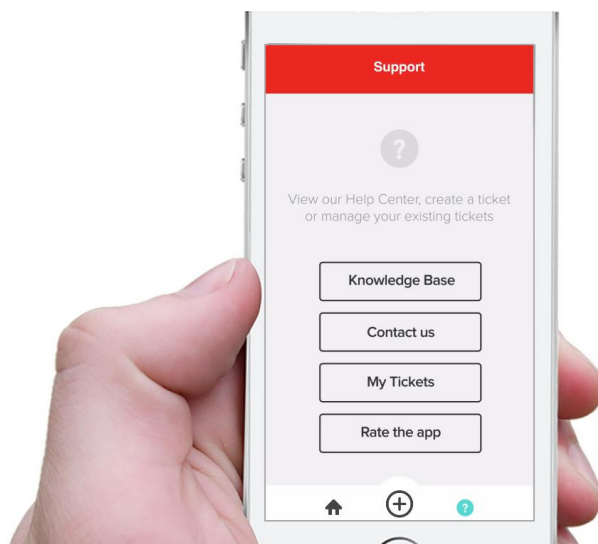


Zendesk、開発者向け機能「Embeddables（エンベダブルズ）」をリリース ～モバイルアプリ、Web サービス内へのカスタマーサポート機能の埋め込みが可能に～

<https://www.zendesk.co.jp/embeddables>



カスタマーサービスのためのクラウド型ソフトウェアを提供する Zendesk, Inc（センデスク社、本社：米国カリフォルニア州）は、12月3日、モバイルアプリや Web サービス開発者向けの機能である「Embeddables」（エンベダブルズ）をリリースしました。「Embeddables」を導入することにより、企業はモバイル、Web アプリ、Web サイト、ゲームといった Web サービスの内部に、Zendesk のカスタマーサポートの機能を組み込むことができるようになります。

近年におけるインターネットデバイスのめざましい普及により、お客様は、モバイルアプリや Web サービスの内部で、より迅速な解決やリアルタイムのカスタマーサービスを求めるようになってきました。また、IT 分野の調査・助言を行う Gartner 社によると、「2017 年までに 35% のカスタマーサポートはモバイルデバイス上で行われるようになる」とされており、これは企業がカスタマーサービスを軸にして、他社との差別化を図るよい機会でもあります。

Zendesk API（Application Programming Interface）、Web Widget、そしてモバイル SDK（Software Development Kit）から成る「Embeddables」を利用することで、企業は Zendesk のヘルプセンターによるセルフサービス機能（FAQ・ナレッジベースなど）や、チケット（※）、リアルタイムチャットで問い合わせを送信する機能をアプリや Web サービス内に組み込み、お客様へ提供できるようになります。これにより、お客様はわざわざアプリや Web サービスから離脱することなく、企業のカスタマーサービスを受けることができるようになります。

企業とお客様の長期的な関係構築をサポートすることが、Zendesk のミッションです。そして、新機能「Embeddables」は、お客様と企業がよりよい関係を築くための、素晴らしい手段になると考えています。

※チケット・・・お客様からの問合せ案件の単位。Zendesk のサービスでは、カスタマーとのコミュニケーションすべてを「チケット」として一元的に管理します。

■ 利用方法

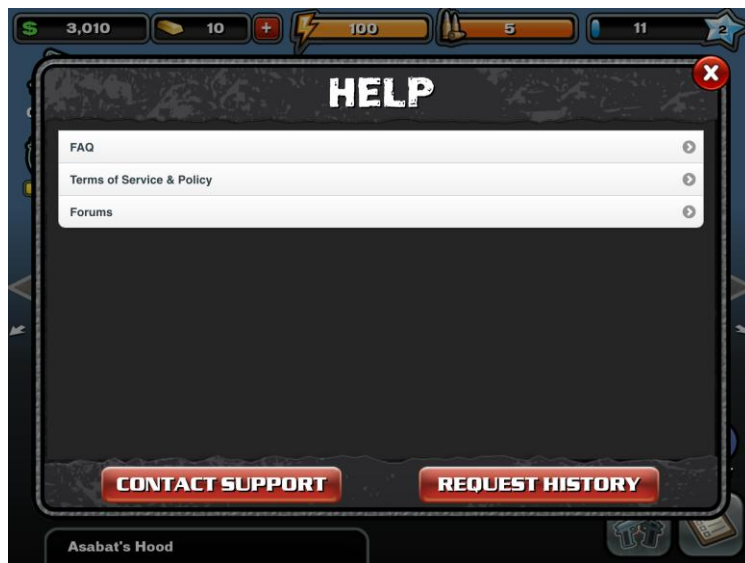
Zendesk の「Embeddables」機能は、現在 48,000 の Zendesk アカウントでご利用頂けます。追加費用は無料で、導入はとても簡単です。ウィジェットは、わずか 3 クリックで Web サイトやアプリへの導入が可能です。モバイル SDK は一行のコードを追加するだけでご利用いただけます。

■ 利用イメージ

Zendesk API と新たに追加されたモバイル SDK やウィジェットにより、企業は以下のような形でヘルプセンター、チケット、チャット機能を組み込むことができますようになります。

1. セルフサービス

ウィジェットをアプリやサービスに埋め込むことで、お客様はアプリや Web サービス内で記事を検索することができ、問題を解決できるようになります。これにより、使用しているアプリを離脱して、利用ガイドの動画を探したり、検索サービスで解決策を探したりする必要がなくなります。



2. メールソフトに切り替えずに問い合わせを送信

モバイル SDK、API、ウィジェットを導入することにより、お客様はメールソフトに切り替えることなく、アプリや Web サービス内からサポート担当者へ直接問い合わせを送信できるようになります。

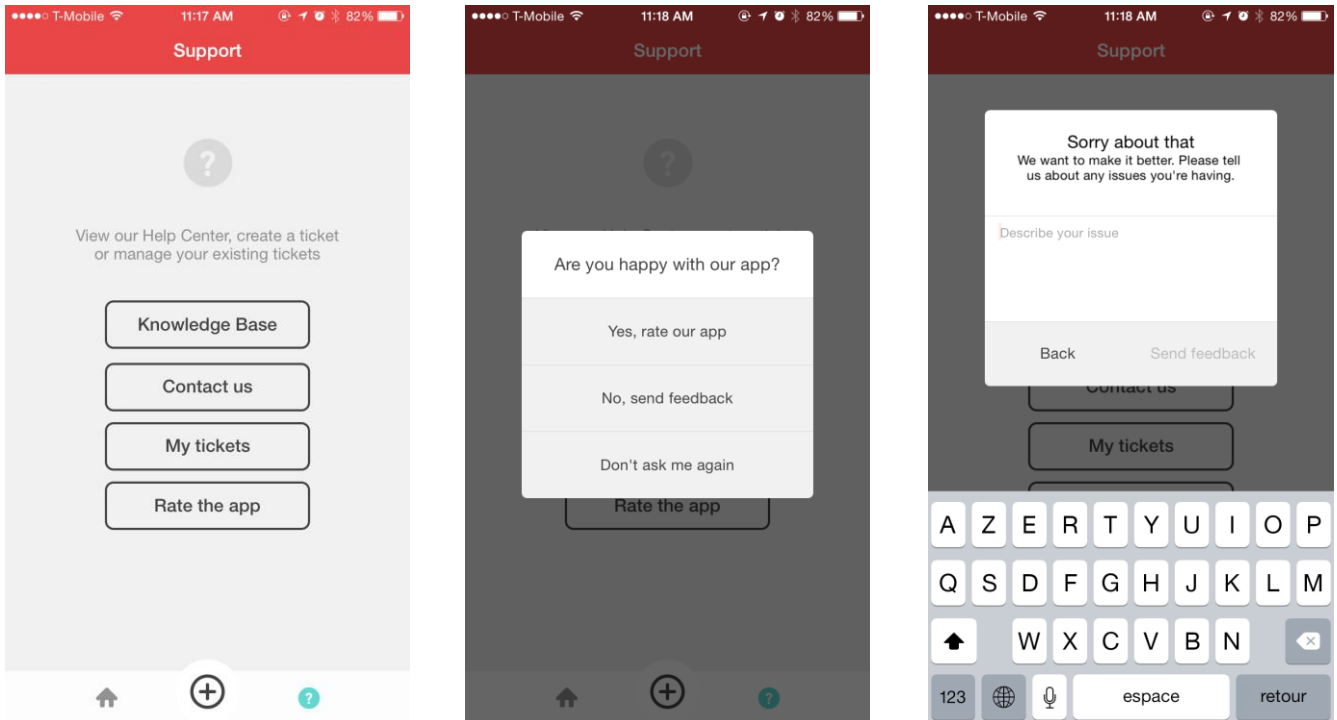


3. ライブチャット

お客様は、アプリや Web サービス内でサポート担当者とのチャットが可能です。チャットでの問い合わせを受けたサポート担当者は、お客様の問題をより迅速かつ効率的に解決することができます。

4. アプリ内でのフィードバック

RateMyApp 機能を使うことで、お客様は AppStore でのアプリの評価をする前にアプリ内でフィードバックを残すことができるようになります。企業はこのフィードバックをもとに、積極的に問題解決にあたることができるようになります。



■ 導入事例

GREE International, Inc.、Slack、KIXEYE、Getaround、SwiftKey は、Zendesk の「Embeddables」機能をプロダクトに統合し、サービスの改善を行っています。

◆ GREE International, Inc.

世界中でモバイルソーシャルゲームを提供する GREE International, Inc. (<http://www.gree-corp.com/>) は、Modern War、Crime City、War of Nations といった人気ゲームタイトルのプロバイダーであり、プレイヤーが簡単にゲーム内でサポートを受けることができるようにするため、Zendesk のモバイル SDK を組み込みました。

GREE International, Inc. カスタマーオペレーションディレクターの Chris Tabasa (クリス・タバサ) 氏は、「プレイヤーは、問い合わせを送ったり、質問の回答を見つけたりするためにゲームを離れることを嫌います。そのため、ゲーム内でプレイヤーとやり取りできるということは素晴らしいカスタマーサービスを構成する重要な要素です。Zendesk のモバイル SDK は、プレイヤーがゲームをし続けることができるようサポートしてくれます。これは GREE にとってもお客様にとっても大変良いことです。」と述べています。

◆ Slack

新世代のコミュニケーションツールを提供する Slack (<https://slack.com>) では、急速に拡大するお客様のニーズにこたえ、お客様がよりコミュニケーションしやすくなるよう、Zendesk の API を導入しています。Director of quality and support を務める Ali Rayl (アリ・レイル) 氏は、「Zendesk API を導入し、一貫したサポートエクスペリエンスをプロダクトの中に作り込みました。お客様はコラボレーションをしているその場で、セルフサービスを探したり、問い合わせを送信したりできるようになりました。Zendesk API は、お客様に優れたデザインを提供するだけでなく、私たちのサポートオペレーションにとっても必要不可欠なものになっています」と述べています。

■「Embeddables」機能の詳細

紹介ページ：<https://www.zendesk.co.jp/embeddables>

■ 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支援ツールを提供しています。140 カ国以上において 45,000 件を超える顧客アカウントが利用する Zendesk は、40 種類以上の言語に対応しています。Zendesk (NYSE : ZEN) は、2007 年に創業。米国サンフランシスコを本社拠点とし、株式会社 Zendesk が所在する東京拠点を始め、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。

■ 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 : 1019 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>

« 本件に関するお問い合わせ »

Zendesk PR 事務局 (株)アンティル 担当：田辺・山本・在原)

TEL : 03-5572-6061 ・ FAX : 03-5572-6065

MAIL : Zendesk@vectorinc.co.jp