

## **Zendesk、導入企業数が世界 140 カ国で 40,000 社を突破 Facebook、Amazon.com、Macromedia のリーダー経験をもつ役員を新たに任命**

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、同社のカスタマーサービス向上を支援するクラウドソフトウェアを導入している企業が、140 カ国で 40,000 社を超えたことを発表しました。また、この度新しい取締役に、Facebook の元技術通信担当副社長：キャリン・マルーニー（Caryn Marooney）、Macromedia の最高財務責任者エリザベス・（ベッツィ）ネルソン（Elizabeth “Betsey” Nelson）、Amazon.com の元相談役ミッシェル・ウィルソン（Michelle Wilson）が加わったことを発表しました。

### **■導入企業数が世界で 40,000 社を突破**

導入企業 40,000 社越えの後押しとなった企業は、Coin、JackThreads、The Wharton School です。これらの企業は、それまで使用していた旧式のカスタマーサービスソフトウェアや、事業の成長に伴っていなかった自社プロセスの代わりとして Zendesk のソフトウェアを採用しました。Zendesk のサービスにより、充実したカスタマーサポートを提供し、セルフサービス型のオプションを設けていることで、お客様の自己解決能力の向上を図ることができます。この結果、エンドユーザー同士の関係がより有意義でパーソナルな、かつ生産的なものになります。

これらの企業が加わり、40,000 社を超えたことにより、Zendesk を使用する企業からカスタマーサービスを受けている総数は 3 億人となり、エンドユーザー数は日本の人口の約 2.3 倍以上に匹敵することとなります。また日本市場は、Zendesk を展開している各国のうち、最も成長率の高い国の一つで、Zendesk 導入企業数も順調に拡大しています。

Zendesk の CEO ミッケル・スヴェーンは、以下のように述べています。

「地元のお店や新興企業から世界のトップブランドまで 40,000 社の信頼を得ることができ光栄です。最初の 10,000 社までは約 4 年かかりましたが、今回の 10,000 社はたった 9 カ月で到達することができました。企業は、お客様の意見が今まで以上に重要であることを認識し、カスタマーエクスペリエンス（顧客経験価値）を非常にシンプルにすることを重視しています。」

### **■新たな企業 Coin、JackThreads、The Wharton School での導入について**

#### **①Coin（コイン）**

Coin は (<https://onlycoin.com/>)、複数のクレジットカードやポイントカードなどの情報を 1 枚にまとめて使えるカード型デバイス「Coin」を提供しています。Zendesk は先行予約開始後のお客様からの大量の問い合わせに対する管理を支援しました。Coin は、Zendesk のソフトウェア導入により、サービス開始後、お客様から毎週数千件の問い合わせを受け、それらを迅速に整理して対応しました。

Coin のエンジニアリング担当副社長のラッセル・タガ（Russell Taga）氏は、「お客様は、トラブルがあった時の対処法や質問への回答に対して、Coin のカスタマー・サービスを頼りにすることで、タイムリーなサポートを得ることができ安心感を得ています。Zendesk のソフトウェアは、カスタマーサービスチームを短期間で拡大し、大量の問い合わせを管理するために重要な役割を果たしました。」と述べています。

#### **②JackThreads（ジャック・スレッズ）**

JackThreads (<http://www.jackthreads.com/>) は、最大のメンズアパレルのショッピングアプリです。JackThreads が Zendesk を採用した理由は、お客様とのやりとりを通してお客様の背景情報を得られるから

です。JackThreads の過去のサポート企業は、問い合わせへの回答時にお客様の注文情報やサービス履歴に関する情報へのアクセスを統合していなかったため、個人に対する迅速な回答を提供するのは困難でした。JackThreads のカスタマーサービス部門長ジェイソン・ロッサー (Jason Rosser) 氏は、「Zendesk のソフトウェアは、独自の魅力的な経験でお客様のロイヤリティを強化するという当社のカスタマーサービスの使命にぴったりでした。Zendesk のソフトウェアにより、お客様をよりよく知ることができます。また、より詳しい背景情報を得て各要求に対応し、カスタマーエクスペリエンス全体への知見を深めることができます。」と述べています。

### ③Wharton School (ウォートン・スクール)

Wharton School (<http://www.wharton.upenn.edu/>) は、ペンシルベニア大学のビジネススクールです。Wharton School が Zendesk のソフトウェアを採用した理由は、15,000 人以上のスタッフ、学生、学部メンバーからのコンピュータと IT に関する要求にすばやく対応しこれを振り分け、複数の学部向けに統一ルールを設定できる必要があったからです。

Zendesk デプロイメントマネージャーのシャロン・ステプター・スミス (Sharon Steptoe-Smith) 氏は、「Zendesk のサービスは、学生と学部が教室、コンピュータラボ、公共の場のどこにいてもリソースと技術を利用できる状態を確保するために役立っています。」と述べています。

#### ■新たな役員の就任により、経営チームを強化

新たな取締役として、Facebook の元技術通信担当副社長キャリン・マルローニー (Caryn Marooney)、Macromedia の最高財務責任者エリザベス・(ベッツィ) ネルソン (Elizabeth "Betsey" Nelson)、Amazon.com の元相談役ミッシェル・ウィルソン (Michelle Wilson) が加わりました。

ミッケルは、「キャリン、ベッツィ、ミッシェルは、世界で最も尊敬されるブランドになるために何が必要かを知っています。彼らの才能は、企業とお客様の距離を縮める私たちのビジョンを共有する人々を世界中で増やすために役立ちます。」と述べています。

また、副社長として Oracle のグループ副社長マーカス・ブラグ (Marcus Bragg) を、人事担当副社長として TaskRabbit で最高収益責任者を務めたアン・ライモンディ (Anne Raimondi) を任命し、経営チームを強化させ、サービスの世界的拡大を目指します。

#### ■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 40,000 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、3 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	: <a href="http://www.zendesk.co.jp/">http://www.zendesk.co.jp/</a>
Twitter	: @ZendeskJapan( <a href="https://www.twitter.com/zendeskjapan">https://www.twitter.com/zendeskjapan</a> )
Facebook	: <a href="https://www.facebook.com/zendeskjapan">https://www.facebook.com/zendeskjapan</a>