



アーキテクチャ図

Amazon Connect でデジタルメッセージング チャンネルを有効にする



Amazon Connect でデジタルメッセージングチャネルを有効にする: アーキテクチャ図

Copyright © 2026 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Amazon の商標およびトレードドレスは Amazon 以外の製品およびサービスに使用することはできません。また、お客様に誤解を与える可能性がある形式で、または Amazon の信用を損なう形式で使用することもできません。Amazon が所有していないその他のすべての商標は Amazon との提携、関連、支援関係の有無にかかわらず、それら該当する所有者の資産です。

Table of Contents

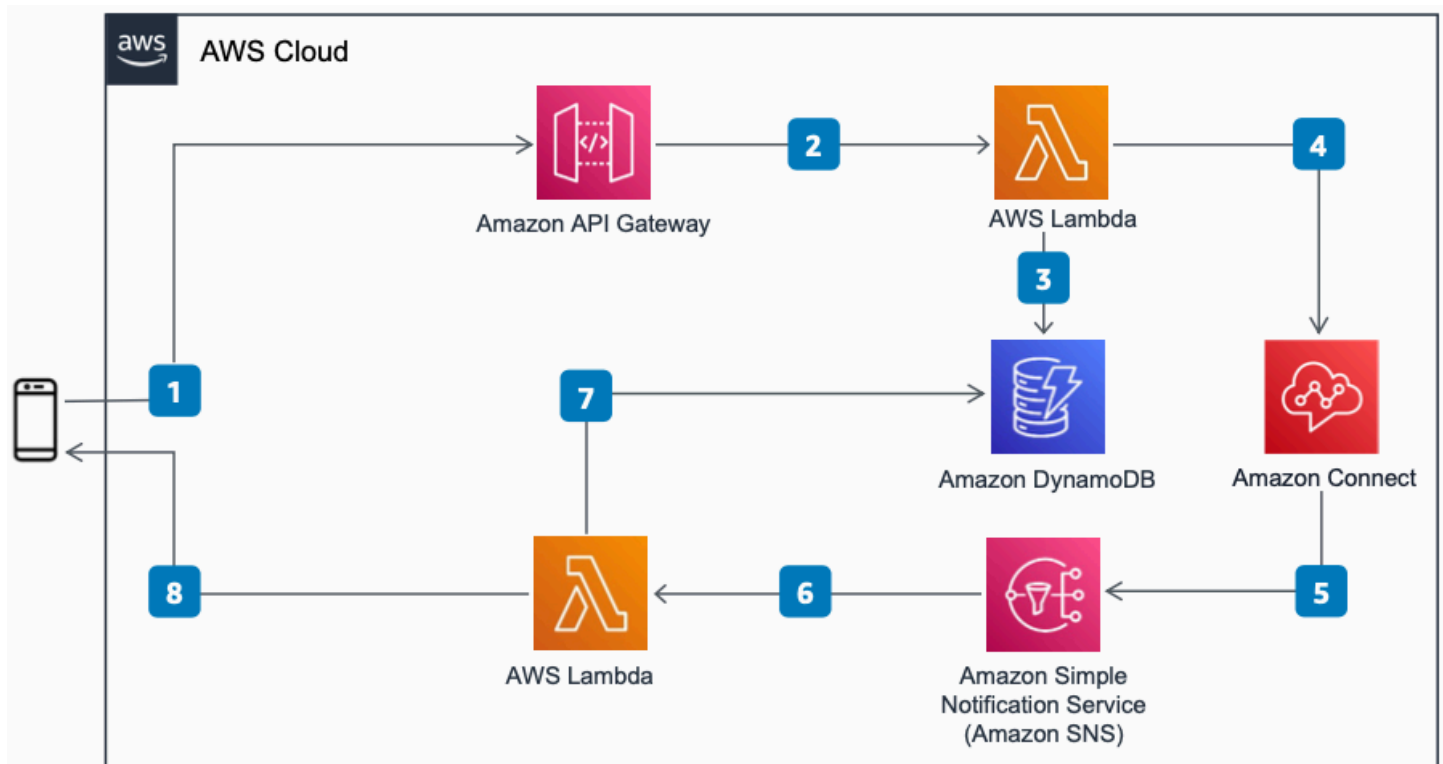
Amazon Connect でのデジタルメッセージング	i
Amazon Connect でデジタルメッセージングチャネルを有効にする	1
詳細情報	2
図の履歴	2
.....	iii

Amazon Connect でデジタルメッセージングチャネルを有効にする

公開日: 2021 年 11 月 23 日 ([図の履歴](#))

このリファレンスアーキテクチャ図は、デジタルメッセージングチャネル (Facebook Messenger や などSlack) のサポートをコンタクトセンターに追加する方法を示しています。Amazon [Amazon Connect](#) Chat の Message Streaming APIs とサーバーレスサービスを使用します AWS。

Amazon Connect でデジタルメッセージングチャネルを有効にする



1. お客様は、デジタルメッセージングチャネルから [Amazon API Gateway](#) でホストされているウェブフックにメッセージを送信します。
2. API Gateway は にメッセージを送信します [AWS Lambda](#)。
3. Lambda は、チャット問い合わせコンテキストを [Amazon DynamoDB](#) に書き込みます。
4. これが問い合わせの最初のメッセージである場合、Lambda は `StartChatContact`、`StartContactStreaming`、`CreateParticipantConnection` API APIs。既存のチャットがある場合、Lambda は Amazon Connect にメッセージを送信します。

5. Amazon Connect は、エージェントおよびシステムのメッセージを [Amazon Simple Notification Service](#) (Amazon SNS) にストリーミングします。
6. Amazon SNS は Lambda を呼び出します。
7. Lambda は DynamoDB にチャット問い合わせコンテキストをクエリします。
8. Lambda は、ソースチャネルからの APIs を通じて返信メッセージをお客様に配信します。

詳細情報

詳細については、「」を参照してください。

- [AWS アーキテクチャアイコン](#)
- [AWS アーキテクチャセンター](#)
- [AWS Well-Architected](#)
- [Amazon Connect 製品ページ](#)

図の履歴

このリファレンスアーキテクチャ図の更新について通知を受け取るには、RSS フィードをサブスクライブします。

変更	説明	日付
初版発行	リファレンスアーキテクチャ図が最初に公開されました。	2021 年 11 月 23 日

Note

RSS 更新をサブスクライブするには、使用しているブラウザで RSS プラグインが有効になっている必要があります。

翻訳は機械翻訳により提供されています。提供された翻訳内容と英語版の間で齟齬、不一致または矛盾がある場合、英語版が優先します。