

サーバーワークス、クラウドコンタクトワークスペースの要約機能にAmazon Nova Pro を採用。要約コストを約75%削減可能に

アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）の AWS プレミアティア サービスパートナーである株式会社サーバーワークス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大石 良、以下：サーバーワークス）は、自社開発した Amazon Connect のカスタムソフトフォン「クラウドコンタクトワークスペース」の会話要約機能が、Amazon の提供する最新基盤モデル「Amazon Nova Pro」に対応したことをお知らせします。

クラウドコンタクトワークスペース要約機能に
Amazon Nova Pro を採用

要約コストを
約75%
削減可能に



■クラウドコンタクトワークスペースとは

「クラウドコンタクトワークスペース」は、サーバーワークスが独自に開発・提供する Amazon Connect のカスタムソフトフォンです。Amazon Connect の標準機能を拡張し、電話対応の利便性を高めるだけでなく、会話の要約機能や運用状況を可視化するダッシュボードなどを備え、コンタクトセンターの業務効率化と高度化を支援するソリューションです。

■ クラウドコンタクトワークスペース「会話要約機能」のメリット

本ソリューションには、テキスト化された通話内容を生成AIを用いて要約する機能が搭載されています。

これにより、スーパーバイザーや後任のオペレーターは、通話記録の全文を読み込む必要がなくなり、短時間で会話の概要を把握できます。迅速な意思決定やスムーズな引継ぎが可能となり、コンタクトセンターの運用効率が大幅に向上します。

〈クラウドコンタクトワークスペース要約機能利用イメージ図〉

The screenshot displays the Cloud Contact Center Space interface. At the top, there's a header bar with icons for availability (Available), phone, and settings. Below it, a greeting 'ようこそ user01' and a speech bubble icon are visible. On the left, there are two buttons: 'クイック接続' (Quick Connect) and '数値パッド' (Number Pad). The main area features a 'Contact List' table with the following data:

No.	通話種別	開始	終了	操作
6	OUTBOUND	11:36	11:37	要約
5	OUTBOUND	11:36	11:37	要約
4	OUTBOUND	11:36	11:36	要約
3	OUTBOUND	11:36	11:36	要約
2	INBOUND	11:34	11:35	要約
1	INBOUND	11:34	11:35	要約

To the right of the table, a summary pane provides a quick overview of the recorded conversations:

- 会話の要約**
 - タナカ工業の田中様からバーバークスへの電話
 - 宮澤のナカジマさんへの用件があった
 - ナカジマさんは本日休暇中で出社予定
 - 田中様は明日再度電話することになった
- 発生した問題**
 - 営業担当者(ナカジマさん)が不在で、顧客の用件に対応できなかった
- アクション**
 - ナカジマさんは明日、タナカ工業の田中様からの電話に対応する

At the bottom, there's a footer with a phone number input field ('番号を入力してください'), a dial button ('ダイヤル'), and a status message ('最終更新: 2024/9/24 15:40:04'). The footer also includes links for 'ソフトフォン利用で困ったときは' (When you're having trouble with softphone), 'Cloud Contact Center Spaceとは' (What is Cloud Contact Center Space?), and 'Amazon Connectのダッシュボード' (Amazon Connect Dashboard), along with a copyright notice ('Copyright 2020-2024 Serverworks Co., Ltd. All Rights Reserved.').

▼Amazon Nova Pro の特長についてはこちらをご覧ください。

<https://aws.amazon.com/nova/models/>

サーバーワークスは今後も、Amazon Connect をはじめとする AWS サービスと、生成AIなどの最新技術をいち早く取り入れ、お客様のクラウド活用をさらに加速させるため、サービスの継続的なアップデートに努めてまいります。

■ 関連情報

Amazon Connect サービスデリバリー プログラム パートナーであるサーバーワークスが、導入から運用までを支援します。

▼ソフトフォンのお問い合わせおよび Amazon Connect 関連のご相談はこちら

[お問い合わせフォーム](#)

■ 株式会社サーバーワークスについて

サーバーワークスは、「クラウドで、世界を、もっと、はたらきやすく」をビジョンに掲げ、2008年よりクラウドの導入から最適化までを支援している AWS 専業のクラウドインテグレーターです。2025年11月末現在、1,500社、28,400プロジェクトを超える AWS 導入実績を誇っており、2014年11月より AWS パートナーネットワーク（APN）最上位の「AWS プレミアティアサービスパートナー」に継続して認定されています。

移行や運用、デジタルワークプレース、コンタクトセンターなど多岐にわたって認定を取得し、AWS 事業を継続的に拡大させています。

取得認定、実績についての詳細はこちらをご覧ください：<https://partners.amazonaws.com/jp/partners/001E000000NaBHzIAN/>

*本リリースに記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

*本リリースの情報は発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

当プレスリリースURL

<https://prttimes.jp/main/html/rd/p/000000153.000075977.html>

株式会社サーバーワークスのプレスリリース一覧

https://prttimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/75977

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社サーバーワークス

アプリケーション本部

担当：営業課

E-mail : connect-sales@serverworks.co.jp