

## "声"で本人認証が可能！「Voice ID 認証機能」をリリース

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：東京都港区、代表取締役社長：辻本 真大）と連携し、Zendesk で管理された顧客情報と Amazon Connect Voice ID による声紋認証を組み合わせた機能をリリースしました。

### ● Amazon Connect Voice IDとは

Amazon Connect の一機能である Amazon Connect Voice ID は、機械学習を使用してリアルタイムの発信者認証と不正リスク検出を提供し、音声対話をより高速かつ安全にすることが可能です。

#### ■ Amazon Connect についてはこちら

<https://aws.amazon.com/jp/connect/>

#### ■ Amazon Connect Voice ID についてはこちら

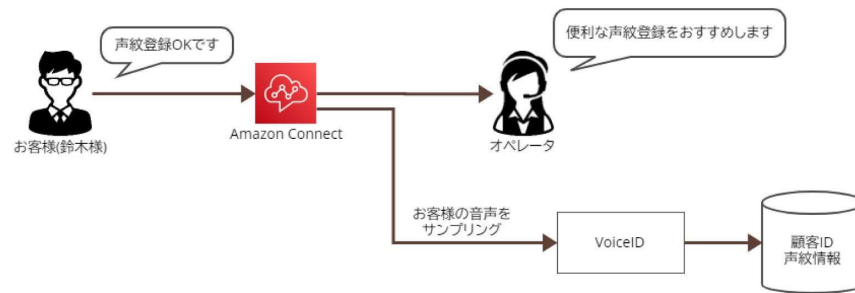
<https://aws.amazon.com/jp/connect/voice-id/>

### ● 導入のメリット

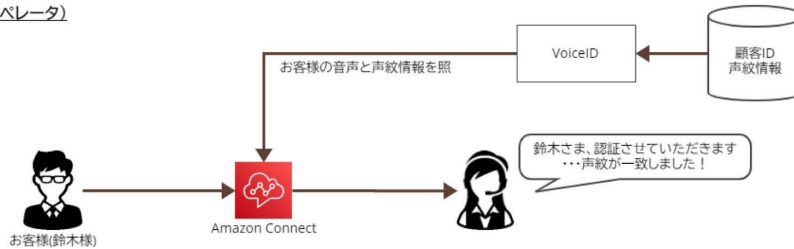
- ・従来の本人確認は、生年月日や登録された自宅電話番号、秘密の質問などをオペレータへ答えることで実施していましたが、Amazon Connect Voice ID の声紋照合により、自動化かつより正確な認証が可能になります。
- ・なりすましなどのリスクが低減できます。
- ・オペレータとの会話中に照合することも可能なため、従来の確認方法と並行しての活用も可能です。
- ・Zendesk と社内システム上にある顧客情報や商品情報のデータを API 連携することで、一次対応における情報の不足を解消できます。

### ● フローイメージ

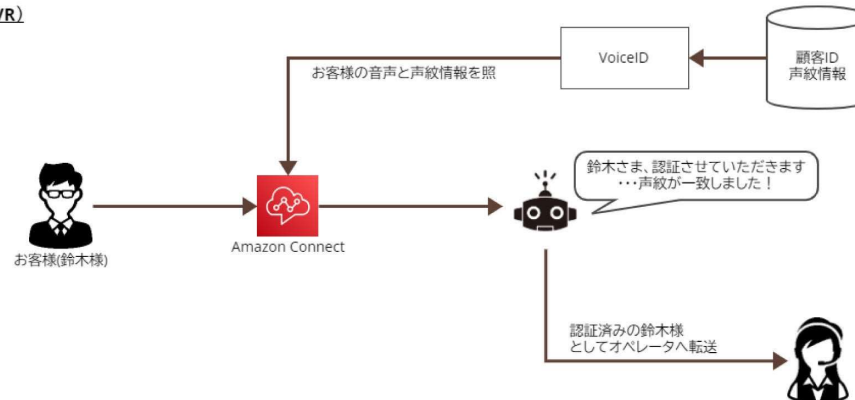
### 声紋登録



### 音声認証(オペレータ)



### 音声認証(IVR)



サーバーワークスは今後も、AWSの技術を活用し、各企業のビジネスニーズに応じたソリューションを提供してまいります。

### ■株式会社エレクトについて

エレクトは、CXソリューションカンパニーです。500社を超える豊富な支援実績による知見とノウハウを元に、CX向上およびEX向上につながるサービスをトータルで提供しています。また、カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、APAC NO.1の実績が評価され「APAC Partner of the Year」を3年連続受賞しています。AWSや各種AIエンジンなどさまざまな外部システムとの連携開発をはじめ、システム設計から実装・運用まで、トータルで支援します。

所在地：東京都世田谷区北沢2-36-9 ベル下北沢3F

代表取締役社長：辻本 真大

URL：<https://elect.co.jp/>

## ■Zendeskについて

2007年、Zendeskは、世界中のあらゆる企業がカスタマーサービスをオンラインで行えるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスに革命を起こしました。現在、Zendeskは、電話、チャット、メール、メッセージング、ソーシャルチャネル、コミュニティ、レビューサイト、ヘルプセンターなどを介して、10万以上のブランドとその先の何億人もの顧客を結び、何十億もの会話を支えています。Zendeskのソリューションは、ユーザーが使いやすいようにユーザーの立場に立って作られています。Zendeskは、デンマークのコペンハーゲンで設立された後、カリフォルニアで成長し、ニューヨークで株式公開され、現在は世界中で6,000人以上の従業員が働いています。

詳細は <https://www.zendesk.co.jp/> をご覧ください。

## ■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。

2023年5月末現在、1,140社、17,000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/000000063.000075977.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)

---

株式会社サーバーワークス

マーケティング部 マーケティング課

担当 : 川嶋、鈴木

TEL : 03-5579-8029

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