

## Zendesk がチャット・サポートソフトウェアプロバイダーの Zopim を買収 ～よりリアルタイムで積極的なチャット機能を提供予定～

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, Inc（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、4月10日に、同社のカスタマーサービスプラットフォームのチャット機能拡大のために、シンガポールを拠点とするチャット・サポートソフトウェアの企業、Zopim Technologies Pte Ltd. を買収したことを発表しました。この買収により、両社の顧客は Zendesk と Zopim（ゾピム）の両サービスを同時に利用できるようになる予定です。

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

「リアルタイムのチャットは、オンラインでのやりとりを望むお客様にとって、今日の基盤となりました。お客様にとってより便利になり、企業にとってもユーザーとより接しやすいものになっているのです。Zopim はプロアクティブな顧客エクスペリエンスを実現するためのツールを提供しており、そこでの高い実績を持っています。何より重要なのは、Zopim チームが、シンプルで美しく、どの企業が使うのにも簡単な製品を作る、という私たちと同じ信念を共有している点です。」

Zendesk は今後数ヶ月の間に、製品のカスタマーサービスプラットフォーム上に Zopim のチャット機能を組み込み、リアルタイムで積極的なチャットをお客様に提供できるよう計画しています。Zendesk は、今回の統合により、最終的に Zopim がすべての Zendesk のカスタマーサービスプラットフォームと合わせ、Zendesk の既存のお客様にはアカウントに Zopim を追加していただけるという新しい選択肢を提供できることを、見込んでいます。

Zopim は引き続き独立したリアルタイム・チャットツールとして販売され、将来的にお客様は Zendesk のカスタマーサービスプラットフォーム完全版を購入し利用できるなど、より多くの選択肢を得られるようになります。Zopim は2008年にシンガポールで創業され、リアルタイムのチャットプランを無料と有料で提供しています。世界各国、150カ国以上にある Website が、Zopim のウィジェットを使ってチャットを提供しています。

Zopim の CEO 兼共同創業者 ロイストン・テイ（Royston Tay）は、以下のように述べています。

「私たちは、ビジネスとお客様との関わり方を変えるというビジョンを持って Zopim をスタートしました。Zendesk の企業文化と、優れた顧客エクスペリエンスを構築することへのフォーカスは、私たちのフィロソフィーとぴったりです。私たちは力を合わせることで、世界中のより多くのビジネスにおける顧客エクスペリエンスを改善していくことができると信じています。」

本買収を受け、Zopim は Zendesk の完全所有子会社となり、Zopim チームは存続する見込みです。

Zopim の買収についてお客様への情報は、Zendesk ブログをご覧ください。

<http://www.zendesk.co.jp/blog/welcome-zopim>

## ■ Zendesk 社について

Zendesk は、組織とお客様との関係をより良くするためにデザインされたカスタマーサービス・プラットフォームを提供しています。40,000 件を超える顧客アカウントが利用する Zendesk は、140 カ国以上における組織で 40 種類以上の言語でカスタマー・サポートを提供するために活用されています。2007 年に創業され、米国サンフランシスコを本社拠点とし、Zendesk は米国、欧州、アジア、オーストラリア、南アメリカでビジネスを展開しています。

※将来の見通しに関する記述について

本プレスリリースは、Zendesk の現時点での期待と仮定に基づく将来の見通しに関する記述を含みます。実際のサービス内容、タイミング等は、記述内容から変更になる可能性があります。

## ■ 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>