

サーバーワークス、Amazon Connect・Zendesk連携パッケージのAIモデルを拡充し「Claude Sonnet 4.5」に対応

Anthropic社の生成AIモデルで、会話内容の要約精度を大幅に強化

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、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）と共同提供している「クラウドコンタクトセンターパッケージ」において、標準搭載の会話要約機能がAnthropic社の生成AIモデル「Claude Sonnet 4.5」に対応したことをお知らせいたします。

■「Claude Sonnet 4.5」対応の背景とメリット

本パッケージに標準搭載されている会話内容の要約機能は、後処理時間の短縮や引き継ぎの効率化に直結する機能として、実務を担うオペレーターや管理者の方々から高い評価をいただいております。

今回、「クラウドコンタクトセンターパッケージ」の標準機能（通話内容を要約しZendeskのチケットへ自動登録する機能）において、高度な文脈理解力を持つAIモデル「Claude Sonnet 4.5」を新たに追加しました。

これにより、複雑な顧客対応でも文脈を正確に捉えた高精度な要約が可能となります。要約内容の不足による通話録音の聞き直し等の手間を削減し、迅速な意思決定とスムーズな引き継ぎを実現。コンタクトセンターの運用効率を大幅に向上させます。

■クラウドコンタクトセンターパッケージ (Zendesk + Amazon Connect) について

AWS導入実績が豊富なサーバーワークスと、Zendesk公認 APAC No.1パートナーであるエクレクトの知見を凝縮したソリューションです。

主な特長

- **最短1ヶ月でのスピード導入**

基本設定のパッケージ化により、初期費用を抑えたスモールスタートが可能です。

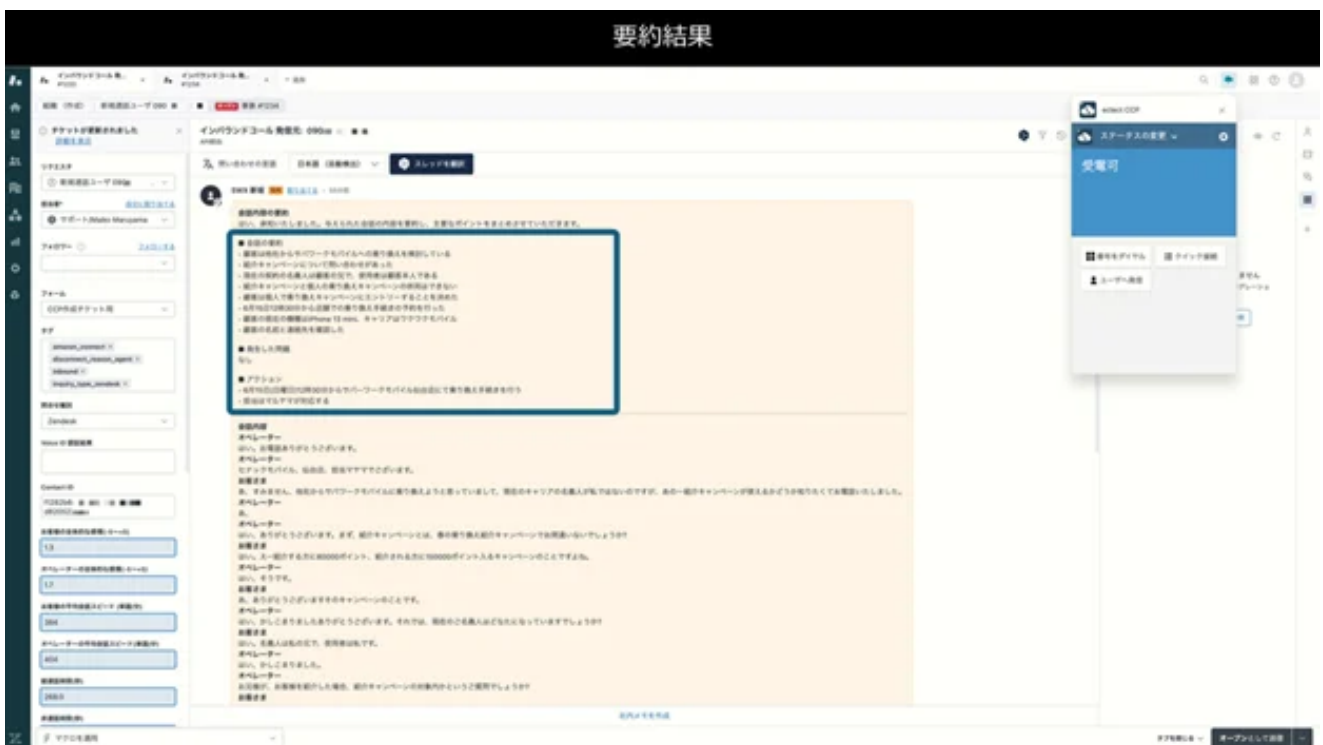
- **オムニチャネル対応**

電話、メール、チャット、SNS等のあらゆる問い合わせをZendesk上で一元管理します。

- **柔軟なAI活用とカスタマイズ**

本ソリューションではAmazon Bedrockを使用しています。これにより、要件やコストに応じてClaudeをはじめとする最適なAIモデルの選択や、窓口ごとの要約プロンプト（形式や項目）のカスタマイズが可能です。

クラウドコンタクトセンターパッケージ 要約機能利用イメージ図



■今後の展望

サーバーワークスは今後も、Amazon ConnectをはじめとするAWSサービスと最新の生成AI技術、そしてZendeskによる優れた顧客体験管理を組み合わせ、お客様のコンタクトセンター業務の高度化を支援してまいります。

▼サービス詳細・Amazon Connect関連のご相談はこちら

<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2月末現在、1,540社、29,800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、デジタルワークスペース、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://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000163.000075977.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/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 営業課

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