

# サーバーワークス、Salesforce Open CTIからの移行に対応したAmazon Connect CustomerとSalesforceの連携パッケージソリューションの提供を開始

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、Salesforce Open CTIからの移行に対応したAmazon Connect CustomerとSalesforceの連携パッケージソリューションの提供を開始したことをお知らせします。

## ■サービス提供の背景

SalesforceとAmazon Connect Customerの連携ソリューションとして、高度な標準機能（Salesforce Voice）の活用から要件に合わせた独自開発まで、システム連携の選択肢は多様化しています。

その中で、サーバーワークスは「初期投資を抑え、迅速に連携環境を構築したい」という企業のニーズに応えるべく、既存のSalesforce環境を活用しつつ、導入期間とコストを大幅に圧縮した「第3の選択肢」として本パッケージを開発しました。

また、既存の連携方式である「Open CTI」が2028年にサポート終了を迎えるため、直前の駆け込み需要によるコスト高騰やリソース不足を未然に防ぐ対策も求められています。本パッケージは、現在の運用イメージを維持しながら、余裕を持って次世代の連携方式へ計画的に移行したいという課題解決も支援します。

## ■本ソリューションの3つの特徴

本サービスは、以下の特徴を通じてコンタクトセンターの業務効率化を支援します。

### • スピード導入とコストパフォーマンス

機能を厳選しパッケージ化したことで、導入時の設定負荷を大幅に軽減しました。追加カスタマイズを行わない標準構成の場合、お客様側の実作業は手順書に沿うだけで済み、最短1週間での接続が可能です。

### • Salesforceとのスムーズな連携

通話開始と同時にケースが自動作成されます。オペレーターが手動で作成したり、画面を切り替えたりする手間を削減し、即座に対応を開始できる環境を整えます。

- **生成AIによる自動要約機能の標準搭載**

通話終了後、生成AIが対話内容を自動で要約し、Salesforceへ直接書き込みます。AIのプロンプト（指示文）は自社で調整できるため、運用に合わせた要約結果を得ることが可能です。これにより、顧客応対後の後処理時間（ACW）を大幅に削減します。

サービス詳細ページ：[https://www.serverworks.co.jp/service/architectingandbuild/amazon\\_connect/salesforce\\_package.html](https://www.serverworks.co.jp/service/architectingandbuild/amazon_connect/salesforce_package.html)

## ■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5月末現在、1,570社、31,700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/000000179.000075977.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](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

アプリケーションサービス部営業課

担当：萱場

TEL : 03-5579-8029

E-mail : [connect-sales@serverworks.co.jp](mailto:connect-sales@serverworks.co.jp)