

2013年8月22日

株式会社 Zendesk

Zendesk、次世代型の“セルフ”カスタマーサポート「ヘルプセンター」を開始
エンドユーザーの自己解決をサポートし、
カスタマーサービスのパフォーマンス向上に貢献

<http://ja.zendesk.com/self-service>

クラウドベースのカスタマーサービスソフトウェアプロバイダーの Zendesk 社（本社：米国カリフォルニア州）は、2013年8月22日（木）、カスタマーサポートサービスツール Zendesk で、オンラインでの“セルフ”カスタマーサポート「ヘルプセンター」を新たな機能として開始いたしました。

近年、企業のサポートサイトの訪問者が問合せをする際、「窓口を通さず自己解決したい」というニーズが増えています。Forrester 社の最近の調査によれば、91%のお客様が、電話や電子メールで処理されているサポートの問題をセルフサポートで解決することを好んでいます。¹

ヘルプセンターは、お客様にとって役立つ情報をセルフサービスで取得できるようにしたものです。お客様の自己解決をより向上させるために、「問合せ情報の FAQ ナレッジベース」「ユーザー間での情報交換のためのオンラインコミュニティ」「各ユーザーごとの専用カスタマーポータル」を特徴としています。



Zendesk 社プロダクト開発部シニア・バイスプレジデントのエイドリアン・マクダーモットのコメント：

「お客様は自分自身が望む方法でカスタマーサポートを利用したいと思っています。そして、問い合わせへの回答を即座に取得できることも同時に期待しています。この新しい“ヘルプセンター”を活用すると、必要に合わせたカスタマイズを望む企業と必要な情報を探しているエンドユーザーの両方にとってファーストクラスのセルフ・カスタマーサービスを実現できます。」

¹ <http://ja.zendesk.com/resources/searching-for-self-service>

Zendesk は、設立当時よりセルフサービスというサポート機能を提供しており、2012 年にはモバイル機器を使つてのセルフサービスの利用も可能になりました。Zendesk は、「ヘルプセンター」の開発にあたり、セルフサービスでのサポートを求める今日のお客様のニーズに応じた、これまでと全く違う新しいスタイルのカスタマーサービスを作り出すことを目指しました。

「ヘルプセンター」を導入すれば、エンドユーザーは短い手順で必要としているサポート情報をより早く簡単に入手できるようになります。ユーザーの間で活発に使用されている Q&A ページを参考に作られた「コミュニティ」では、お客様同士が意見や問題解決のアイデアを交換することができます。また、よく検索されているキーワードや関連する検索トピックが、ユーザーの過去の検索履歴に基づいて自動的に表示されます。

【Zendesk ヘルプセンターがお客様に提供するメリット】

●問合せ情報の FAQ ナレッジベース

サポートサイト上に FAQ（よくある質問とその回答）を提供し、お客様が求めている情報の窓口となります。年中無休、24 時間 365 日、問合せをしなくても回答が用意されています。サポート担当者は、繰り返しよくある質問を減らすことができ、サポートの効率向上につながります。

●ユーザー間の情報交換の為のオンラインコミュニティ

FAQ を提供するだけでなく、オンライン上で他のユーザーと情報交換ができるコミュニティを提供します。ユーザー同士が交流することで問題の解決につながります。また、企業へのより親密なつながりや関係を構築することにつながります。

●各ユーザー専用カスタマーポータル

お客様ごとに専用のカスタマーポータルをご用意いたします。ユーザーは自分が過去問い合わせたり、検索したりした履歴を一元管理できますので、サポートの効率向上につながります。

【上記メリットを支える Zendesk ヘルプセンターの特徴】

●テーマ：使用目的に合わせて選ぶことができるテーマ別のテンプレートを用意しています。Zendesk は、ウェブサイトやブログのレイアウトで一般的な、デザインテーマの概念を初めて取り入れた企業の 1 つです。インターフェイスデザインにテーマを適用することで、クールで洗練されたデザインのヘルプセンターを簡単に作成することができます。また、より手の込んだカスタムデザインへの変更もプログラマーの手を借りることなく行えます。

●コンテンツ管理：管理者専用ページから直接コンテンツの編集や下書きをすることができるので、コンテンツのアップデートが簡単に行えます。

●多言語対応：40以上の言語を使つてのサポート情報の提供が可能です。標準言語とそれに合わせた多言語でのコンテンツをリンクさせ一括管理することもできます。

Zendeskの新しいヘルプセンターについて、詳細はこちらをご覧ください：

<http://ja.zendesk.com/self-service>

ブログポスト：「ヘルプセンター」次世代型の"セルフ"カスタマーサービス

<http://ja.zendesk.com/blog/the-next-big-thing-in-customer-self-service>

■ Zendesk について

クラウドベースのカスタマーサービスソフトウェアの主要プロバイダー。組織の拡大に欠かせない、迅速かつ高品質な、顧客満足度の高い優れたカスタマーサービスのツールをご提供します。Disney、Xerox、Sony Music、Evernote、といった30,000社以上ものお客様にご利用いただき、最も重要な資産である顧客、パートナーそして従業員を通じて Zendesk は信頼関係を構築しています。

Charles River Ventures、Benchmark Capital、Matrix Partners、Redpoint Ventures、Index Ventures、GGV Capital、Goldman Sachs による出資により2007年に設立。

詳しくは <http://www.zendesk.co.jp/> にてご確認ください。

■ Zendesk 会社概要

社名	： Zendesk, Inc.
代表者	： 創業者兼 CEO ミッケル・スヴェーン(Mikkel Svane)
本社所在地	： 989 Market Street, San Francisco, CA 94103 U.S.A
設立	： 2007年
事業内容	： クラウド型カスタマーサービスソフトウェアの提供
URL	： http://www.zendesk.co.jp/
Twitter	： @ZendeskJapan(https://www.twitter.com/zendeskjapan)
Facebook	： https://www.facebook.com/zendeskjapan