

**Zendesk、SurveyMonkey と MailChimp との製品連携により、  
「顧客リスト」からアンケート調査とメールキャンペーンを実施できる拡張機能を発表  
～お客様への積極的なアプローチで、顧客エンゲージメントを強化～**



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（本社：米国カリフォルニア州、創業者兼 CEO：ミッケル・スヴェーン（Mikkel Svane））は、2013年12月11日、ネットリサーチ・アンケート調査の ASP を提供する SurveyMonkey と、メール配信サービスを提供する MailChimp との連携を通じて、Zendesk のサービスを利用する企業が顧客に対し、積極的にアンケート調査とメールキャンペーンを実施できる拡張機能を発表しました。

従来のカスタマーサービスにおいては、企業と顧客との接点は受け身であることが多く、企業が対応するのはお客様からサポート窓口にお問い合わせがあってから、という機会に限られます。しかし、お問合せ窓口に連絡をするお客様は、顧客基盤のほんの一握りで、さらにはその頻度も高くはありません。Zendesk の新機能「顧客リスト」を使うと、お客様の利用履歴や使用度、興味などあらゆる分類項目で絞り込み、整理することができます。その上で、特定の категорияのお客様に呼びかけて SurveyMonkey でアンケート調査によるフィードバックを得たり、MailChimp のメールキャンペーンにより顧客とコミュニケーションを図ることが可能です。もちろん、リストはその他のアプリやサービスで活用できるよう、エクスポートできます。

Zendesk の新機能「顧客リスト」と併せて拡張機能を活用することで、従来のカスタマーサポートの管理という枠を超え、顧客をより深く理解することができ、また、直接顧客とのエンゲージを図り、強化することができます。

Zendesk 製品開発部門 シニア副社長のエイドリアン・マクダーモット（Andrian McDermott）は、「企業内の他のどの部署よりも、サポートを通じての大切なお客様との関係構築に企業はますます多くの時間を掛けるようになっていきます。私たちは MailChimp と SurveyMonkey と共に、受け身の形でお客様の問題解決をする体制から、積極的に末永くよい関係を築くことができるよう、カスタマーサービスのチームの変革をお手伝いします。」と述べています。

## ■ SurveyMonkey のアンケート調査を通じて、使えるフィードバックを集める

SurveyMonkey Create アプリで、製品周りのアンケートや一般的なカスタマーサービスに関するフィードバック用の既存のテンプレートを使うか、一から全く新しいアンケートを作成し、送信することができます。例えば、Zendesk の内に「最近購入したお客様」のリストを作り、製品の使い勝手に関するご意見を特定のお客様に依頼することができるのです。

(SurveyMonkey アプリ : <http://www.zendesk.com/apps/surveymonkey-create>)

SurveyMonkey ビジネス開発部門ディレクターのケイト・ブレナン (Kate Brennan) は、以下のように述べています。「お客様からダイレクトに情報収集をすることで、企業はよりの確な情報に基づいたビジネス決定を行うことができ、顧客サービスにおいて問題点となりうる事柄を事前に見つけ未然に防ぐことにも役立ちます。」



## ■ MailChimp のメール配信でピンポイントに情報を届け、パーソナルなコミュニケーションを図る

Zendesk と MailChimp アプリをお使いの企業は、お客様の支払いサイクルや利用パターンなどによって特定のメールキャンペーンを実施したりすることで、お客様との積極的なコミュニケーションを開始することができます。例えば、特にハイテク好きのお客様には新製品の情報を事前に見せることで特典を付けたり、サービスの一時停止の連絡をしたり、また、パーソナルなウェルカムメッセージを新しいお客様へ挨拶として送るなども可能です。

(MailChimp アプリ : <http://www.zendesk.com/apps/mailchimp-campaign>)

MailChimp インテグレーションを統括しているエイミー・エリス (Amy Ellis) は、「絞り込みされたターゲットに、パーソナルなコミュニケーションを積極的にとるようになれば、企業はお客様と生涯続くようなよい関係を築くことができるのです。」と述べています。



## ■ Zendesk の新機能「顧客リスト」について

Zendesk のナビゲーションバーの「顧客リスト」という新アイコンをクリックすると、「顧客リスト」にアクセスができます。顧客リストを利用すると、お客様の利用履歴や使用度、興味などあらゆる分類項目で絞り込み、整理することができますとともに、「最近導入したお客様」、「VIP のお客様」など、お客様の共通点に基づいたリストを作成することができます。

Zendesk の「顧客リスト」機能は、今すぐにお使いいただけます。企業は SurveyMonkey Create アプリ及び MailChimp キャンペーンアプリを Zendesk アプリマーケットからアカウントに追加することができます。( <http://www.zendesk.com/apps> )

## ■ SurveyMonkey 社について

SurveyMonkey は、アンケート回答数が毎日 200 万件を超える世界最大規模のネットリサーチ・アンケート調査会社です。SurveyMonkey は、意見交換の手法に変革をもたらし、誰にとっても利用しやすく、簡単で、低価格なサービスを実現しました。よりの確な決断を下す手助けをすることに焦点を当て 1999 年に設立。アンケート方法論とウェブ開発における 10 年以上の経験に基づいた技術を確立しています。Fortune 500 企業の 99% が顧客であり、他にも各地の学術機関や団体、コミュニティのサッカーリーグなど、顧客は多岐にわたります。カリフォルニア州パロアルトに本社を置き、従業員数は、米国とヨーロッパで 275 人超となります。( <https://jp.surveymonkey.com/> )

## ■ MailChimp 社について

MailChimp は、世界中で 400 万員以上のユーザーが利用しており、1 ヶ月 50 億件のメール送信をサポートしています。MailChimp は「Do It Yourself」型を好み、企業向けアプリすべての機能を兼ね備えながら誰もが簡単に使用できるツールをお求めの、パワーユーザーの為にデザインされています。

MailChimp は、Facebook、Twitter、Hootsuite、Pinterest、Instagram、SurveyMonkey、Eventbrite、Etsy、Salesforce、WordPress、Magento、Joomla、Drupal、Google Analytics といった、多くのサードパーティ製アプリとも連携します。価格は無料で始められます。

( <http://mailchimp.com/> )

## ■ Zendesk 社について

Zendesk は、クラウドベースのカスタマーサービスソフトウェアにおけるリーディング・プロバイダーです。組織の成長に欠かせない、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提供します。Disney、Xerox、Sony Music、Evernote、といった 30,000 社を超える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、2 億人以上のエンドユーザーをサポートしています。( <http://zendesk.co.jp> )

## ■ 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>