

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「Claude Sonnet 4.5」を採用

長時間の通話や複雑な対応でも、高精度な要約を実現

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、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」の会話要約機能において、Anthropic社の生成AIモデル「Claude Sonnet 4.5」に対応するアップデートを実施したことをお知らせいたします。

クラウドコンタクトスペース要約機能に Claude Sonnet 4.5 を採用

長時間の複雑な会話でも
高精度の要約を実現



■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・提供するカスタムソフトフォンです。クラウド型コンタクトセンター（コールセンター）向けのサービスである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

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。

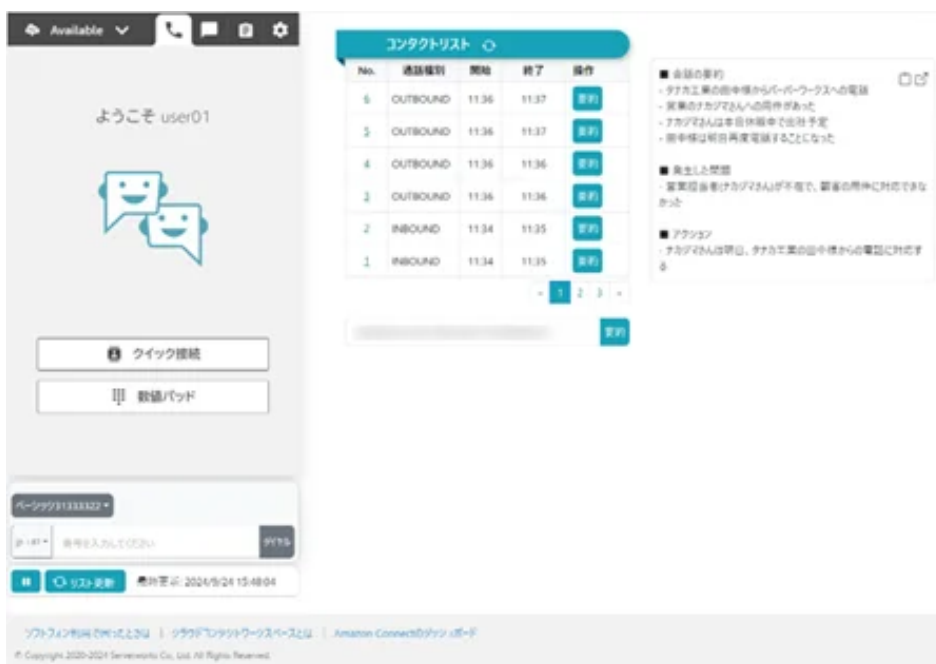
■クラウドコンタクトワークスペース「Claude Sonnet 4.5」採用のメリット

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

今回、要約機能のAIモデルとして、高度な文脈理解力を持つ「Claude Sonnet 4.5」を新たに採用しました。

これにより、長時間の通話や複雑な顧客対応においても、文脈を正確に捉えた高精度な要約が可能となります。

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。迅速な意思決定と円滑な引き継ぎが実現し、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ワークスペース要約機能 利用イメージ図

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

<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、デジタルワークプレイス、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/000000167.000075977.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/searchr/p/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