

サーバーワークス、Amazon Connect CustomerとZendeskの連携パッケージにエージェントの稼働状況をリアルタイムで可視化する新機能を追加

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（以下：エクレクト社）と共同提供しているクラウドコンタクトセンターパッケージにおいて、エージェントの稼働状況や着信順序をリアルタイムに可視化する「キューリスト・エージェントリストダッシュボード機能」の提供を開始したことをお知らせします。

本機能により、Amazon Connect CustomerとZendeskを利用するコンタクトセンターでの、現場の状況に応じた柔軟なオペレーション管理を支援します。

■提供の背景

サーバーワークスはこれまで、クラウドコンタクトセンターパッケージにおいて、Amazon Connect Customerの標準機能であるリアルタイムメトリクスやダッシュボードを活用した稼働状況の管理を提案してきました。しかし、実際のコンタクトセンターの現場からは、標準機能だけでは対応しきれない細かな状況把握について要望が寄せられていました。

こうした現場のニーズに対応するため、パッケージ機能に「キューリスト・エージェントリストダッシュボード機能」を追加しました。オペレーター自身が周囲の状況を客観的に把握し、適切な判断を行える環境を整えることで、センター全体のオペレーションの円滑化を目指します。

■「キューリスト・エージェントリストダッシュボード」の主な特徴

本機能には、現場の運用を高度化する以下の特徴があります。

- チームの稼働状況をリスト形式でリアルタイム表示
「誰が対応可能か」「誰が長く待機しているか」を一目で把握できるため、チーム全体の状況を瞬時に判断できます。
- 窓口（キュー）ごとの詳細な対応状況と着信順序の可視化

各窓口におけるエージェントのステータスを確認できるほか、着信順序が明確になることで、次に電話を受ける担当者を容易に特定できます。

- **業務効率を妨げない自由なウィンドウ分割**

Zendeskの操作画面とは別でダッシュボードを表示できるため、ブラウザのタブを切り替えることなく、応対業務と並行して状況を確認できます。

今回の機能拡充により、システム構築・導入の支援にとどまらず、導入後の現場における運用効率の向上をさらに強力にサポートしてまいります。

■クラウドコンタクトセンターパッケージについて

クラウドコンタクトセンターパッケージは、サーバーワークスとエクレクト社が共同で提供する、クラウドコンタクトセンター導入支援サービスです。Amazon Connect CustomerとZendeskを組み合わせ、短期間で高品質なコンタクトセンター構築を実現します。

サービス詳細ページ：https://www.serverworks.co.jp/service/architectingandbuild/amazon_connect/contactcenter-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/000000177.000075977.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

アプリケーションサービス部 営業課

担当：萱場

TEL：03-5579-8029

E-mail：connect-sales@serverworks.co.jp