

# サーバーワークス、生成AIを活用したコールセンターおよび社内ヘルプデスク向け文書検索・会話要約 PoC 環境の提供を開始

問い合わせ対応の効率化と品質向上を支援、オペレーターと従業員の負担を軽減

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、クラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」にて、生成AIを活用した会話要約機能と、高度な文書検索機能を備えたPoC環境の提供を開始したことをお知らせいたします。これにより、企業は生成AIによる問い合わせ対応の効率化と品質向上、オペレーターと従業員の負担軽減を検証することが可能になります。

## 生成 AI を活用した PoC 環境を提供開始！

The illustration depicts a customer service agent sitting at a desk with a laptop, interacting with a large yellow screen displaying chat messages. To the left, there are three circular icons: a magnifying glass over a document labeled '文書検索' (Document Search), a cloud with rain labeled '会話要約機能' (Conversation Summarization Function), and a person at a desk. The entire scene is framed in red.

## ■PoC環境提供の背景

コールセンターのオペレーターは、顧客との会話内容を要約する作業に多くの時間を費やしています。一方、社内ヘルプデスクの担当者は、従業員からの多岐にわたる問い合わせに対し、関連文書を迅速に見つけ出す対応が求められます。このような状況の中、従来のシステムでは、日々増え続ける情報を効率的に活用し、顧客および従業員の満足度向上に繋がる質の高い対応を実現することは容易ではありませんでした。

AWS専門のクラウドインテグレーターであるサーバーワークスは、豊富なクラウド導入・運用実績を有し、請求代行サービスを含む包括的な支援を行っています。

数多くの企業の生成AI活用をサポートしてきたこれまでの経験を活かし、生成AIの導入から実践までを網羅するフレームワーク構築、ならびに迅速な価値検証を可能にするPoC環境の提供を実現します。

<生成AIを活用したPoC環境支援についての詳細はこちら>

[https://www.serverworks.co.jp/service/leverage\\_aws/aws\\_generativeai.html](https://www.serverworks.co.jp/service/leverage_aws/aws_generativeai.html)

## ■提供するPoC環境の概要

本サービスで当社が提供するPoC（概念実証）環境では、主に以下の2つの機能について、導入を検討される企業様における有効性や、それぞれの業務への導入効果をご検証いただけます。

### 文書検索機能

既存のFAQ、製品マニュアル、社内ドキュメントといった膨大な文書データの中から、質問に対して迅速かつ的確な情報を検索する機能です。



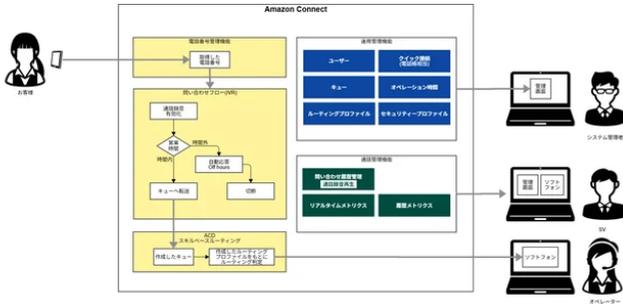
文書検索機能 画面イメージ（引用元：<https://aws.amazon.com/jp/cdp/genai-chat-app/>）



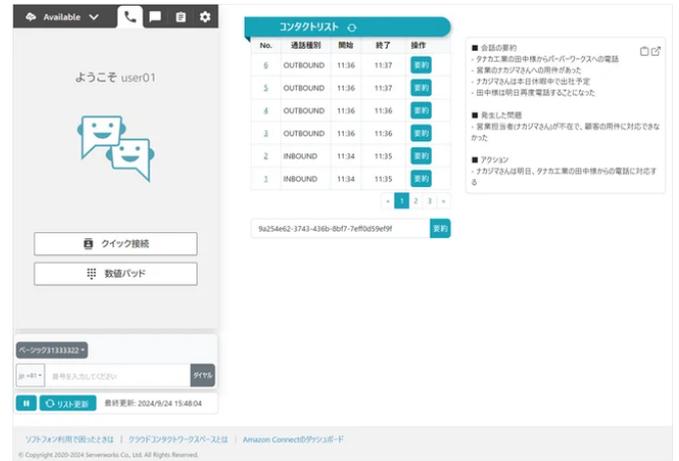
検索機能結果 画面イメージ

# 会話要約機能

Amazon Connectにおける顧客との通話内容を、応対後に自動で要約する機能です。



Amazon Connect 提供イメージ



要約表示機能イメージ

これらの機能は、お客様のご要望に応じて選択し、実際の業務でどのように活用できるか、その効果をお確かめいただくことが可能です。

## ■検証できること

このPoC環境を活用いただくことで、オペレーター支援に関してニーズの高い、以下の効果を具体的に検証できます。

### 【検証ポイント1】 文書検索機能による業務効率と対応品質の向上

- オペレーターが顧客からの問い合わせに対応する際、生成AIが関連性の高い情報を迅速に提示することで、回答の精度とスピードが向上し、結果として顧客満足度を高められるか。
- 従業員が社内システムや規定に関する疑問を抱いた際に、生成AIによる高精度な文書検索を通じて、必要な情報を自ら迅速に見つけ出し、自己解決できるようになるか。

### 【検証ポイント2】 会話要約機能による記録・共有業務の効率化

- オペレーターやヘルプデスク担当者が、顧客や従業員との応対内容を効率的に記録・共有するにあたり、生成AIが会話の意図を汲み取り、的確な要約を作成できるか。

## ■本PoC環境導入による主なメリット

本PoC環境を導入していただくことで、企業は以下の効果を期待できます。

- **オペレーターおよびヘルプデスク担当者の業務効率向上**

会話要約に要する時間を大幅に削減し、担当者がより付加価値の高い、本来注力すべき業務に集中できる環境を実現します。

- **対応品質の向上と均一化**

生成AIが関連性の高い情報を迅速に提示することで、オペレーターやヘルプデスク担当者の対応の質とスピードが向上。経験の浅い担当者でも質の高い対応が可能となり、チーム全体の早期戦力化とサービスレベルの均一化に貢献します。

- **顧客満足度と従業員満足度の向上**

生成AIが大量の文書データを解析し、必要な情報へ誰もが容易にアクセスできる環境を提供します。これにより、迅速かつ的確な情報提供が実現し、顧客と従業員双方の満足度向上に繋がります。

- **運用コストの削減**

問い合わせ対応時間の短縮、およびオペレーターの業務負担軽減を通じて、コールセンターや社内ヘルプデスクの運用コスト削減に貢献します。

## ■キャンペーンのお知らせ

本環境の提供開始に伴い、キャンペーンを実施いたします。詳しくは以下からご確認ください。

[キャンペーンページ](#)

サーバーワークスは今後も、企業のIT内製化と生成AIの進化への迅速な対応を行い、お客様のクラウド活用によるDX推進を強力にサポートしてまいります。

## ■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。

2025年5月末現在、1,440社、25,600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。

---

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](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

社長室 広報

担当：鈴木、田上

TEL：03-5579-8029

E-mail：pr@serverworks.co.jp