

サーバーワークス Amazon Connect スタートガイド



Table of contents:

- はじめに
 - 前提条件
 - 本ドキュメントのライセンス
- Amazon Connect へのログイン
 - ログイン方法
 - Amazon Connect 内でユーザーを管理するよう設定されている場合
 - 外部のIDプロバイダ (IdP) でユーザー管理するよう設定されている場合
- Amazon Connect スタートガイド エージェント版
- 1. ソフトフォンのご利用方法
 - 1-1. ソフトフォン (CCP) 起動
 - 1-2. ステータスの変更
 - 1-3. 着信 (インバウンド)
 - 1-4. 発信 (アウトバウンド)
- 2. 管理者ワークスペース
 - 2-1. コンタクトの検索
 - 2-2. 電話番号を確認したい
 - 通話中に確認
 - あとから確認
 - 2-3. 通話した内容 (音声) を確認したい
- 3. クラウドコンタクトワークスペース (旧CCP+) について
 - CCPとクラウドコンタクトワークスペースについて
- Amazon Connect スタートガイド 管理者版
 - 概要
- 1. 運用編
 - 1-1. 問い合わせ対応状況の確認
 - 問い合わせ対応状況をリアルタイムで確認する
 - リアルタイムメトリクス
 - リアルタイムメトリクスのグループ
 - リアルタイムメトリクスのフィルタリング
 - リアルタイムメトリクスの共有・ダウンロード
 - モニタリング機能
 - 問合せ履歴を確認する
 - 履歴メトリクス
 - 履歴メトリクスのグループ
 - 履歴メトリクスのフィルタリング

- 履歴メトリクスのスケジュール機能
- 問い合わせ対応状況を期間指定して確認する
 - コンタクトの検索
- 1-2.音声の確認
 - 通話音声をリアルタイムで確認する
 - 録音した通話音声をあとから確認する
- 2.設定編
- 2-1.ユーザー管理
 - ユーザーを追加する
 - ユーザーを削除する
- 2-2.ルーティングプロファイル管理
 - ユーザーのルーティングプロファイルを変更する
 - 新しいルーティングプロファイルを定義する
 - ルーティングプロファイルのキューを追加・変更・優先順位付けする
- 2-4.キュー管理
 - 新しいキューを定義する
- 2-4.クイック接続（転送先）管理
 - クイック接続 で転送先を登録
 - キュー に利用可能なクイック接続を登録
- 2-5.アウトバウンド管理
 - アウトバウンドの設定方法
- 2-6.電話番号管理
 - 新しい電話番号を取得する ※この方法では日本の電話番号は取得できません
 - 電話番号をリリースする
 - 電話番号の取得申請を行う
 - 提出書類
 - 申請手順
- 2-7.営業時間管理
 - オペレーション時間の設定
 - オペレーション時間判定の仕様について
 - オペレーション時間のオーバーライド（祝日設定）
 - オーバーライド設定の仕様について
- 2-8.緊急時の問い合わせフロー変更方法
 - 設定方法
 - 通常時に戻す場合
- 3.弊社へのお問い合わせについて
- 3-1.サポートサイトについて

- 3-2.Backlogについて
- 3-3.プロジェクト終了後の AWS サポート範囲について
 - Amazon Connect の AWS サポートの範囲について
 - サポート範囲内
 - サポート範囲外
 - 調査のための情報取得依頼について
 - 調査で取得を依頼する情報の例
- 4.参考資料
 - AWS提供資料
 - サーバーワークス提供参考動画
- ご利用環境について
 - 対応ブラウザ
 - ヘッドセットについて
- 変更履歴

はじめに

本ドキュメントページは、Amazon Connect のご利用にあたり、よく使用される機能を抜粋してご案内する内容となっています。詳細なご説明や最新情報のご確認には、公式の管理者ガイドを合わせてご参照ください。

- [公式ドキュメント: Amazon Connect 管理者ガイド](#)

前提条件

本手順は特別な記載がない限り、Amazon Connect の標準機能、および標準ソフトフォンを想定した内容となっております。個別のご要件対応に関する内容は含まれておりませんので、ご了承ください。

本ドキュメントのライセンス

© Copyright 2025 [Serverworks Co., Ltd.](#) All Rights Reserved.

本ドキュメントは、[CC BY-NC-SA 4.0](#)の下に提供されています。

免責事項：

このライセンスは、他の人の著作物や法的権利に影響を与える可能性があります。ライセンスの範囲内での使用や再配布には注意が必要です。



Amazon Connect へのログイン

ログイン方法

ログイン方法は初期設定された認証方式により異なります。

Amazon Connect 内でユーザーを管理するよう設定されている場合

サーバーワークスより提供しているログイン情報を参照してログインしてください。

外部のIDプロバイダ（IdP）でユーザー管理するよう設定されている場合

外部のIDプロバイダから Amazon Connect にシングルサインオンを行ってください。



Amazon Connect スタートガイド エージェント版

エージェントが使用する機能について、主要な操作方法をご説明します。

1. ソフトフォンのご利用方法

Amazon Connect で利用するソフトフォンは CCP (Contact Control Panel) と呼びます。

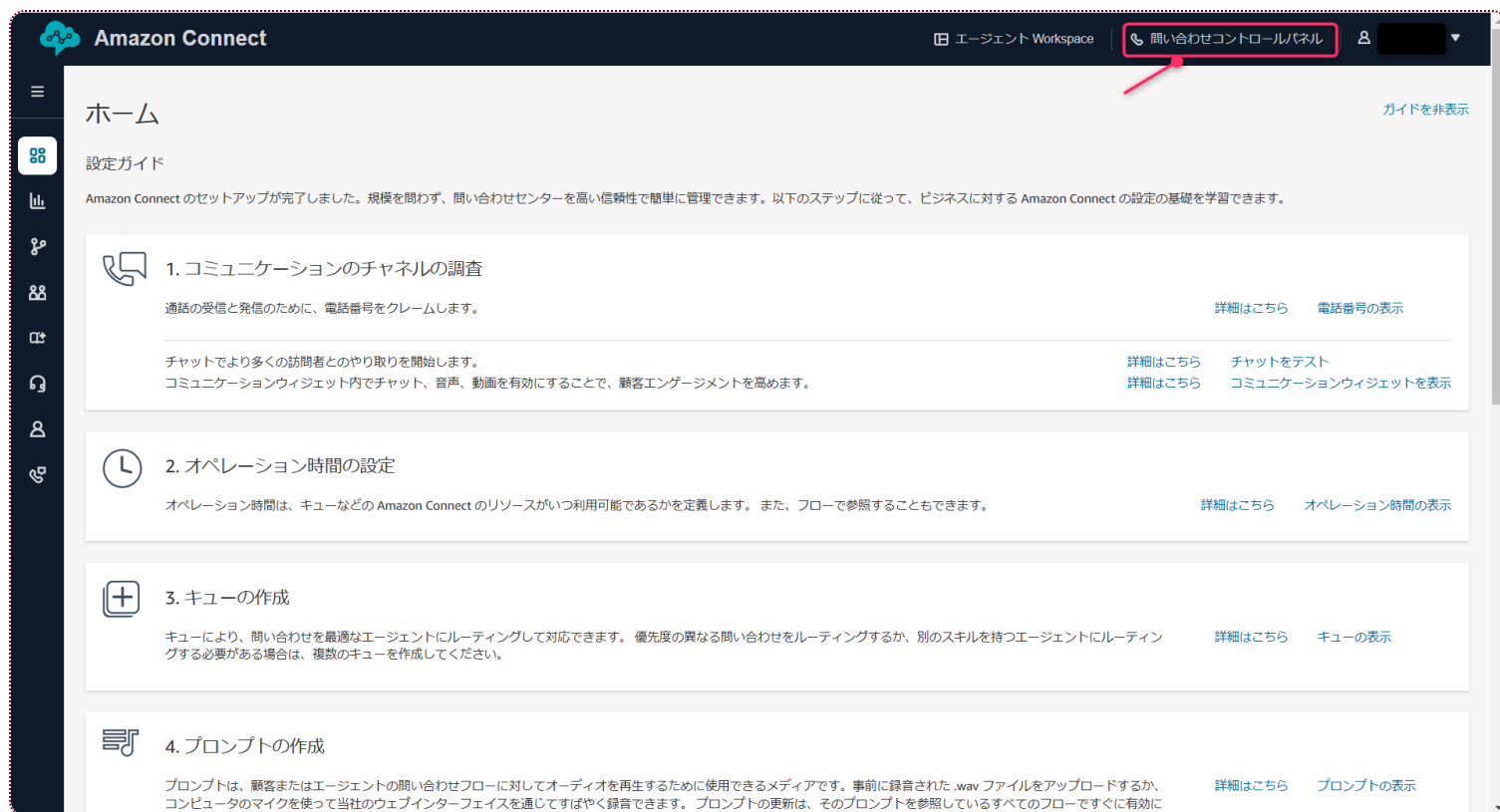
ソフトフォンの起動方法、および一般的なご利用方法についてご案内します。

1-1. ソフトフォン（CCP） 起動

1-1. ソフトフォン（CCP） 起動

Amazon Connect のソフトフォン（CCP）は管理画面から開くことができます。

右上の **問い合わせコントロールパネル** をクリックするとCCPが起動します。



初回のみ「許可しますか？」と何度か表示されるのでOKしてください。

CCPは起動すると右図の Offline 画面になります。

Offline



ようこそ



クイック接続



数値パッド

この状態はまだ電話を受信しません。

電話に出る準備ができたなら画面上部の **Offline** をクリックしたのちに、ステータスを **Available** に変更してください。

1-2.ステータスの変更

CCP上部のドロップダウンから、オペレーターのステータスを変更することができます。

ステータスに応じて電話応答の可否が決定します。

ステータス	CCP画面	操作
Available		Available に設定すると、着信可能な状態となります。
Offline		Offline に設定すると着信不可の状態となります。業務都合で電話対応不可・離席中などの場合は、Offline に設定してください。

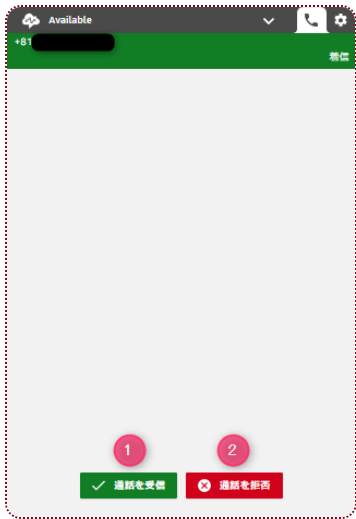
【ご注意ください】

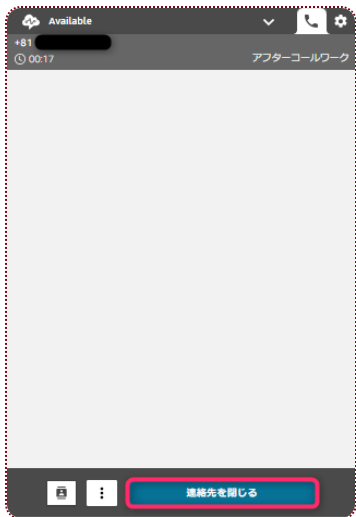
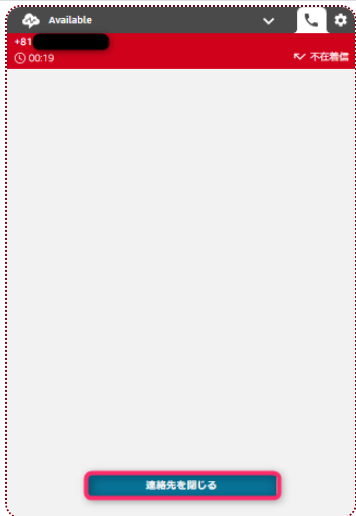
CCP終了時はステータスを必ず `Offline` に変更してください。

変更せず終了すると、`Available` の状態 (=着信可能) が維持されてしまいます。

1-3. 着信（インバウンド）

1-3. 着信（インバウンド）

ステータス	CCP画面	操作
着信		【通話を受信】※① - ボタンをクリックすると電話にすることができます。 【通話を却下】※② - クリックすると不在着信となり、他の対応可能オペレーターへ電話がまわります。 【ボタンを押さない場合】 - 着信中ステータスが20秒経過後に他の対応可能オペレーターへ電話がまわります。 ※他に対応可能オペレーターがいない場合は再度自身に着信します。
通話中		【保留】※① 保留 をクリックすると一時的に通話を保留します。 - 保留を解除する場合は、保留解除 をクリックします。 ※保留ボタンがクリックされると、保留から保留解除ボタンになります。 【ミュート】※② - 自身の音声をミュートできます。 ※SVを交えたお客様との会話等、3者間での会話が発生した際でも利用可能です。 【数値パッド】※③ - 操作なし 【クイック接続】※④ - 事前設定された転送先に向けて、対応中の問い合わせを転送できます。

ステータス	CCP画面	操作
		【通話を終了】※⑤ 通話が終了します。（通話終了後、アフターコールワークへ遷移）
アフターコールワーク (通話後処理)		【アフターコールワーク】 - 応対後の入力作業等を行っている間のステータスです。（通話が終了後自動的に遷移） - この画面の間は電話を受信しません。 【連絡先を閉じる】 - 電話に出る準備ができたなら 連絡先を閉じる をクリックしてください。 - ステータスがAvailable状態に戻り、着信可能状態となります。
不在着信		【不在着信】 - 入電後、以下の操作を行うと不在着信となります。 通話を受信 ボタンをクリックせず20秒放置 通話を却下 ボタンをクリック - 不在着信状態は、Offlineと同様に入電を受け付けませんステータスとなります。 - ステータスがAvailableの状態、連絡先を閉じる をクリックすると、入電が受け付けられる状態となります。

「着信」についてよくあるQA

Q. Amazon Connectで一斉着信はできますか？

A. できません。Amazon Connectは「順次着信」する仕様となります。

Q. 複数のオペレーターがAvailableの場合、どのような条件で着信しますか？

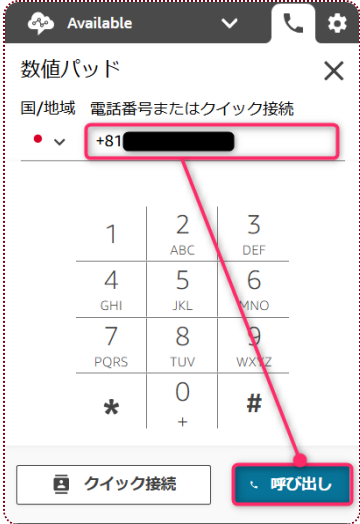
A. Available状態の時間が最も長いエージェントから順次着信します。

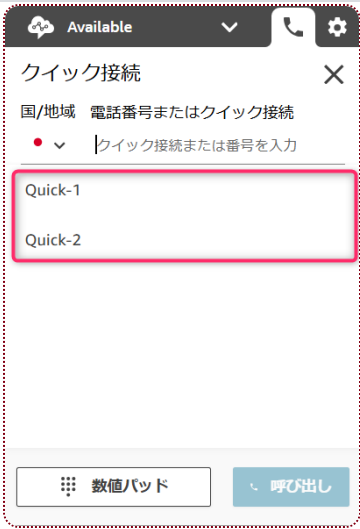
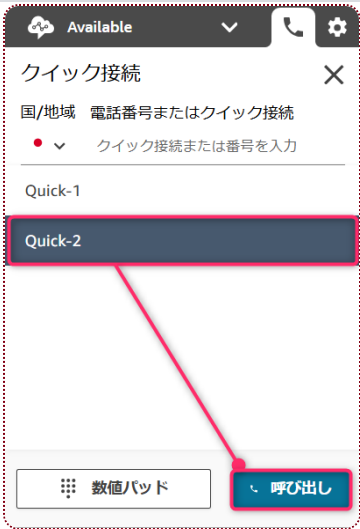
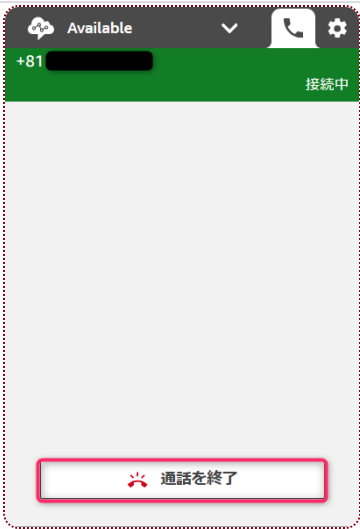
Q. 通話を却下したり応答せず放置した場合はどうなりますか？

A. オペレーターは不在着信となり、対応可能（Available）な他オペレーターへ電話がまわります。

1-4. 発信（アウトバウンド）

1-4. 発信（アウトバウンド）

ステータス	CCP画面	操作
Available (発信はOfflineでも可能)		①数値パッドによる発信 数値パッド ボタンをクリックし、数値パッドの画面を開きます。
		発信先番号の国を選択し番号を入力後、呼び出し ボタンをクリックすると発信できます。 ※電話番号はE.164式で入力しない場合でも、番号を最後まで入力するとE.164形式に自動変換されます。 ※E.164式について
		②クイック接続による発信 クイック接続 ボタンをクリックし、クイック接続の画面を開きます。

ステータス	CCP画面	操作
		クイック接続画面から、事前に設定された転送先を選択します。 (キャプチャは転送先が2つ)
		転送先を選択すると 呼び出し ボタンがハイライトされます。この状態で 呼び出し ボタンをクリックすると発信できます。
発信		呼び出し ボタンをクリックすると発信のステータスに遷移します。 [通話を終了] 発信を中止することができます。 この時点でコール自体は開始しているため、発信履歴は残ります。

ステータス	CCP画面	操作
	Available +81 00:08 保留 ミュート 数値パッド クイック接続 通話を終了	発信先が応答すると通話中に遷移します。

2.管理者ワークスペース

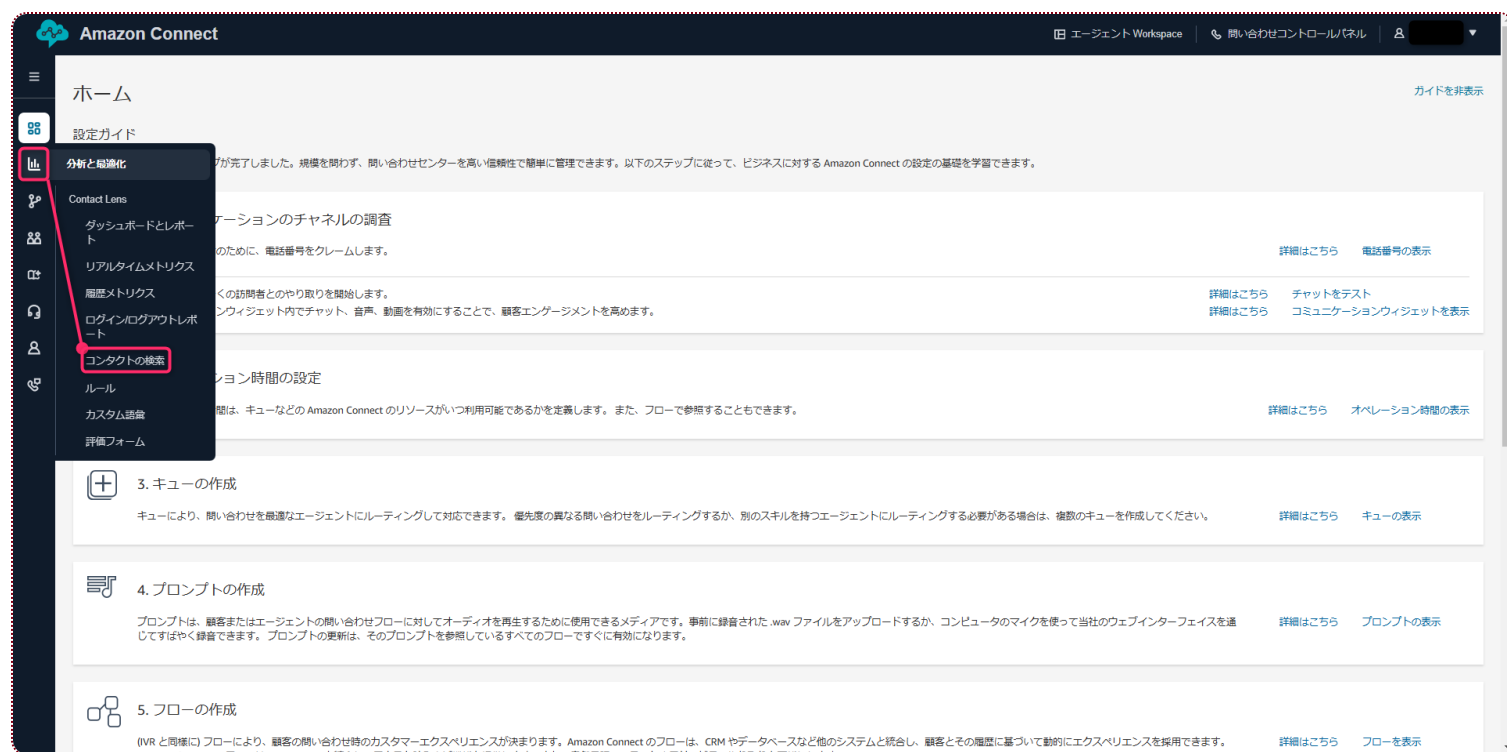
管理者ワークスペースで利用できる機能のうち、エージェントがよく利用する機能をご説明します。

2-1.コンタクトの検索

ホーム画面のサイドメニューから **コンタクトの検索** を選択し、コンタクト検索画面を表示することが出来ます。

コンタクト検索画面では、お客様との過去のやり取りを確認することが出来ます。

次のページで利用シーン別に、よく利用される操作を説明します。





コンタクトの検索

保存した検索



フィルター

すべてクリア

検索を保存

時間範囲: 開始済み タイムスタンプ

2月 18, 2025



チャンネル

すべてのチャンネル



コンタクトのステータス

完了済み



フィルターを追加してください



コンタクト

2月 18, 2025 - Asia/Tokyo

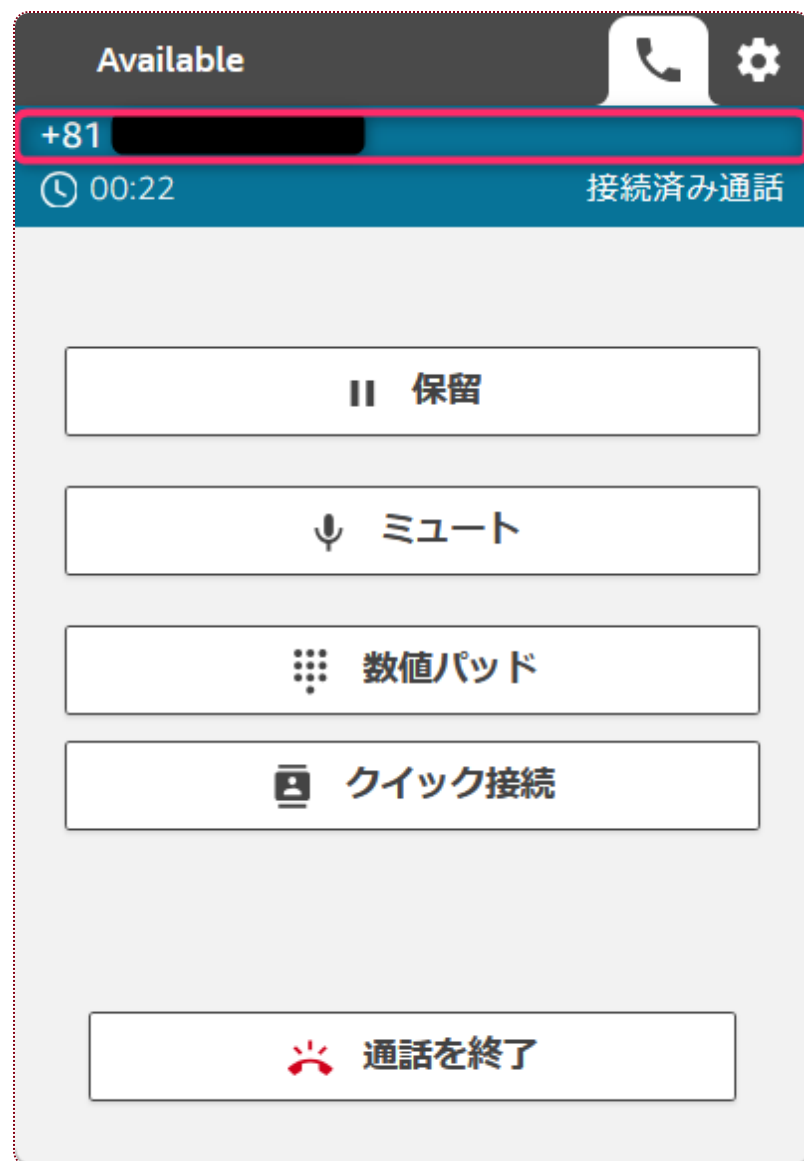


	コンタクト ID	チャンネル ▼	コンタクトのステータス	開始タイムスタンプ ▼	システム電話番号/ E メールアドレス	キュー	エージェント	録音/トランスクリプト	操作
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:37:38 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:23:18 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:12:21 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:09:19 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:07:19 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:05:34 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:05:03 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔊 📄 🗑️	+

2-2.電話番号を確認したい

通話中に確認

通話中はCCPに電話番号が小さく表示されています。



あとから確認

コンタクトの検索 から通話を検索してください。

コンタクトの検索

保存した検索

フィルター

すべてクリア

検索を保存

時間範囲: 開始済み タイムスタンプ

2月 18, 2025

チャンネル

すべてのチャンネル

コンタクトのステータス

完了済み

フィルターを追加してください

コンタクト

相手先の電話番号

2月 18, 2025 - Asia/Tokyo



	コンタクト ID	チャンネル	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	エージェント	録音/トランスクリプト	顧客の電話番号/E メールアドレス	タイムスタンプの切れ目
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:37:38 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:38:47
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:23:18 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:23:45
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:12:21 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:13:35
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:09:19 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:09:53
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:07:19 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:07:56
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:05:34 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:05:48
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:05:03 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:05:05
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:04:37 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:04:52
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 07:02:36 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 07:02:44
>		音声	完了済み	2月 18, 2025, 06:52:11 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ		🔍 📄 🗑️	+81	2月 18, 2025, 06:53:10

2-3.通話した内容(音声)を確認したい

2-3.通話した内容(音声)を確認したい

Connectメニュー **コンタクトの検索** から通話を検索してください。

再生ボタンから通話内容を再生できます。

The screenshot shows the Amazon Connect 'Contact Search' interface. The top navigation bar includes 'Amazon Connect', 'エージェントワークスペース', and 'お問い合わせコントロールパネル'. The main header is 'コンタクトの検索'. Below it, there's a '保存した検索' dropdown and a 'フィルター' section with filters for '時間範囲: 開始済み タイムスタンプ' (2月 7, 2025 - 2月 10, 2025), 'チャンネル' (すべてのチャンネル), and 'コンタクトのステータス' (完了済み). A 'フィルターを追加してください' button is also present. The table below lists contacts with columns: 'コンタクトID', 'チャンネル', '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', 'エージェント', '録音/トランスクリプト', '顧客の電話番号/Eメールアドレス', 'タイムスタンプの開始', and 'コンタクト終了'. A red arrow points to the play button icon in the '録音/トランスクリプト' column for the contact with ID 'b3'. A red text label 'ここから再生できます' is placed next to the arrow.

コンタクトID	チャンネル	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	エージェント	録音/トランスクリプト	顧客の電話番号/Eメールアドレス	タイムスタンプの開始	コンタクト終了
b3	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:38:49 午後	+81			🔊	+81	2月 7, 2025, 07:38:57 午後	00:00:08
b6	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:38:39 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 07:38:39 午後	00:00:00
4e	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:38:39 午後	アズ	カメラの問合せ	ト		+81	2月 7, 2025, 07:38:39 午後	00:00:00
87	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:38:13 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 07:38:32 午後	00:00:19
06	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:38:12 午後	アズ	カメラの問合せ	ト	🔊	+81	2月 7, 2025, 07:38:31 午後	00:00:19
ab	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:33:26 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 07:34:14 午後	00:00:48
9c	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:33:26 午後	アズ	同インスタンス、別電話番号	ホ	🔊	+81	2月 7, 2025, 07:34:14 午後	00:00:48
0e	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:33:09 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 07:33:14 午後	00:00:05
e6	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:33:06 午後	アズ	カメラの問合せ	ホ	🔊	+81	2月 7, 2025, 07:33:14 午後	00:00:06
a7	音声	完了済み	2月 7, 2025, 07:31:24 午後	アズ	カメラの問合せ	ト		+81	2月 7, 2025, 07:31:26 午後	00:00:02
87	音声	完了済み	2月 7, 2025, 05:01:24 午後	+81			🔊	+81	2月 7, 2025, 05:01:59 午後	00:00:35
4e	音声	完了済み	2月 7, 2025, 04:59:48 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 05:00:10 午後	00:00:22
03	音声	完了済み	2月 7, 2025, 04:57:51 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 04:58:07 午後	00:00:16
c5	音声	完了済み	2月 7, 2025, 04:49:27 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 04:49:05 午後	00:00:38
0e	音声	完了済み	2月 7, 2025, 04:45:14 午後	+81				+81	2月 7, 2025, 04:45:40 午後	00:00:26

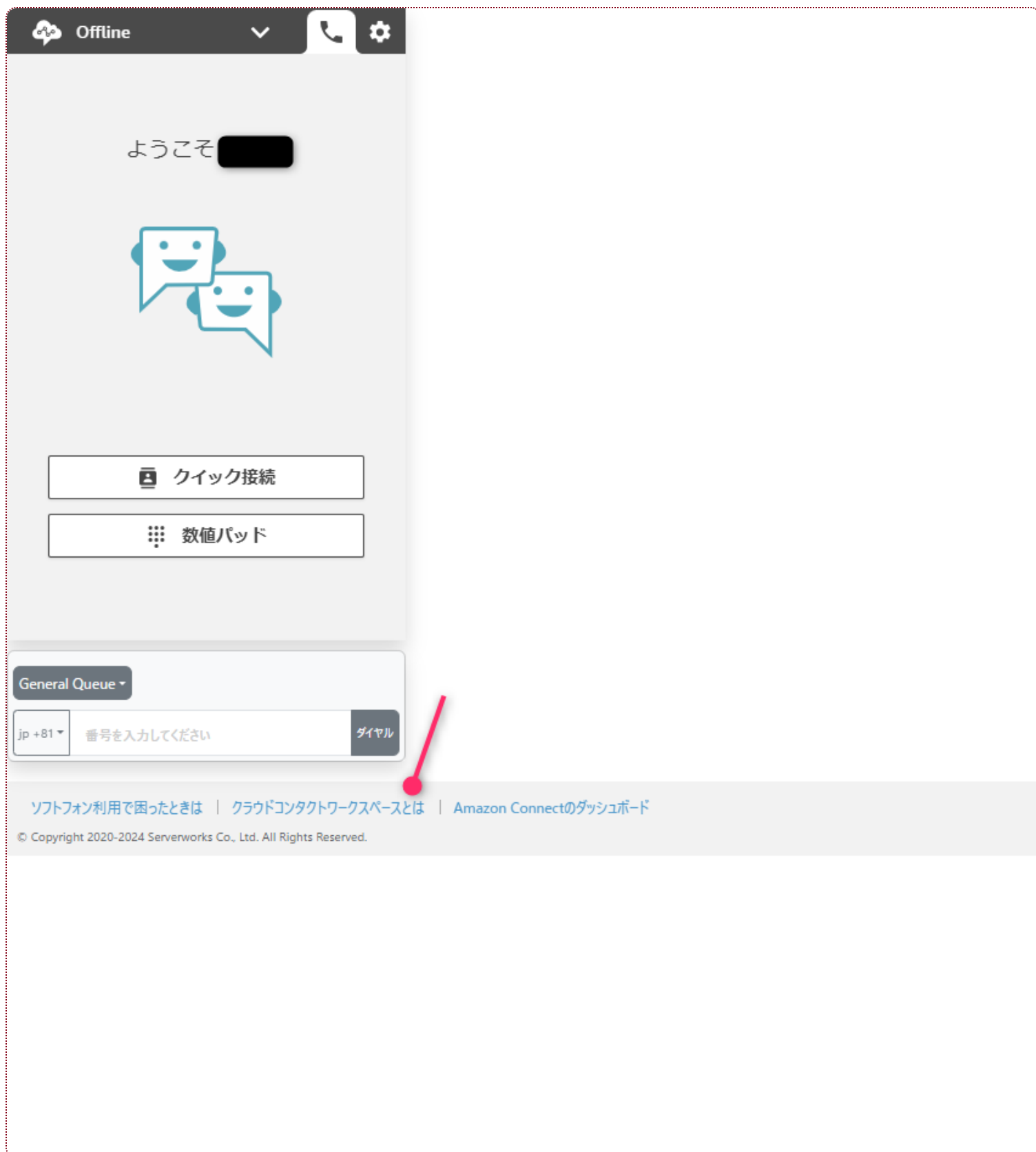


3.クラウドコンタクトワークスペース（旧CCP+）について

クラウドコンタクトワークスペース（旧CCP+）は、サーバーワークスのお客様に無償で提供するカスタマイズソフトフォンです。

Amazon Connectのソフトフォンに汎用的な機能を追加しています。

クラウドコンタクトワークスペースの機能については別途クラウドコンタクトワークスペースのドキュメントまたはクラウドコンタクトワークスペース画面下部のリンクからご確認ください。



CCPとクラウドコンタクトワークスペースについて

ソフトフォンの利用方法は変わりません。

クラウドコンタクトワークスペースも本ドキュメントと同じ操作感でご利用いただけます。

CCPとクラウドコンタクトワークスペースはどちらをお使いいただいても構いません。

ただし、設定内容が干渉する可能性があるため、2つのソフトフォンを同時に立ち上げた利用は推奨しません。



Amazon Connect スタートガイド 管理者版

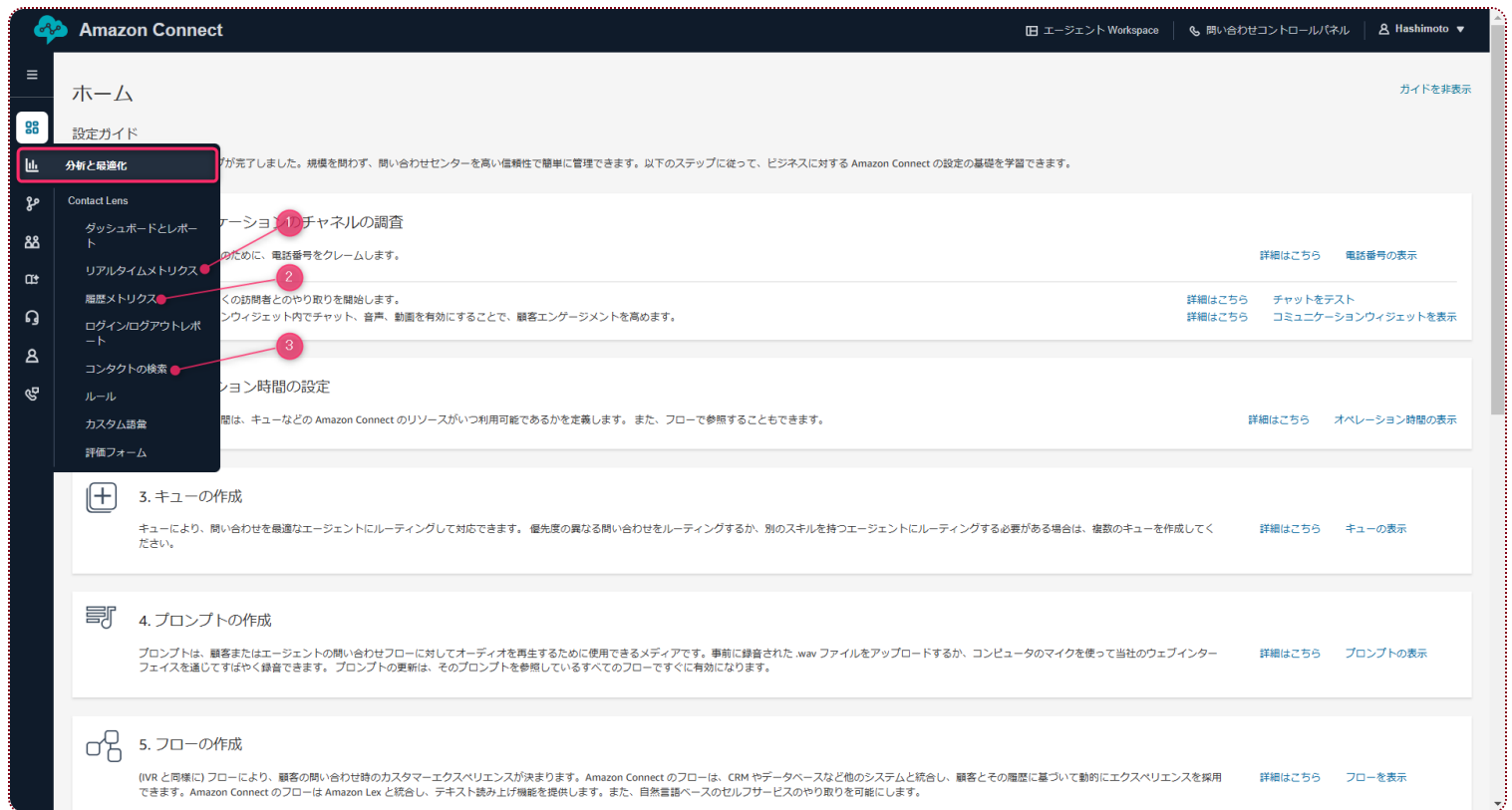
概要

管理者およびスーパーバイザー（SV）が使用する各種画面の利用方法についてご説明します。

1.運用編

主にスーパーバイザー（SV）が運用時に利用する機能についてご説明します。

Amazon Connect管理画面の左メニュー **分析と最適化** から各ページを開きます。



1-1.問い合わせ対応状況の確認

問い合わせ対応状況をリアルタイムで確認する

リアルタイムメトリクス でリアルタイムの問い合わせ状況を確認できます。

リアルタイムメトリクス

コールセンターのリアルタイム情報の統計を確認したい場合にご活用いただけるページです。リアルタイム情報がテーブル形式で表示されます。

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル |

最新情報

新しいフィードバックウィジェットを導入しました。改善する際に参考にさせていただきたく、[リアルタイムメトリクス]および[離席メトリクス]のページで[フィードバックを共有する]をぜひクリックしてください。フィードバックを共有する

リアルタイムメトリクス

最終更新: 2025年2月15日 16:09:14 | アクション | レポートの保存

エー...

時間範囲: 前の 2 時間

エージェントログイン	チャネル	エージェント				コンタクト			
		アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント階層	ルーティングプロファイル	容量	アクティブ	アベイラビリティ
	音声	Offline	-	00:01:01	-	カメラと洗濯機業務	1	0	0

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1

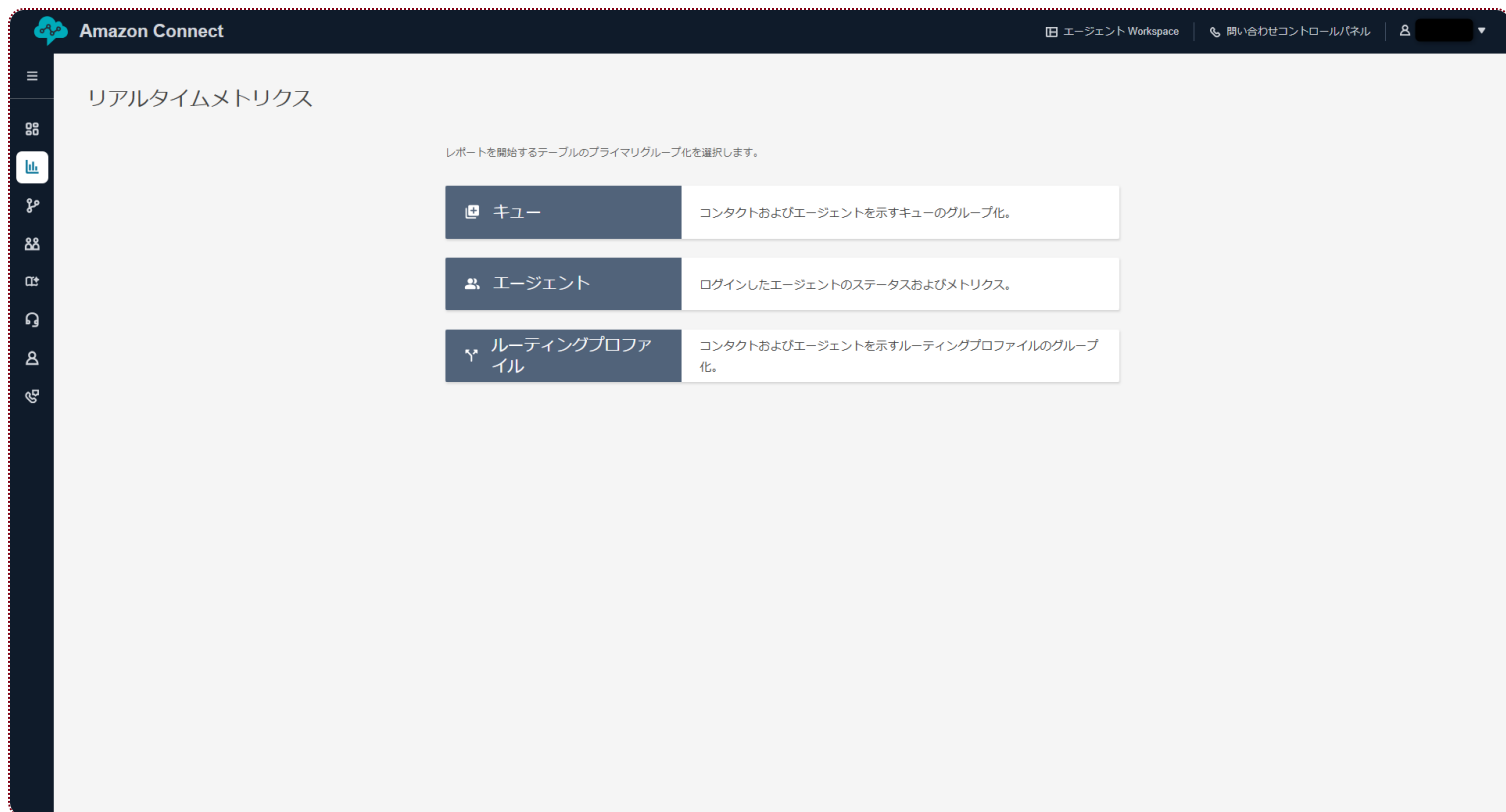
新しいテーブル

リアルタイムメトリクスのグループ

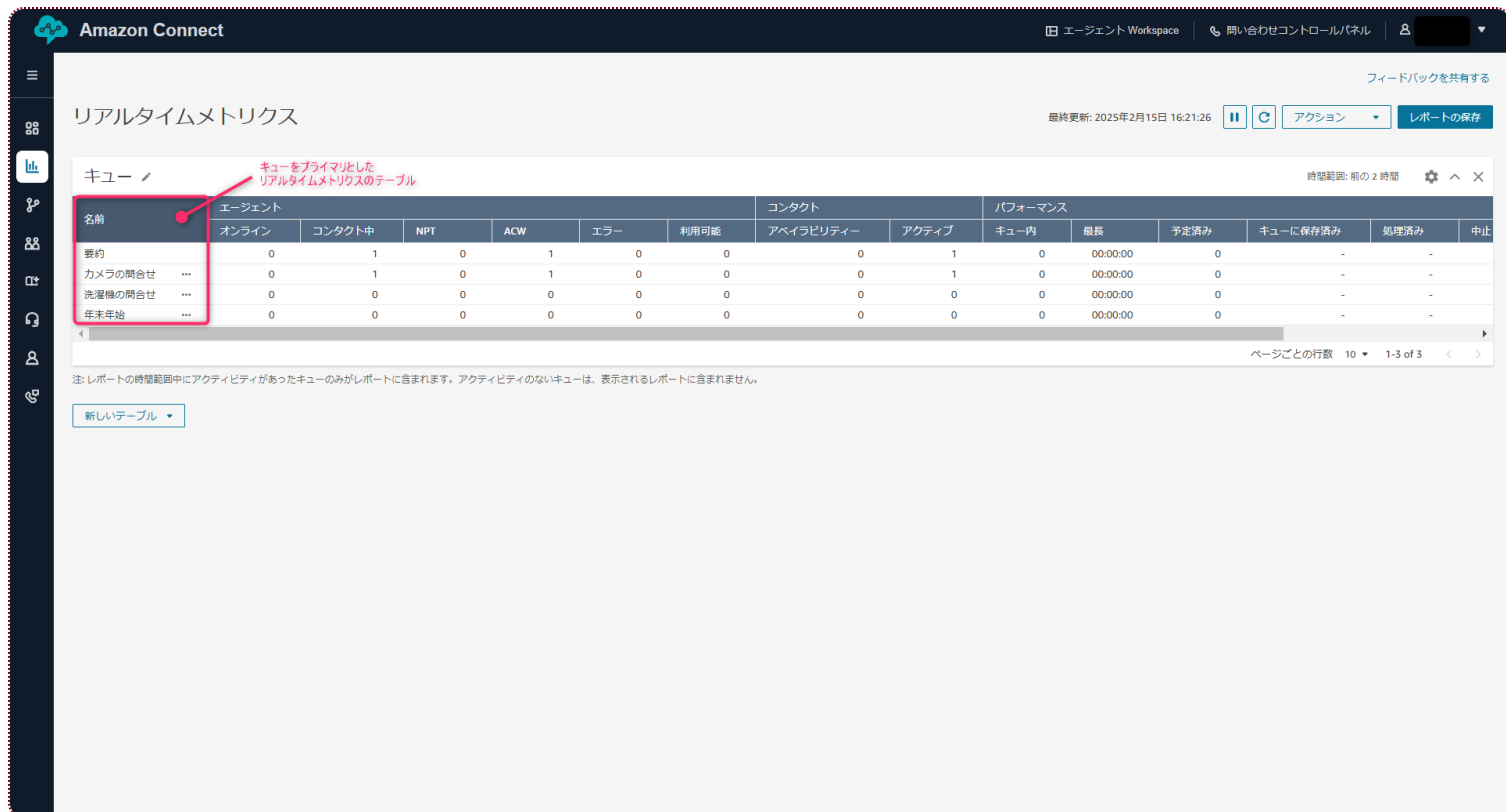
リアルタイムメトリクスのテーブルのプライマリグループが選択できます。グループの種別は以下となります。

- キュー
- エージェント
- ルーティングプロファイル

(例) エージェント（オペレーター）を軸としてリアルタイムメトリクスを確認したい場合は「エージェント」を選択



リアルタイムメトリクス **キュー** を選択した場合



リアルタイムメトリクス **ルーティングプロファイル** を選択した場合

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル |

フィードバックを共有する

リアルタイムメトリクス

最終更新: 2025年2月15日 16:28:29 | | | アクション | レポートの保存

ルーティング...

時間範囲: 前の 2 時間 | |

名前	エージェント						コンタクト		パフォーマンス					
	オンライン	コンタクト中	NPT	ACW	エラー	利用可能	アベイラビリティ	アクティブ	キュー内	最長	予定済み	キューに保存済み	処理済み	
カメラと洗濯機兼任 ...	0	1	0	1	0	0	0	1	0	00:00:00	0	-	-	

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1 | |

注: レポートの時間範囲中にアクティビティがあったルーティングプロファイルのみがレポートに含まれます。アクティビティのないルーティングプロファイルは、表示されるレポートに含まれません。

新しいテーブル

リアルタイムメトリクス **エージェント** を選択した場合

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル |

フィードバックを共有する

リアルタイムメトリクス

最終更新: 2025年2月15日 16:31:27 | | | アクション | レポートの保存

エー...

時間範囲: 前の 2 時間 | |

エージェントログイン	チャンネル	エージェント				コンタクト				
		アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント状態	ルーティングプロファイル	容量	アクティブ	アベイラビリティ	
	音声	After contact work	-	00:12:47	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	
									After contact work	00:12

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1 | |

新しいテーブル

※グループごとのテーブルは、**新しいテーブル▼** から他グループの テーブルを追加することができます。

(例) リアルタイムメトリクス「エージェント」のページに「ルーティングプロファイル」をプライマリとしたテーブルを追加

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル |

フィードバックを共有する

リアルタイムメトリクス

最終更新: 2025年2月15日 16:37:30 | アクション | レポートの保存

エージェント...

時間範囲: 前の 2 時間

エージェントログイン	チャネル	エージェント				コンタクト					
		アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント状態	ルーティングプロファイル	容量	アクティブ	アベイラビリティ	コンタクト状態	期間
	音声	After contact work	-	00:18:51	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	After contact work	00:18

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1

ルーティング...

時間範囲: 前の 2 時間

名前	エージェント						コンタクト		パフォーマンス					
	オンライン	コンタクト中	NPT	ACW	エラー	利用可能	アベイラビリティ	アクティブ	キュー内	最長	予定済み	キューに保存済み	処理済み	At
カメラと洗濯機兼任	0	1	0	1	0	0	0	1	0	00:00:00	0	-	-	At

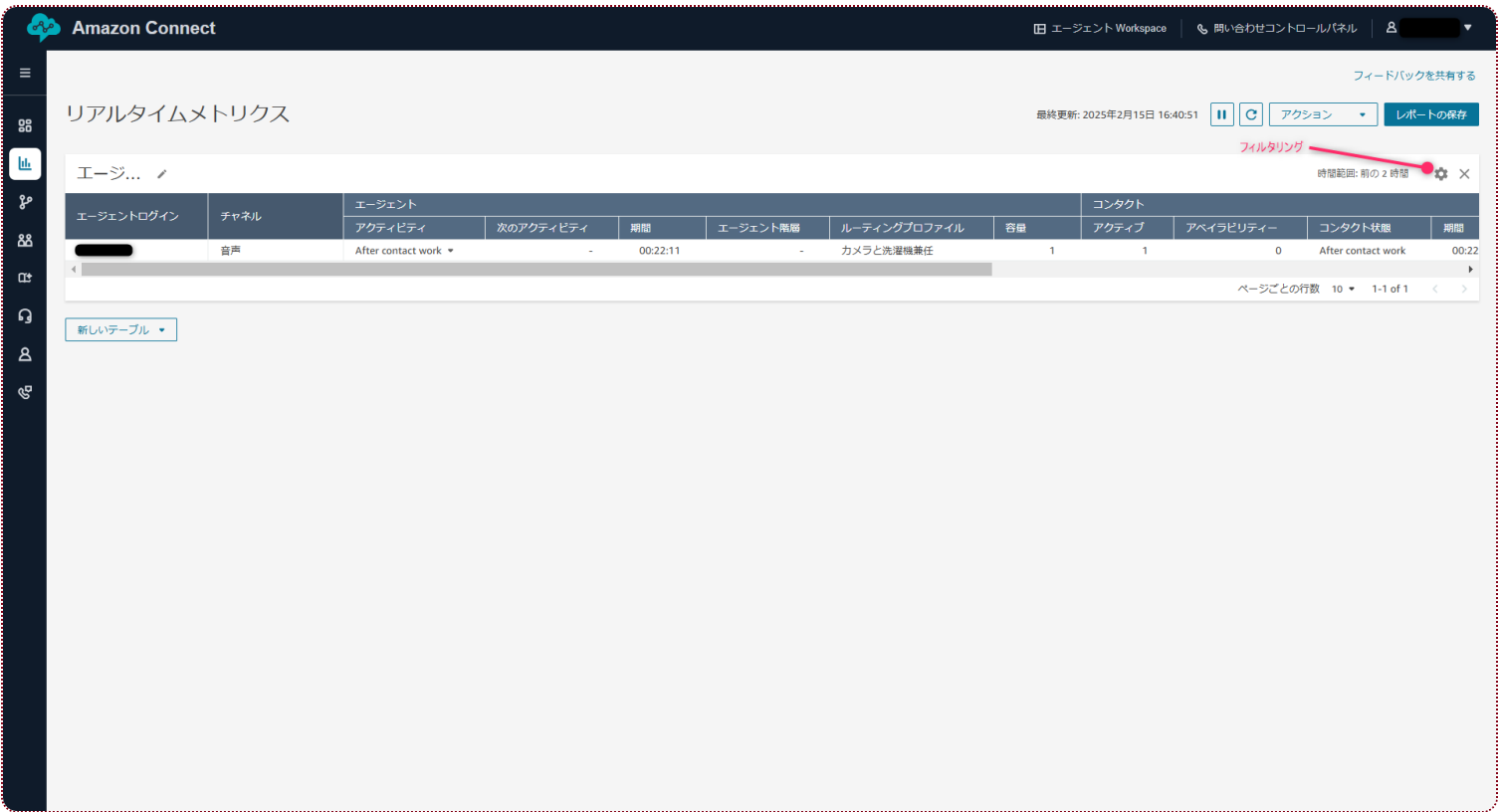
ページごとの行数 10 | 1-1 of 1

注: レポートの時間範囲中にアクティビティがあったルーティングプロファイルのみがレポートに含まれます。アクティビティのないルーティングプロファイルは、表示されるレポートに含まれません。

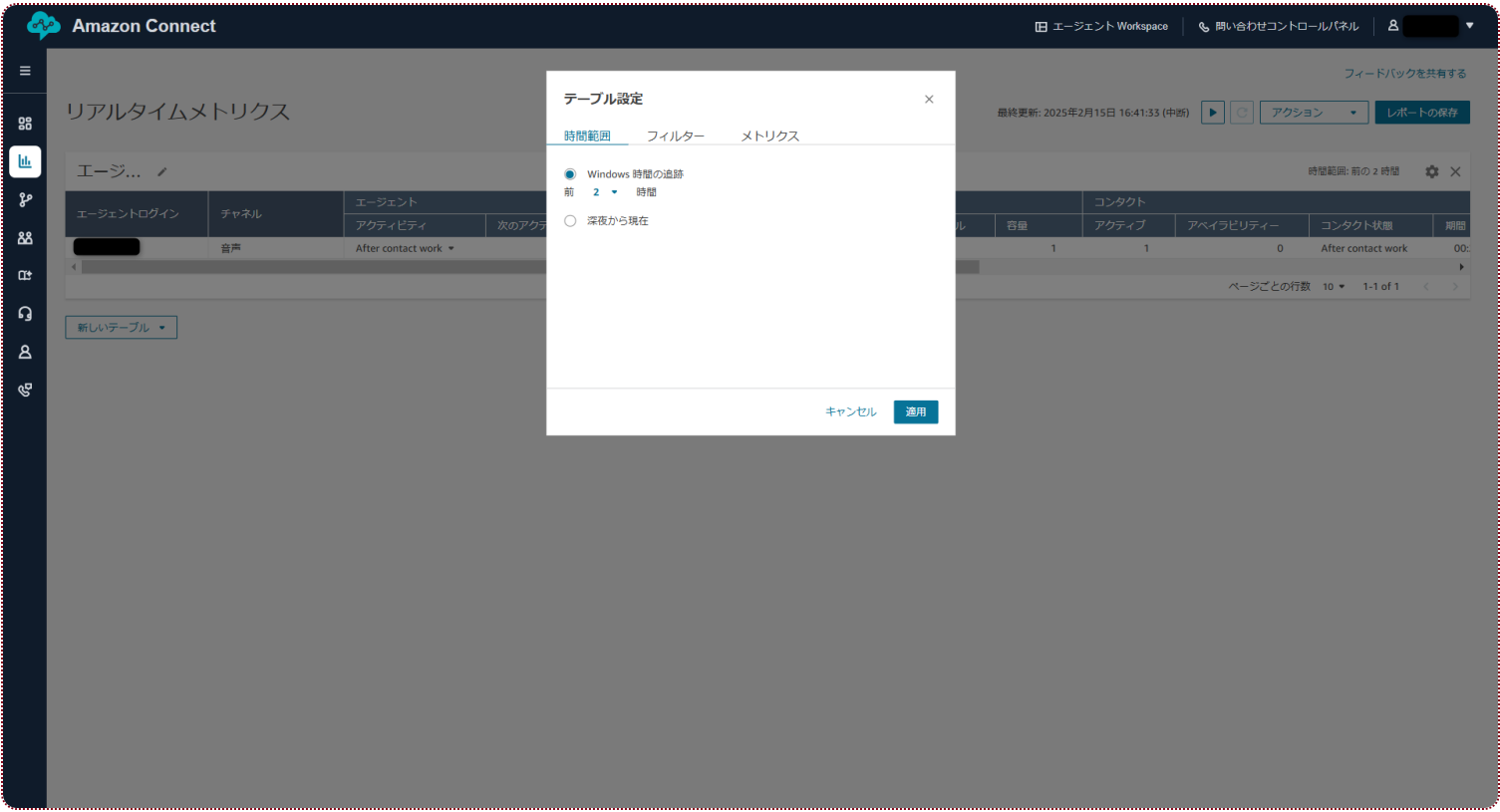
新しいテーブル

リアルタイムメトリクスのフィルタリング

右上の歯車アイコンをクリックすることで表示する項目をカスタマイズできます。



フィルタリングは、メトリクスの時間範囲の指定や テーブルの表示項目の追加・削除などができます。取得できるメトリクス項目については、「リアルタイムメトリクスの定義」をご参照ください。



リアルタイムメトリクスの共有・ダウンロード

リアルタイムメトリクス情報をCSV形式でダウンロードや他のユーザーに共有が可能です。

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル | ユーザー名

リアルタイムメトリクス

フィードバックを共有する

最終更新: 2025年2月15日 16:53:01

アクション | レポートの保存

「アクション」を展開

時間範囲: 前の 2 時間

エージェントログイン	チャネル	エージェント	アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント階層	ルーティングプロフィール	容量	コンタクト	アクティブ	アベイラビリティ	コンタクト状態	期間
[redacted]	音声	After contact work	-	-	00:34:22	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	After contact work	00:34	

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1

新しいテーブル

CSVダウンロード

Amazon Connect

リアルタイムメトリクス

フィードバックを共有する

最終更新: 2025年2月15日 16:54:58

アクション | レポートの保存

クリア
名前を付けて保存 2 時間
CSVをダウンロード
レポートを共有

エージェントログイン	チャネル	エージェント	アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント階層	ルーティングプロフィール	容量	コンタクト	アクティブ	アベイラビリティ	コンタクト状態	期間
[redacted]	音声	After contact work	-	-	00:36:19	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	After contact work	00:36	

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1

レポートを共有

Amazon Connect

リアルタイムメトリクス

フィードバックを共有する

最終更新: 2025年2月15日 16:54:58

アクション | レポートの保存

クリア
名前を付けて保存 2 時間
CSVをダウンロード
レポートを共有

エージェントログイン	チャネル	エージェント	アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント階層	ルーティングプロフィール	容量	コンタクト	アクティブ	アベイラビリティ	コンタクト状態	期間
[redacted]	音声	After contact work	-	-	00:36:19	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	After contact work	00:36	

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1

※共有するためには **名前を付けて保存** からレポートを保存する必要があります。

モニタリング機能

リアルタイムメトリクスの画面から、顧客とオペレーターの会話のモニタリングができます。
通話中のエージェント **On contact** 状態の横の目のマークを押下することでリアルタイムモニタリングが可能

リアルタイムメトリクス

フィードバックを共有する

最終更新: 2025年2月15日 17:21:10

||

🔄

アクション

レポートの保存

エージ...

リアルタイムモニタリングが可能

時間範囲: 前の 2 時間

エージェントログイン	チャネル	エージェント			エージェント隔隔	ルーティングプロファイル	容量	コンタクト			期間	
		アクティビティ	次のアクティビティ	期間				アクティブ	アベイラビリティ	コンタクト状態		
	音声	👁️	On contact	-	00:00:03	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	Connected	00:00:03
	音声	👁️	On contact	-	00:00:35	-	カメラと洗濯機兼任	1	1	0	Connected	00:00:35

ページごとの行数 10 1-2 of 2

新しいテーブル

モニタリングの詳細手順は、以下のドキュメントをご参照ください。

「**ライブ会話を聞く、またはライブチャットを読む**」

ミニマムスタートプランではセキュリティプロファイルSV・Adminを付与されたユーザーが、モニタリング機能を利用できます。

モニタリング機能利用のための権限については、以下のドキュメントをご査収ください。

「**ライブ会話を監視するためのアクセス許可の割り当て**」

問合せ履歴を確認する

履歴メトリクス でコールセンターの履歴情報の統計を確認できます。

履歴メトリクス

履歴情報がテーブル形式で表示されます。

Amazon Connect

エージェント Workspace | お問い合わせコントロールパネル |

フィードバックを共有する

新しい指標が利用可能になりました。最近、履歴指標ページに、離脱率、顧客離脱のないエージェントの無回答時間、離脱した連絡先のカスタム時間間値などの新しい指標を公開しました。メトリクスの全リストについては、リリースノートをご覧ください。

履歴メトリクス: エージェント

アクション | レポートを保存

指標
Total

期間と時間範囲
2025年2月08日, 00:00 - 2025年2月15日, 00:00

タイムゾーン
UTC

エージェント	エージェントの応答率	エージェントのアイドル時間	エージェント応答なし	エージェントのコンタクト時間	非稼働時間	稼働率	オンライン時間	アフターコンタクトワークの平均時間	エージェントの平均対応時間
	-	00:02:02	-	48:39:26	-	99.93%	48:41:28	06:13:04	00:01:00

ページごとの行数 10 | 1-1 of 1 |

履歴メトリクスのグループ

履歴メトリクスのテーブルのプライマリグループが選択できます。
グループの種別は以下となります。

- キュー
- エージェント
- 電話番号
- Eメールアドレス
- ケース

(例) エージェント（オペレーター）を軸として履歴メトリクスを確認したい場合は **エージェント** を選択

履歴メトリクス

表示するレポートとメトリクスの種類を選択します。

 キュー	コンタクトメトリクス	▼
 エージェント	エージェントのパフォーマンス	▼
 電話番号	コンタクトメトリクス	
 E メールアドレス	コンタクトメトリクス	
 ケース	インターバルメトリクス	▼

履歴メトリクスのフィルタリング

フィルタリングは、メトリクスの時間範囲の指定や テーブルの表示項目の追加・削除などができます。
取得できるメトリクス項目については、「[履歴メトリクスの定義](#)」をご参照ください。

履歴メトリクス: エージェント

アクション ▼

レポートを保存

階層

期間と時間範囲

タイムゾーン

Total

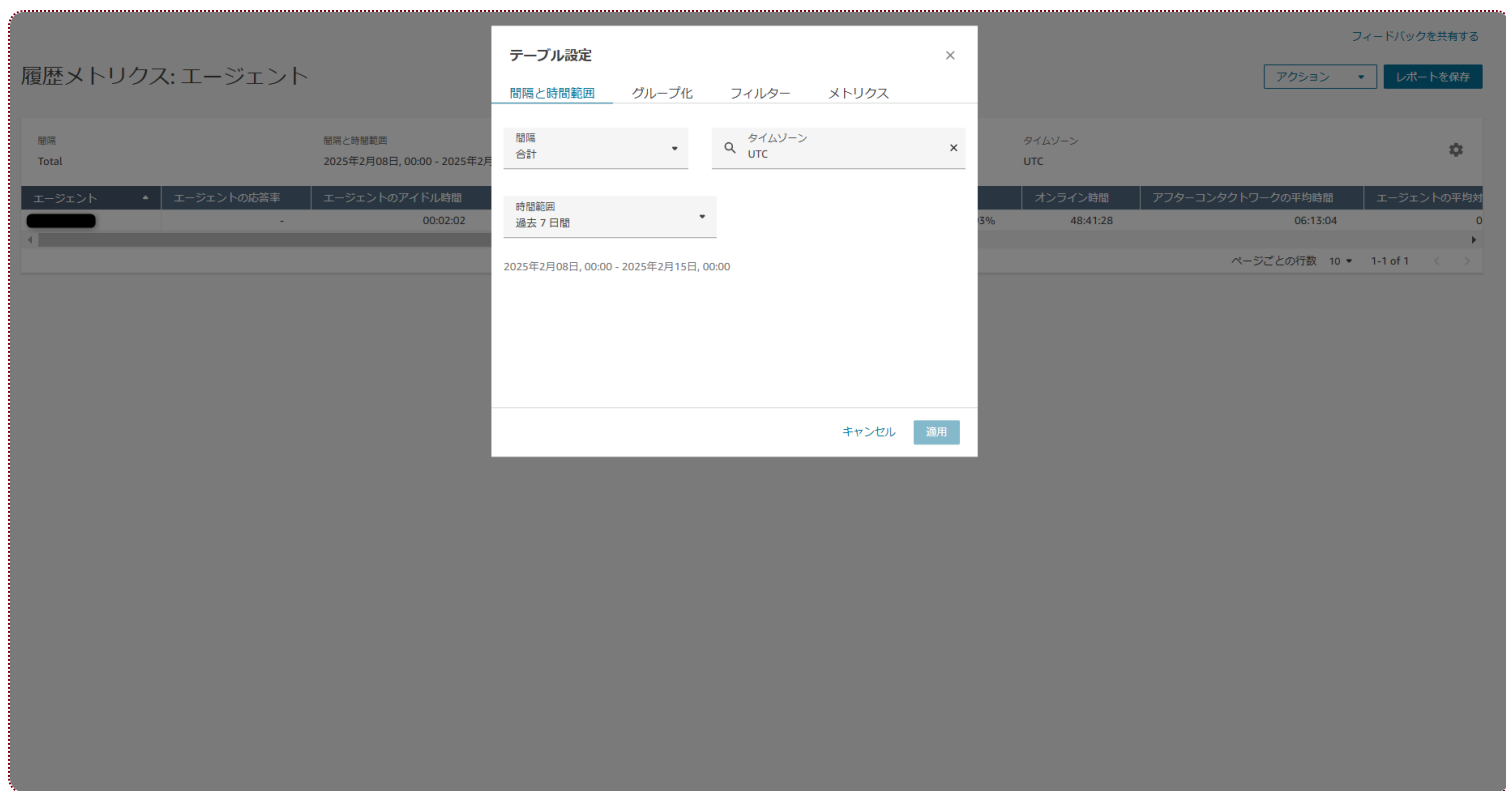
2025年2月08日, 00:00 - 2025年2月15日, 00:00

UTC

フィルタリング 

エージェント	エージェントの応答率	エージェントのアイドル時間	エージェント応答なし	エージェントのコンタクト時間	非稼働時間	稼働率	オンライン時間	アフターコンタクトワークの平均時間	エージェントの平均対応
	-	00:02:02	-	48:39:26	-	99.93%	48:41:28	06:13:04	00:0

ページごとの行数 10 ▼ 1-1 of 1 < >



履歴メトリクスのスケジュール機能

履歴メトリクスは、事前設定したスケジュールにあわせてメトリクス情報をS3に保存させることができます。

下記リンクから、「履歴メトリクスレポートをスケジュールする方法」をご参照ください。

[Amazon Connect で履歴メトリクスレポートをスケジュールする](#)

※リアルタイムメトリクス同様CSV形式でダウンロードや他のユーザーに共有も可能。

問い合わせ対応状況を期間指定して確認する

[コンタクトの検索](#) で過去の問い合わせ状況を確認できます。

コンタクトの検索

1つの通話ごとの情報を確認したい場合にご活用いただけるページです。

コンタクトの検索ページは、1通話=1レコードとして、通話情報を管理します。

コンタクトIDを押下すると、1通話の詳細情報（連絡先の詳細）を開くことができます。

コンタクトの検索

保存した検索 ▼

フィルター

すべてクリア 検索を保存

時間範囲: 開始済み タイムスタンプ 2月 15, 2025 ▼ チャンネル すべてのチャンネル ▼ コンタクトのステータス 完了済み ▼ フィルターを追加してください ▼

コンタクト										
2月 15, 2025 - Asia/Tokyo										
	コンタクト ID	チャンネル ▼	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	エージェント	録音/トランスクリプト	顧客の電話番号/ E メールアドレス	タイムスタンプ
>	fd0107b5-8...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:20:34 午後	+81 [redacted]	カメラの問合せ		🔊 ⬇️ 🗑️	+81 [redacted]	2月 15, 2025
>	a8c61e82-8...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:17:35 午後	+81 [redacted]	カメラの問合せ		🔊 ⬇️ 🗑️	+81 [redacted]	2月 15, 2025
>	c0724718-5...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:17:35 午後	+81 [redacted]	カメラの問合せ		🔊 ⬇️ 🗑️	+81 [redacted]	2月 15, 2025
	dd73c2c3-3...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:14:20 午後	+81 [redacted]				+81 [redacted]	2月 15, 2025
>	e297e22f-1...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:14:19 午後	+81 [redacted]	カメラの問合せ		🔊 ⬇️ 🗑️	+81 [redacted]	2月 15, 2025
	9c90b5d1-d...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:09:51 午後	+81 [redacted]				+81 [redacted]	2月 15, 2025
>	f2129e94-c...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:09:50 午後	+81 [redacted]	カメラの問合せ		🔊 ⬇️ 🗑️	+81 [redacted]	2月 15, 2025

連絡先の詳細

評価

完了済み | 最終更新日: 2月 15, 2025, 05:25:47 午後

概要

音声 | 期間: 1 min 45 s (2025/2/15 17:17:35~17:19:20)

チャンネルサブタイプ
テレフォニー

キュー
カメラの問合せ

エージェント

初期化メソッド
発信

切断の理由
顧客の切断

顧客の電話番号
+81

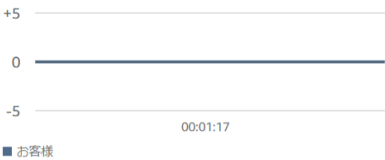
システムの電話番号
+81

評価スコア

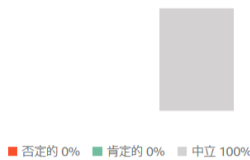
この問い合わせのスコア評価は完了していません
[詳細はこちら](#)

対話分析

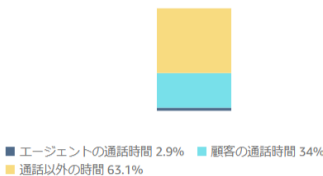
顧客感情の傾向



顧客感情



通話時間



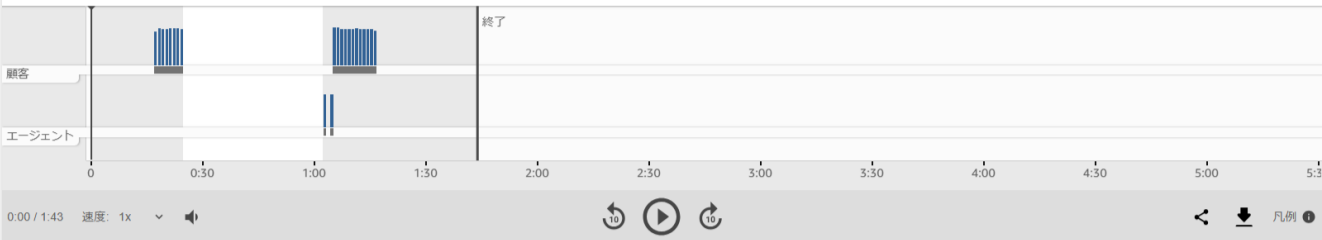
全体的な顧客感情 0
全体的なエージェントの感情 0

顧客の通話時間 00:00:20
エージェントの通話時間 00:00:01

会話時間 ⓘ 00:01:17
通話以外の最長時間 00:00:37
通話以外の合計時間 00:00:37

録音とトランスクリプト

エージェントとのやり取り



カテゴリ カテゴリが見つかりません

顧客 00:17



OK.

エージェント 01:02

So



エージェント 01:04

I



顧客 01:05



Go to a shika.

接続

キュー

エージェント

連絡先のタグ

コンタクトフローで **通話記録動作の設定** を有効化すると、設定されたコンタクトフローを通話の録音がとれます。

※ミニマムスタートプラン標準では **通話記録動作の設定** が含まれています。(要件に応じて設定変更可)
通話録音の記録は、以下の方法で確認可能です。

①コンタクトの検索 検索結果一覧

>	fd0107b5-8...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:20:34 午後	+81	カメラの問合せ		🔍 ⬇️ 🗑️	+
▼	a8c61e82-8...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:17:35 午後	+81	カメラの問合せ		🔍 ⬇️ 🗑️	+

音声

▶ 0:00 / 0:00 ————— 🔊 ⋮ ↺

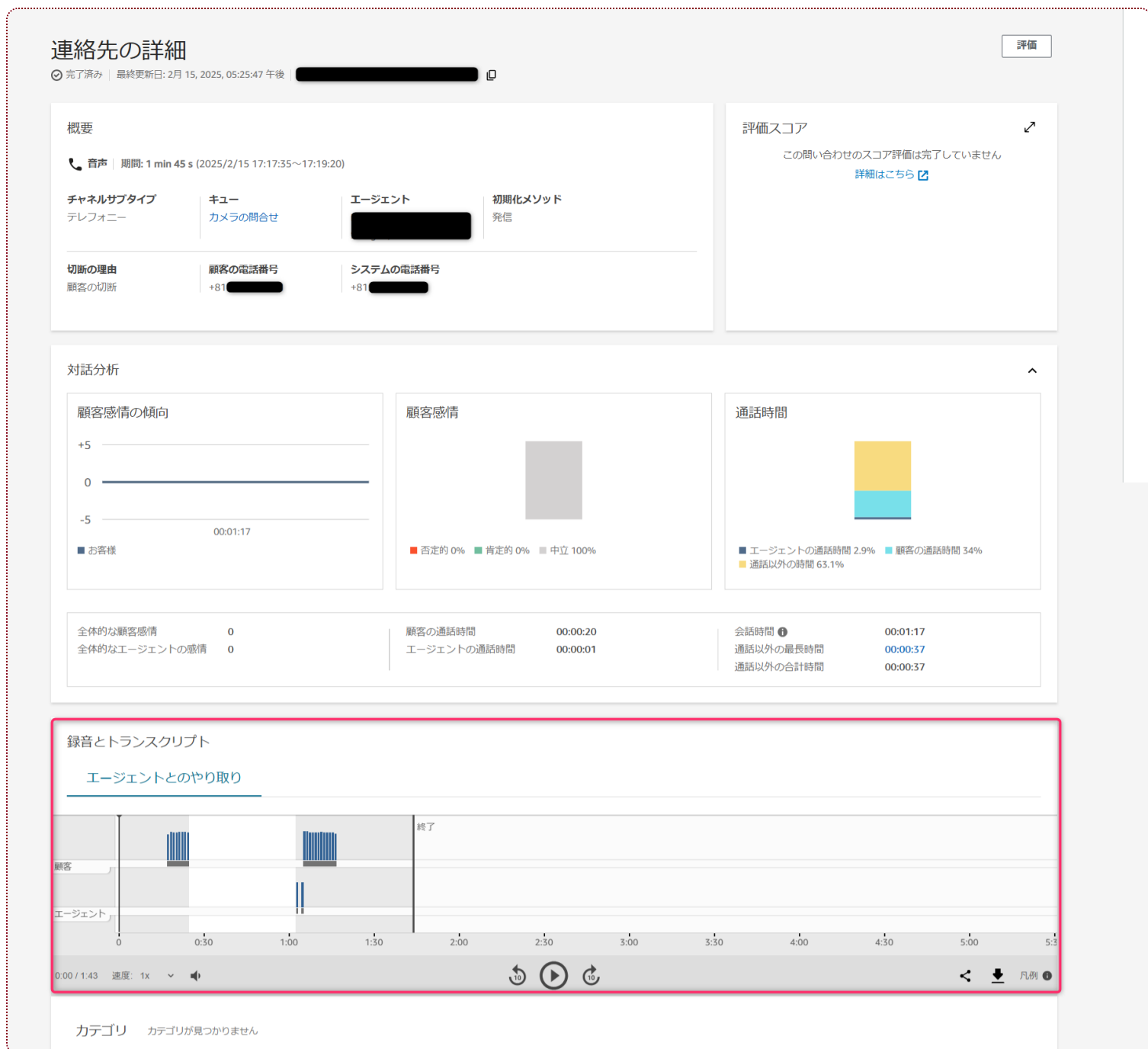
トランスクリプト

カテゴリ カテゴリが見つかりません

表示するトランスクリプトがありません

>	c0724718-5...	音声	完了済み	2月 15, 2025, 05:17:35 午後	アウトバウンド	カメラの問合せ	Hashimoto	🔍 ⬇️ 🗑️	+
---	---------------	----	------	--------------------------	---------	---------	-----------	---------	---

②コンタクトの検索 連絡先の詳細ページ



1-2.音声の確認

通話音声を実タイムで確認する

リアルタイムメトリクス でリアルタイムの通話を確認できます。

- リアルタイムメトリクス > エージェント からAmazon Connectにログインしているエージェント※のリアルタイム状況一覧を表示できます。
- エージェントのステータスが `On call` は通話中のステータスとなり、目のマークが表示されます。
- 目のマークをクリックすると、リアルタイムの音声を確認することができます。（詳細：[1-1.問い合わせ対応状況の確認 モニタリング機能](#)）

※ ログイン後にAvailableにしていない、もしくは一定時間Offlineが継続しているエージェントは、リアルタイムメトリクス一覧に表示されません。

The screenshot displays the Amazon Connect Real-time Metrics dashboard. At the top, there's a header with the Amazon Connect logo and navigation links. Below the header, a notification bar contains a message about a new feedback widget. The main section is titled 'リアルタイムメトリクス' (Real-time Metrics) and shows a table of agent metrics. The table has columns for 'エージェントログイン' (Agent Login), 'チャンネル' (Channel), 'エージェント' (Agent), 'アクティビティ' (Activity), '次のアクティビティ' (Next Activity), '期間' (Duration), 'エージェント階層' (Agent Hierarchy), 'ルーティングプロファイル' (Routing Profile), '容量' (Capacity), 'コンタクト' (Contact), 'アクティブ' (Active), 'アベイラビリティ' (Availability), 'コンタクト状態' (Contact Status), and '期間' (Duration). The table shows one agent in the 'Offline' state with a duration of 00:01:01. The dashboard also includes a search bar, a filter dropdown, and a '新しいテーブル' (New Table) button.

エージェントログイン	チャンネル	エージェント	アクティビティ	次のアクティビティ	期間	エージェント階層	ルーティングプロファイル	容量	コンタクト	アクティブ	アベイラビリティ	コンタクト状態	期間
[Redacted]	音声	Offline	-	-	00:01:01	-	カメラと洗濯機業任	1	0	0	0	-	-

録音した通話音声をあとから確認する

問い合わせフローの **通話記録動作の設定** で録音を有効化している場合、以下の方法から通話後録音内容を確認できます。

- 1. コンタクトの検索 検索結果一覧 → コンタクトを検索 を参照
- 2. コンタクトの検索 検索結果詳細 → 連絡先の詳細 を参照
- 3. Amazon Connect 設定で録音ファイル保存先として指定しているS3 Bucket
 - ※ 通話音声が入力されているS3 Bucketの場所は、連絡先の詳細画面から確認することもできます。

連絡先の詳細

完了済み | 最終更新日: 2月 15, 2025, 05:25:47 午後

評価

概要

音声 | 期間: 1 min 45 s (2025/2/15 17:17:35~17:19:20)

チャンネルサブタイプ
テレフォニー

キュー
カメラの問合せ

エージェント
[Redacted]

初期化メソッド
発信

切断の理由
顧客の切断

顧客の電話番号
+81 [Redacted]

システムの電話番号
+81 [Redacted]

評価スコア

この問い合わせのスコア評価は完了していません
[詳細はこちら](#)

対話分析

顧客感情の傾向

顧客感情

通話時間

全体的な顧客感情 0

全体的なエージェントの感情 0

顧客の通話時間 00:00:20

エージェントの通話時間 00:00:01

会話時間 ⓘ 00:01:17

通話以外の最長時間 00:00:37

通話以外の合計時間 00:00:37

録音とトランスクリプト

エージェントとのやり取り

0:00 / 1:43 速度: 1x

カテゴリー

カテゴリーが見つかりません

2.設定編

主に管理者が使用する各種設定機能についてご説明します。

2-1.ユーザー管理

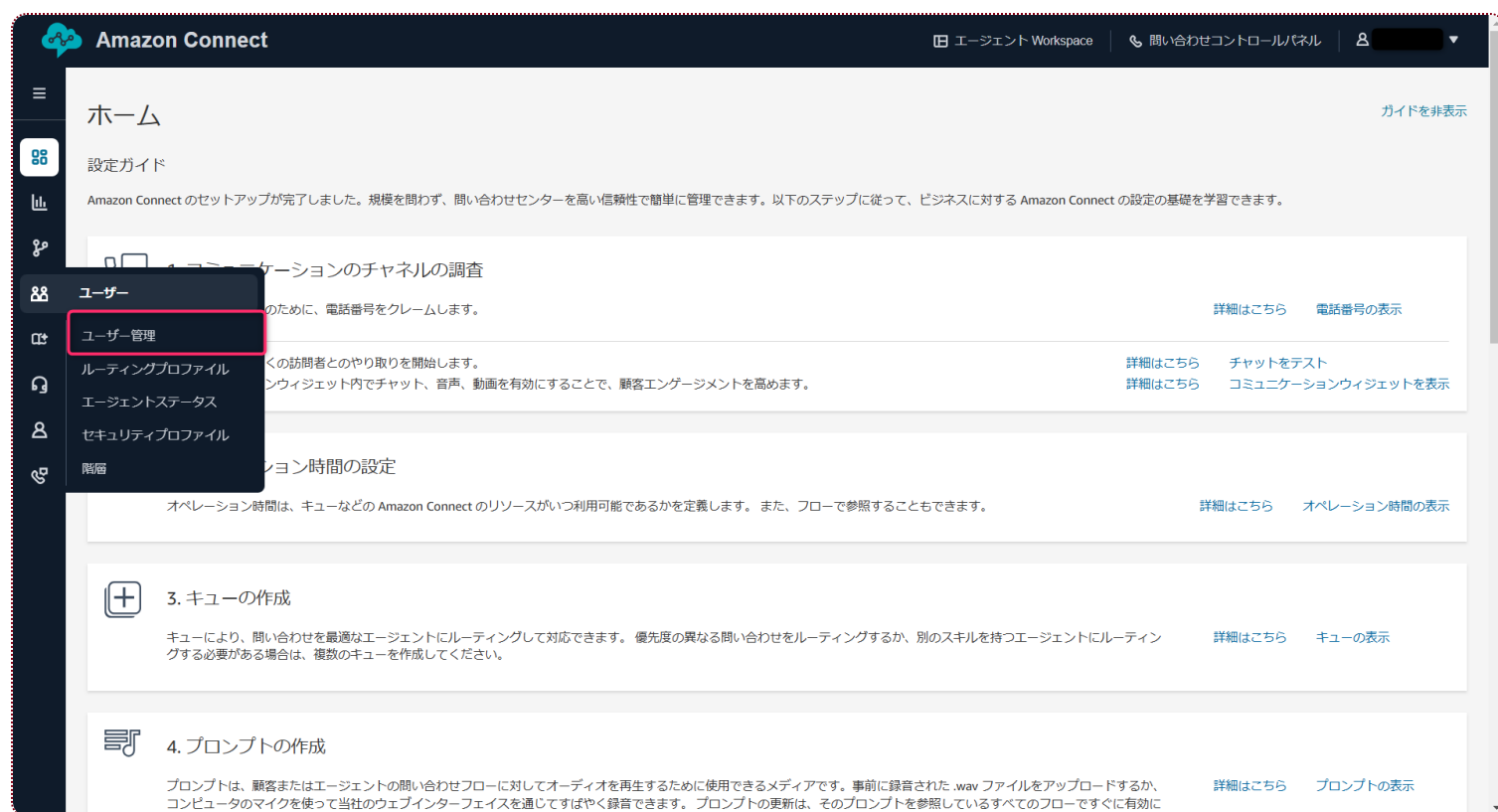
Amazon Connect のユーザー管理についてご説明します。

ユーザーを追加する

以下の登録方法を選択可能です。

- 画面上で作成
- アップロード (CSVテンプレートを仕様)

ユーザー > **ユーザー管理** からユーザー管理画面を開きます。



ユーザー管理画面から **新しいユーザーの追加** を押下します。

CSV をダウンロード

削除

編集

新しいユーザーの追加

🔍 ログインまたは名前で検索

+ フィルターの追加

すべてクリア

☐	ログイン	名前 (姓、名の順)	ルーティングプロファイル	セキュリティプロファイル	エージェント階層	ACW タイムアウト	電話の種類	通話の自動着信	デスクの電話番号
☐			カメラと洗濯機兼任	Admin	-	-	ソフトフォン	いいえ	-
☐			カメラと洗濯機兼任	Agent	-	-	ソフトフォン	いいえ	-
☐			洗濯機専任	Agent	-	-	ソフトフォン	いいえ	-
☐			同インスタンス、同電話番号	Admin	-	-	ソフトフォン	いいえ	-
☐			同インスタンス、別電話番号	Admin	-	-	ソフトフォン	いいえ	-
☐			Basic Routing Profile	Admin	-	-	ソフトフォン	いいえ	-
☐			カメラ専任	Agent	-	-	ソフトフォン	いいえ	-

ページごとの行数 25 1 - 7 of 7

変更履歴の表示

項目	説明
名	表示項目（ソフトフォンで表示される）
姓	表示項目
ログイン名	ログイン時に使用 設定後は変更不可
Eメールアドレス	パスワードリセット時に利用
パスワード	ログイン時に使用
ルーティングプロファイル	エージェントとキューの関連付け設定 エージェントに1つだけ紐づけ可能 単一のルーティングプロファイルに複数のキューを登録し、対応するキューの優先順位付けが可能
セキュリティプロファイル	エージェントの権限設定 Amazon Connect へログインした際にアクセスできるリソースを管理可能 エージェントに複数紐づけ可能
電話の種類	ソフトフォン/デスクフォン から対応方法を選択可能
電話番号	電話の種類を「デスクフォン」にした場合に設定 ダイヤルイン着信が可能な電話番号を指定
通話の自動着信	電話の種類を「ソフトフォン」にした場合に選択 ON：着信時に自動的に応答します OFF：エージェントが自分でソフトフォン上の応答ボタンを押して応答することになります

項目	説明
通話作業後 (ACW) タイムアウト	デフォルトは0 通話が完了した後、自動的にACW（After Call Work/After Contact Work）のステータスになる 0以外の値（秒数）を設定すると、指定した秒数を過ぎた際に自動的に Available（受付可能）ステータスに切り替わります

- 必須項目の入力がされて、各項目の入力形式が条件を満たしている場合のみ [保存] ボタンがアクティブになります
- パスワードは 8 文字以上で、大文字、小文字、数字が含まれている必要があります
- エラーメッセージが表示されないのでお気をつけください

ユーザーを削除する

[ユーザー管理](#) から ログイン名を選択して [削除](#) ボタンをクリックしてください。

2-2.ルーティングプロファイル管理

ルーティングプロファイルでは、エージェントが担当するキューを定義します。

キューは複数設定することができ、優先度をつけることができます。

ユーザーのルーティングプロファイルを変更する

ユーザー管理 からログイン名を選択してください。

ルーティングプロファイル を選択する項目があるのでここを変更して **保存** します。

新しいルーティングプロファイルを定義する

ルーティングプロファイル から **新しいプロファイルを追加** ボタンをクリックしてください。

ルーティングプロファイルのキューを追加・変更・優先順位付けする

キューの追加 から複数のキューを関連付けられます。

キューごとに **優先度** や **遅延(秒)** を設定できます。

優先度の値は、1～99の重要度の順に設定します。最も低い番号が最高優先度です。

遅延(秒)は、エージェントへの通話のルーティングを試みるまでの時間です。

ルーティングプロファイルを追加

キャンセル 保存

ルーティングプロファイルの詳細

ルーティングプロファイルは、通常、そのスキルセットまたは専門分野に基づいて名付けられたグループに割り当てられます。

名前	説明
必須0 / 127	必須0 / 250

設定

チャネルの設定

このエージェントのグループにルーティングできるチャネルを定義します。エージェントが一度に処理できる各タイプのコンタクトの最大数を設定します。あるチャネルで作業しているエージェントに対して、別のチャネルから新しいコンタクトをルーティングできるかどうかを指定します。[詳細はこちら](#)

☐	チャネルの可用性	エージェントあたりの最大コンタクト数 ①	クロスチャネルの同時実行 ①
☐	音声	1	
☐	チャット	エージェントあたりの最大チャット数	
☐	タスク	エージェントあたりの最大タスク数	
☐	E メール	エージェントあたりの最大 E メール数	

キュー

優先順位に従ってルーティングプロファイルにキューを割り当てます。遅延を追加すると、他のルーティングプロファイルがそれらのコンタクトを先に管理できるようになります。[詳細はこちら](#)

キューを削除 キューを追加

☐	名前	チャネル	優先度 ①	遅延 (秒) ①	削除
☐	キューを検索	☒ 音声 ☐ チャット ☐ タスク ☐ E メール	優先度1	遅延 (秒)0	

デフォルトのアウトバウンドキュー

コールバックをリクエストしたカスタマーは、このアウトバウンドキューにルーティングされます。

アウトバウンドキューを検索

ルーティング順序の設定

デフォルトでは、Amazon Connect は、新しいインバウンドの問い合わせを、最も長く [利用可能] ステータスとなっているエージェントにルーティングします。[詳細はこちら](#)

- ☐ アウトバウンドコールはルーティングの順序に影響しません
- エージェントがアウトバウンドコールを発信した場合でも、インバウンドの問い合わせを受信できる状態であり続けることができます。

タグ

リソースタグを追加して、このルーティングプロファイルにアクセスできるユーザーを特定、整理、検索、フィルタリング、および制御できます。[詳細はこちら](#)

キー	値	追加
----	---	----

2-4.キュー管理

キューはカスタマーがエージェントと通話する際に入る待ち行列です。

新しいキューを定義する

キュー から 新しいキューを追加 ボタンをクリックしてください。

オペレーション時間は必須選択項目です。

キューを追加

キャンセル 保存

キューの詳細

名前	説明
必須0 / 127	0 / 250

オペレーション時間

キューのオペレーション時間とタイムゾーンを設定します。[詳細はこちら。](#)

オペレーション時間の検索
必須

設定

アウトバウンド発信者の設定

顧客に表示されるデフォルトの発信者 ID 名を設定します。[詳細はこちら。](#)

デフォルトの発信者 ID 名	アウトバウンド発信者 ID 番号	アウトバウンドウィスパーフロー
コールバック ID 名0 / 255	電話番号を検索	フローを検索

アウトバウンド E メール設定

顧客に表示されるデフォルトの表示名と E メールアドレス、および E メール送信時のフローを設定します。[詳細はこちら。](#)

デフォルトの E メールアドレス	アウトバウンド Eメールのフロー
E メールアドレス	Eメールのフローを検索

クイック接続

このキューを使用しているエージェントが CCP で表示するクイック接続を選択します。[詳細はこちら。](#)

クイック接続の検索

キュー内の最大問い合わせ数

キュー内に同時に許可される問い合わせの最大数を設定します。これにより、キューがいっぱいになったときのレーティングの決定を定義します。[詳細はこちら。](#)

☐ すべてのチャネルにわたって制限を設定

タグ

リソースタグを追加して、このキューにアクセスできるユーザーを特定、整理、検索、フィルタリング、および制御できます。[詳細はこちら](#)

キー	値	追加
----	---	----

2-4.クイック接続（転送先）管理

Amazon Connect での通話転送設定にはクイック接続機能を使用します。

クイック接続を利用するためには、以下の手順で転送先の設定をする必要があります。

クイック接続

で転送先を登録

転送先は以下から選択可能です。

- 1. ユーザー
- 2. キュー
- 3. 電話番号

設定にはタイプ種別に応じて、以下を入力・選択する必要があります。

作成したクイック接続設定は名前昇順で表示され、名前で検索することが可能です。

タイプ	送信先	問い合わせフロー	備考
ユーザー	追加済ユーザー	『エージェントへの転送』タイプの問い合わせフロー	通話を転送時のみCCPに表示される
キュー	定義済キュー	『キューへ転送』タイプの問い合わせフロー	通話を転送時のみCCPに表示される
電話番号	外線番号	—	例: 03-1234-5678（日本）の場合 →国コードへ +81、電話番号へ 312345678 と入力

外部の電話番号へ転送する場合のクイック接続追加画面

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル |

クイック接続 > クイック接続を追加

クイック接続を追加

キャンセル

クイック接続の詳細

入力後、保存します

名前

Quick-1

必須

7 / 127

説明

0 / 250

クイック接続の名称を入力します

タイプ

検索タイプ

電話番号

必須

電話番号

国コード

+81

電話番号

312345678

必須

「電話番号」を選択しま

「+81」日本を選択します

市外局番先頭の0を除いた電話番号を入力します
例) : 03-1234-5678の場合は312345678

設定

タグ

リソースタグを追加して、このクイック接続 にアクセスできるユーザーを特定、整理、検索、フィルタリング、および制御できます。 [詳細はこちら](#)

キー

値

追加

CCP画面の表示を確認

Offline

▼

クイック接続

国/地域 電話番号またはクイック接続

● ▼

クイック接続または番号を入力

Quick-1

対象キューユーザーのCCP画面
→クイック接続ページに表示されます

数値パッド

📞 呼び出し

クイック接続

このページに関するフィードバックを共有する

クイック接続を追加

🔍 typeahead-filter

+ フィルターを追加

すべてクリア

名前	タイプ	送信先	フロー	説明	タグ	ARN	削除
Quick-1	電話番号	+81					

Rows per page: 25 1 - 1 of 1

[View Historical Changes](#)

キュー に利用可能なクイック接続を登録

Amazon Connect

エージェント Workspace | 問い合わせコントロールパネル | Hashimoto

BasicQueue を編集

キャンセル

保存

デフォルトの発信者 ID 名

アウトバウンド発信者 ID 番号

アウトバウンドウィスパーフロー

コールバック ID 名

電話番号を検索

フローを検索

0 / 255

アウトバウンド E メール設定

顧客に表示されるデフォルトの表示名と E メールアドレス、および E メール送信時のフローを設定します。詳細はこちら。

デフォルトの E メールアドレス

アウトバウンド Eメールのフロー

E メールアドレス

Eメールのフローを検索

クイック接続

このキューを使用しているエージェントが CCP で表示するクイック接続を選択します。詳細はこちら。

▼をクリックし、クイック接続リストを展開します

クイック接続の検索

Quick-1,

追加対象クイック接続をチェックします

Quick-1

キュー内の最大問い合わせ数

キュー内に同時に許可される問い合わせの最大数を設定します。これにより、キューがいっぱいになったときのレーティングの決定を定義します。詳細はこちら。

☐ すべてのチャネルにわたって制限を設定

タグ

リソースタグを追加して、この キュー にアクセスできるユーザーを特定、整理、検索、フィルタリング、および制御できます。詳細はこちら

2-5.アウトバウンド管理

アウトバウンド（発信）に架電先に表示される番号は、アウトバウンドキューで指定できます。

アウトバウンドの設定方法

1. アウトバウンド用のキューを作成する… アウトバウンド発信者 ID 番号 を設定する
2. ルーティングプロファイルを設定する… デフォルトのアウトバウンドキュー を設定する
3. ルーティングプロファイルに対応するユーザーはアウトバウンド可能となる

※ アウトバウンドにフローを組み込む設定も可能です。

2-6.電話番号管理

電話番号は Amazon Connect の画面上から取得できます。（ただし日本、香港の電話番号は除く）

この電話番号は1日毎に課金されます。

電話番号はいつでもリリース（利用停止）が可能です。一度リリースした電話番号と同じ番号を取得できる保証はありません。

新しい電話番号を取得する ※この方法では日本の電話番号は取得できません

1. [電話番号の管理](#) から [電話番号の取得](#) をクリックします
2. 料金無料通話 / DID (直通ダイヤル) を選択します
3. 国を選択します
4. 利用可能な電話番号が複数選択されるので、希望の電話番号をクリックします
5. 電話番号の説明を入力します (任意)
6. この電話番号にかかってきたときに対応する「問い合わせフロー」を設定します

※ 利用可能な電話番号が表示されない場合や、日本の電話番号を取得する場合は、以下の手順で電話番号の取得申請を実施します。

電話番号の取得

キャンセル 保存

チャンネルを選択

ご希望の連絡方法を選択します。

- ☒ 音声
希望する地域で使用可能な電話番号を検索して申請
- ☐ SMS
AWS End User Messaging にアクセスして SMS 番号を申請し、Amazon Connect インスタンスにリンクします。

電話番号を選択

1 (800) のブロックの料金無料通話番号、またはローカル交換キャリア番号の DID (直通ダイヤル) を選択します。

料金無料通話

DID (直通ダイヤル)

国/地域
United States +1

▼

プレフィックス (オプション)

☐ +1

☐ +1

☐ +1

☐ +1

☐ +1

オプション情報

この番号の記述を編集し、必要に応じて、コンタクトフロー/IVR にアタッチします (または関連付けます)。

説明

電話番号の記述の入力

0 / 500

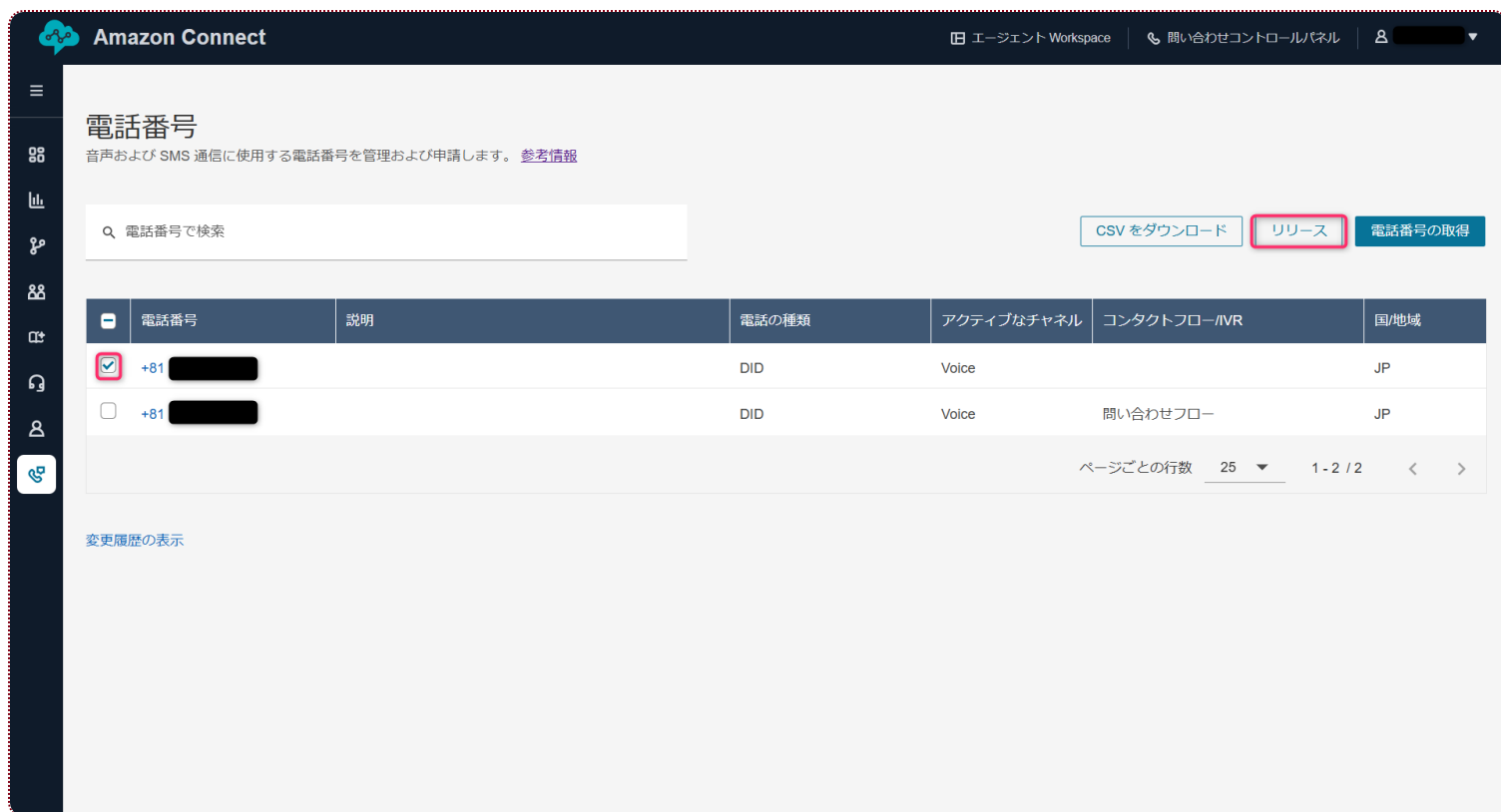
コンタクトフロー/IVR

フローの検索

▼

電話番号をリリースする

電話番号の管理 でリリースする電話番号にチェックを入れて リリース をクリックしてください。



電話番号の取得申請を行う

Amazon Connect で電話番号を取得するためには、書類の提出が必要になります。

提出書類

- 番号が付与されている都市と一致する住所を含む書類
(例: 公益法人、法務省からの企業登録証明書、国または地方の税務申告書、社会保障支払の領収書などの政府機関への支払い済み領収書、銀行明細書、6か月以内の光熱費請求書、など)
- 代表者の有効な身分証明書 (個人番号カード、パスポート、運転免許証など)
- 代表者と該当企業の関連を証明できる書類 (名刺、社員証のコピーなど)

申請手順

1. 必要な書類を準備します
2. サーバーワークス サポートセンター でサポートチケットを起票します
3. サポートチケットに記載されているS3 アップローダーに書類をアップロードします
4. 電話番号が取得できていることを確認します

2-7.営業時間管理

電話受付可能な時間は、オペレーション時間で定義します。

Amazon Connect を使用し、キューのオペレーション時間とタイムゾーンを設定する

オペレーション時間の設定

オペレーション時間はキューにアタッチされるか、問い合わせフローで直接参照されます。

曜日ごとに、開始/終了時間を定義可能です。

オペレーション時間の判定は以下の仕様となっており、既にエージェントと会話中の通話が強制的に切断されることはありません。

オペレーション時間判定の仕様について

オペレーション時間の判定の仕様は以下のようになっています。

- 判定はコンタクトフローの「オペレーション時間を確認する」ブロックで行われます
- 当該ブロックがない場合は判定されません
- 判定は当該ブロックを通過した時刻で判定されます（通話開始時刻ではありません）
- 開始時間の0秒～終了時間の直前までが営業時間として扱われます

（例）10:00～19:00のオペレーション時間設定の場合は以下の判定となります

判定時間	判定結果
「オペレーション時間を確認する」ブロックを09:59台に通過	営業時間外
「オペレーション時間を確認する」ブロックを10:00台に通過	営業時間内
「オペレーション時間を確認する」ブロックを18:59台に通過	営業時間内
「オペレーション時間を確認する」ブロックを19:00台に通過	営業時間外

オペレーション時間のオーバーライド（祝日設定）

祝日設定など、特定の日だけを対象に個別定義を行う場合は、オペレーション時間のオーバーライド機能を使用します。

Basic Hours を編集

キャンセル 保存

オペレーション時間の詳細

名前

Basic Hours

Required. 文字数 11 / 127.

説明

Always open hours

文字数 17 / 250.

タイムゾーン

America/New_York

Required.

ARN

arn:aws:connect:ap-northeast-1:503561445046:instance/602608ef-90c7-4850-ac79-817e8ec2e487/operating-hours/91a5e686-9396-4ce5-a88d-f8d1db7852db

設定

日曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

月曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

火曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

水曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

木曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

金曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

土曜日

開始時刻

12:00

AM

終了時刻

12:00

AM

🗑

+ 時間を追加

オーバーライド [詳細はこちら](#)。
標準オペレーション時間に合わない日付を定義してください。

▶ 別のオペレーション時間からのコピー

+ 新しいオーバーライドを追加

祝日などの特定の日に設定したい場合はオーバーライド機能を設定する

タグ [詳細はこちら](#)

リソースタグを追加して、このオペレーション時間にアクセスできるユーザーを特定、整理、検索、フィルタリング、および制御できます。

リソースに関連付けられたタグがありません。

新しいタグを追加



オーバーライド設定の仕様について

オーバーライド設定の仕様は以下のようにになっています。

- 一つのエペレーション時間に登録できるオーバーライド（祝日情報）は50件までです
- 登録件数が50件を超える場合は過去のオーバーライド設定を削除してください
- 指定日を過ぎてもオーバーライド設定は自動削除されません
- オーバーライド設定は他のエペレーション時間からコピーできますが、期日を過ぎたオーバーライド設定をコピーすると保存時にエラーになります

2-8.緊急時の問い合わせフロー変更方法

天災や事故など、止む終えない事情が生じた場合、案内メッセージを発話した後にお電話を切断することが可能です。

【留意事項】

下記に記載する手動設定は、設定完了後に即時反映されます。手動設定される日時やタイミングは事前に十分なご検討されることをおすすめします。

設定方法

1. ルーティング → 電話番号 ページを開きます
2. 該当の電話番号（テキストリンク）を押下し、電話番号の編集 ページを開きます
3. 電話番号の編集 ページ内の 問い合わせフロー/IVR プルダウンの中から ミニマムスタートプラン（緊急用） を選択します
4. 電話番号の編集 ページ内の 保存 ボタンを押下し、設定を反映します

電話番号

音声および SMS 通信に使用する電話番号を管理および申請します。 [参考情報](#)

🔍 電話番号で検索

CSV をダウンロード

リリース

電話番号の取得

☐	電話番号	説明	電話の種類	アクティブなチャンネル	コンタクトフロー/IVR	国/地域
☐	+81 [REDACTED]		DID	Voice		JP
☐	+81 [REDACTED]		DID	Voice	ミニマムスタートプラン	JP

ページごとの行数 25 1 - 2 / 2 < >

[変更履歴の表示](#)

詳細 参考情報
この番号をリリースするには、電話番号ページに戻ります。

アクティブなチャンネル Voice	ステータス Active
電話の種類 DID	国/地域 JP

追加情報 - オプション
この番号の記述を編集し、必要に応じて、コンタクトフロー/IVR にアタッチします (または関連付けます)。

説明

電話番号の記述の入力

0 / 500

コンタクトフロー/IVR

フローの検索

ミニマムスタートプラン

✕ ▼

詳細 参考情報
この番号をリリースするには、電話番号ページに戻ります。

アクティブなチャンネル Voice	ステータス Active
電話の種類 DID	国/地域 JP

追加情報 - オプション
この番号の記述を編集し、必要に応じて、コンタクトフロー/IVR にアタッチします (または関連付けます)。

Sample Lambda integration

Sample queue configurations flow

Sample secure input with no agent

Sample note for screenpop

PIZZABOT

Sample AB test

Sample disconnect flow

ミニマムスタートプラン (緊急用)

フローの検索

✕ ▲

詳細 [参考情報](#)

この番号をリリースするには、電話番号ページに戻ります。

アクティブなチャンネル
Voice

ステータス
✔ Active

電話の種類
DID

国/地域
JP

追加情報 - オプション

この番号の記述を編集し、必要に応じて、コンタクトフロー/IVR にアタッチします (または関連付けます)。

説明

電話番号の記述の入力

0 / 500

コンタクトフロー/IVR

フローの検索

ミニマムスタートプラン (緊急用)

× ▼

通常時に戻す場合

通常の問い合わせフローに戻す場合は **問い合わせフロー/IVR** プルダウンの中から元のコンタクトフローを選択し、**保存** ボタンを押下し、設定を反映します。

(下図では **ミニマムスタートプラン** に変更しています)

詳細 [参考情報](#)
この番号をリリースするには、電話番号ページに戻ります。

アクティブなチャネル Voice	ステータス ✔ Active
電話の種類 DID	国/地域 JP

追加情報 - オプション
この番号の記述を編集し、必要に応じて、コンタクトフロー/IVR にアタッチします (または関連付けます)。

説明

電話番号の記述の入力

0 / 500

コンタクトフロー/IVR

フローの検索

ミニマムスタートプラン

✕ ▼

3.弊社へのお問い合わせについて

弊社サポートへのお問い合わせ方法についてご説明します。

3-1.サポートサイトについて

3-1.サポートサイトについて

請求代行サービスをご利用のお客様は、サーバーワークス マイスターズポータルより弊社サポートセンターにお問い合わせいただけます。

詳細は以下のWebページをご覧ください。

[サポートセンターに問い合わせる](#)

3-2.Backlogについて

プロジェクト期間終了後はBacklogでのお問い合わせは受け付けておりません。

情報削除のご依頼がない限り、参照できる環境は維持させていただきます。

3-3.プロジェクト終了後の AWS サポート範囲について

プロジェクト終了後はAWSサポートのご利用が可能です。

AWSサポートの範囲は以下をご確認ください。

Amazon Connect の AWS サポートの範囲について

サポート範囲内

以下は標準サポートとして対応可能です。

- 不具合の調査
 - Amazon Connect サービス稼働状況に関するお問い合わせ
 - CCPを利用した電話対応の不具合や意図しない動作の調査
 - AWSが提供するCTI連携ツールに関する不具合の問い合わせ
対象：Salesforce/Zendesk
- AWSへの申請
 - サービスの上限緩和申請
 - 電話番号の取得
- Amazon Connect 利用に関するお問い合わせ
 - 電話番号取得に関する問題
 - 取得可能な電話番号がない場合 等
 - ドキュメントで解決しないサービス仕様の確認

サポート範囲外

下記は標準サポート範囲外となり、導入支援のサービスとして個別対応（お見積り）となります。

- 貴社で設定をしたIVRおよび連携するLambdaの内容に関する問い合わせ（AWS側に不具合の可能性がある場合は除外）
- 導入設計や具体的な実装方法に関するお問い合わせ（Lambdaを利用した開発も含む）
- 運用設計に関するお問い合わせ

弊社にてインテグレーションを行った案件に限り、下記の対応も可能です。

- 納品時の設定項目に関する問い合わせ
- 納品時のIVRおよび連携するLambdaの内容に関する問い合わせ

調査のための情報取得依頼について

不具合の調査では、利用環境（AWS/クライアント）の情報を提出していただく場合があります。

自社にてAWSの情報取得が難しい場合は、有償サポート契約をご検討ください。

調査で取得を依頼する情報の例

AWS	クライアント
CloudWatch Logs 録音データ エクスポートした問い合わせフロー	CCPログ HARファイル

4.参考資料

AWS提供資料

資料名称	目的	リンク
管理者ガイド	Amazon Connectのすべての機能を説明する公式ドキュメント	Amazon Connect 管理者ガイド
APIリファレンス	APIを利用した開発を行う際に参照するドキュメント	Amazon Connect API Reference

サーバーワークス提供参考動画

Amazon Connect関連のすべての動画は再生リスト [動画でわかる Amazon Connect](#) から確認できます。

内容	URL
Amazon Connect概要	https://youtu.be/rVZ2rGEfkSY
ソフトフォン使い方	https://youtu.be/BU_f_RDdovo
クイック接続の設定	https://youtu.be/4E7ZQlZd8RU
問い合わせフロー設定～CCP受電	https://youtu.be/DKupl3moFdQ
スキルベースルーティング	https://youtu.be/zDDJsqy_ays
電話番号追加方法	https://youtu.be/TyDJsBaA4bM

ご利用環境について

Amazon Connect のご利用環境についてご説明します。

対応ブラウザ

Amazon Connect では通信のため WebRTC が必要です。以下のブラウザがサポートされています。

ブラウザ	バージョン	バージョンを確認する方法
Google Chrome	最新の 3 つのバージョン	Chrome を起動して、アドレスバーに「chrome://version」と入力します。バージョンは結果の上部にある [Google Chrome] フィールドに表示されます。 サードパーティー Cookie の Google Chrome 更新 を参照してください。
Microsoft Edge Chromium	最新の 3 つのバージョン	Edge を開きます。メニューで [Help and feedback] (ヘルプとフィードバック) を選択し、 [About Microsoft Edge] (Microsoft Edge について) を選択します。バージョン番号は [About] (詳細) セクションに記載されています。
Mozilla Firefox	最新の 3 つのバージョン	Firefox を開きます。メニューで [ヘルプ] アイコンを選択し、 [Firefox について] を選択します。バージョン番号は、Firefox 名の下に表示されます。 Firefox の拡張追跡保護の更新 を参照してください。
Mozilla Firefox ESR	バージョンは、Firefox の 販売終了日 までサポートされません。詳細については、「 Firefox ESR release calendar 」を参照してください。	Firefox を開きます。メニューで [ヘルプ] アイコンを選択し、 [Firefox について] を選択します。バージョン番号は、Firefox 名の下に表示されます。

ヘッドセットについて

ヘッドセットまたはマイク付きイヤホンを準備してください。

指定機器はありません。



変更履歴

変更履歴

Version	備考
2025/2/28	Webページ版初版公開