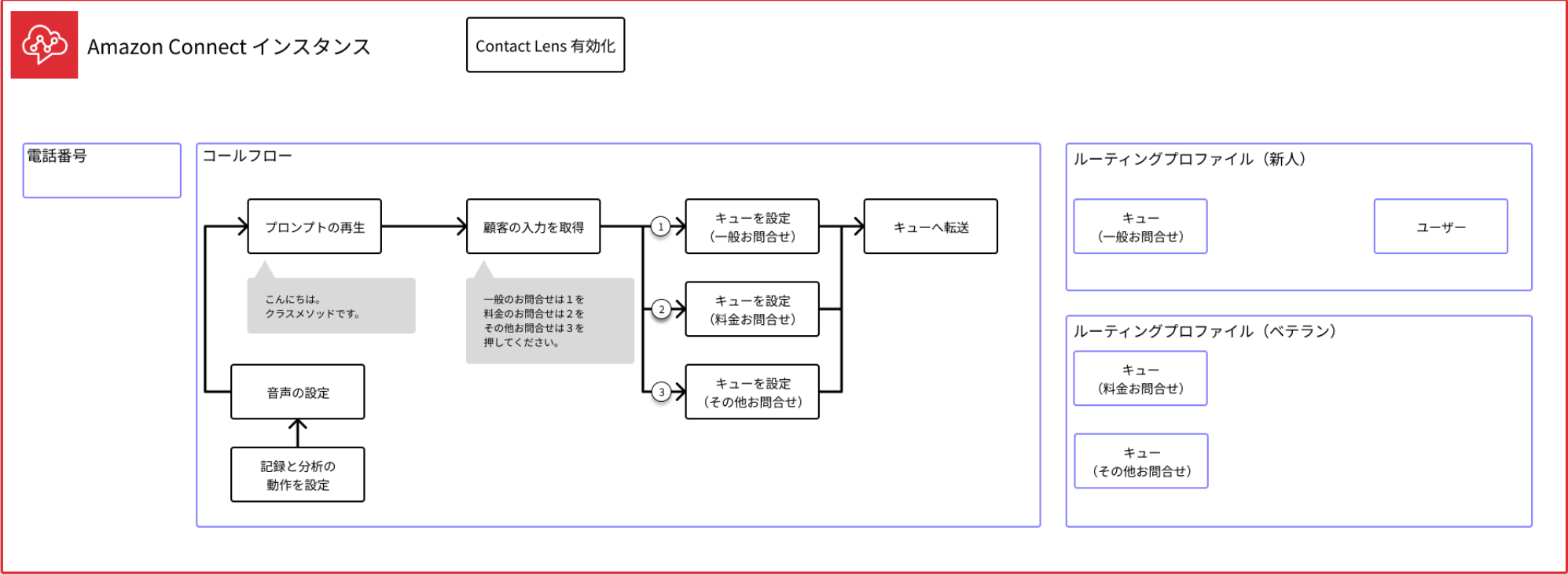
応用デモ Contact Lens 有効化



応用デモ コールフロー修正



応用デモ 動作確認



応用デモ デモ動画

動画リンク

<https://youtu.be/FDfYJqS6Sgg>

応用デモ Contact Lensについて補足

● Contact Lensの機能

- ✓ 感情分析の結果に声色は関係なく、文字起こしの内容のみで分析される
- ✓ カスタム語彙登録で文字起こしの精度を上げる
- ✓ リアルタイムの文字起こし/感情分析
- ✓ 通話内容のキーワードや感情をトリガーにアラート通知

● Contact Lensの利用費

月間通話時間ごとの料金	1分あたりの料金
最初の500万分	\$0.015/分(約2.1円/分)
500万分以上	\$0.0125/分(約1.8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。

classmethod