

報道関係者各位
プレスリリース

サーバーワークス、
「Amazon Connect」とMSYSが提供する「MSYS Omnis」を連携

アマゾン ウェブ サービス(以下：AWS)パートナーネットワーク(以下：APN ※)プレミアムコンサルティング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、丸紅情報システムズ株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役社長：渡辺 亮一、以下：MSYS)と協業しクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Amazon Connect」とMSYSが提供する Google Cloud Platform(TM)を利用したクラウドAI サービス「MSYS Omnis」(名称：エムシスオムニス、以下：オムニス)のシステム連携することをお知らせいたします。



Amazon Connect」と「MSYS Omnis」が連携

Amazon Connect は、世界中のスタッフが日々何百万件もの問い合わせに対応するアマゾンのコンタクトセンターと同じ技術が使われている、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンターであり、あらゆるビジネスが簡単に低コストでより良いカスタマーサービスを提供できるようにします。サーバーワークスは、Amazon Connect の環境構築をはじめ、コールセンター向けの様々なソリューションを提供する、『Amazon Connect ソリューションパッケージ』の一つとしてオムニスの取り扱いを開始します。

オムニスは、Google(TM)が提供する音声認識精度の高い Google Cloud Speech-to-Text を利用し、MSYS が独自にコンタクトセンターでの利用シーンに合わせて開発した「チューニングレス運用の簡便性」、「導入までのスピード」、「価格優位性」を特徴とする従量課金制のクラウドAI サービスです。音声認識に加え、文章要約や AI FAQ など多くの機能を搭載しています。

本システム連携により、Amazon Connect の各機能に加えて、オペレータとお客様による通話内容のテキスト化に音声認識を利用した業務効率化や、AI FAQ を利用したオペレータの補助などが実現できます。

MSYS はオムニスと外部サービスの連携により、お客様へより一層利便性の高い提案を行います。

尚、2019 年 11 月 13 日(水)～14 日(木)に池袋サンシャインシティ・文化会館で開催されるリックテレコム主催の「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京」では、MSYS、サーバーワークス双方のブース内で Amazon Connect とオムニスのシステム連携について展示します。

コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

サーバーワークスブース：3C-16

MSYS ブース：No. 3D-1

本リリースはサーバーワークスと MSYS の共同リリースです。各社から重複して配信される場合がありますが、あらかじめご了承ください。

■丸紅情報システムズについて

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

■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。2019 年 11 月現在、750 社、7,100 プロジェクトを超える AWS 導入実績を誇っており、2014 年 10 月より APN 最上位の「プレミアムコンサルティングパートナー」に継続して認定されています。移行や運用、エンドユーザーコンピューティング、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おります。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://aws.amazon.com/partners/find/partnerdetails/?id=001E000000NaBHzIAN>

※ APN は、AWS のエコシステムを支えるシステムインテグレーター(SI)、戦略的コンサルティングファーム、ソリューションプロバイダ、マネージドサービスプロバイダ、独立系ソフトウェアベンダー(ISV)、SaaS ベンダー、PaaS ベンダー、開発者用ツールベンダー、管理／セキュリティベンダーなどによって構成されております。

*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。

*アマゾンウェブサービス、AWS は、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

*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。

■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

営業部 マーケティング・コミュニケーション課

担当：北上、鈴木

TEL：03-5579-8029

E-mail：marketing@serverworks.co.jp