

サーバーワークス、クラウドコンタクトセンターパッケージにIVR録音テキスト化機能を追加

オペレーターにつながらなかった問い合わせを録音し、文字起こし・要約付きでZendeskに自動起票

アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）の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、株式会社エクレクト（本社：東京都世田谷区、代表取締役：辻本 真大、以下：エクレクト）と共同で提供するクラウドコンタクトセンターパッケージに、IVR録音テキスト化機能を追加しました。

サーバーワークス、クラウドコンタクトセンター パッケージにIVR録音テキスト化機能を追加



Serverworks

本機能は、オペレーターにつながる前のIVR（自動音声応答）フロー内で発信者の音声を録音します。オペレーターにつながらずに伝言として残された問い合わせも、メールやチャットと同じ画面でチケットとして管理できるため、折り返し対応の効率化と対応漏れの防止を支援します。

■IVR録音テキスト化の主な機能

1. IVRフロー内での録音

Amazon Connect Customerのフロー内で、オペレーターに接続する前の段階で発信者の音声を録音できます。

2. Zendeskのチケットとして自動起票

録音された問い合わせ内容は、Zendeskのチケットとして自動で起票されます。メールやチャットと同じ画面で、担当者とステータスを設定して管理できます。

3. 文字起こし・要約をチケットに格納

録音内容の文字起こしと要約がチケットに格納されるため、音声を再生しなくても用件を確認できます。折り返しの優先順位付けや、担当者間の引き継ぎに活用できます。

■クラウドコンタクトセンターパッケージについて

ZendeskとAmazon Connect Customerを組み合わせたコンタクトセンターソリューションです。AWSの導入・運用を支援するサーバーワークスと、Zendeskの販売・導入支援を手がけるエクレクトが共同で提供しています。主な特長は次の3点です。

- **最短1カ月で導入可能**

基本設定をパッケージ化しており、初期費用を抑えて小規模から導入できます。

- **オムニチャネル対応**

電話、メール、チャット、SNSなどの問い合わせを、Zendesk上で一元管理できます。

- **通話内容の分析機能を標準搭載**

通話の文字起こし、感情分析、生成AIによる会話内容の自動要約を、標準機能として備えています。

サービス詳細ページはこちら：https://www.serverworks.co.jp/service/architectingandbuild/amazon_connect/contactcenter-package.html

■今後の展望

サーバーワークスは今後も、Amazon Connect CustomerをはじめとするAWSのサービスや生成AIをZendeskと組み合わせ、導入企業のコンタクトセンター業務を支援してまいります。

■関連情報

サーバーワークスは、Amazon Connect サービスデリバリープログラムの認定を取得しています。Amazon Connect Customerの導入から運用までを支援しています。

Amazon Connect Customerに関する問い合わせ：<https://www.serverworks.co.jp/contact/>

■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専門のクラウドインテグレーターです。

2026年8月末現在、1,610社、33,200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。

クラウド基盤の構築・運用における伴走支援にとどまらず、クラウドセキュリティおよび生成AI活用を新たな主軸に据え、企業のクラウド投資を確実な事業成果へつなげるパートナーとして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://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000202.000075977.html>

株式会社サーバーワークスのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrp/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

社長室 広報

担当：鈴木、田上

TEL：03-5579-8029

E-mail：pr@serverworks.co.jp