

Zendesk、次世代型分析ツール「インサイト」機能を追加 ～より深い顧客データの理解とカスタマーサービスの改善を支援～

<http://www.zendesk.com/insights>



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、6月27日、顧客データをより深く理解し、より有効活用するための、組織向け次世代分析ツール「インサイト（Insight）」機能を発表しました。多くの企業が膨大な顧客データを活用できていない現状を踏まえ、それらをわかりやすく視覚化し、レポートとして作成するための機能です。これにより、どのような企業においても、自社のカスタマーサポートの評価の測定、同業他社との比較、より深い顧客理解が可能になります。

効率的にカスタマーサポートを提供し、そして何より顧客満足度を高めるには、高度なデータ分析が決定的な役割を果たします。最新の Zendesk ベンチマーク調査レポートによると、サポート業務に積極的に分析手法を取り入れている組織は、お客様からの問い合わせに対する初回応答時間は 12 %、完全な問題解決までの所要時間は 16 %とそれぞれ時間の短縮に成功しています。Zendesk は、Forrester Research, Inc.（フォレスターリサーチ社）が主催する「Customer Service Solutions For Small And Midsize Teams, Q2 2014」参加企業の 1 つに選ばれました。このときの評価で、「ビジネスインテリジェンス」カテゴリーの審査対象となった全ベンダー中、最高のスコアを獲得しています。

「今日、多くの組織は膨大なデータの管理を課題とし、自社業務や顧客関係の再構築に利用できる情報を求めています」、Zendesk は、「インサイト」を通じて、カスタマーサポート責任者がデータを活用して顧客関係改善のための意思決定を行うプロセスを強力にサポートします」と、Zendesk 製品部門ヴァイスプレジデントのサム・ブーニン（Sam Boonin）は述べています。

「インサイト」は、Zendesk のカスタマーサービスプラットフォームの中核となる機能で、Plus、Enterprise、Enterprise Elite の各料金プランが用意されています。新しいダイナミックなダッシュボードとレポートで、サポートチームはデータに容易にアクセスし、的確に内容を把握できます。具体的には、サポートチャンネル、エージェントグループ、顧客層などのカテゴリごとの評価基準のフィルタリング、世界中からのサポートの問い合わせに関する調査、さらには、これに参加する世界 23,000 件を超える Zendesk の顧客アカウントのカスタマーサービスデータを統合した Zendesk ベンチマークによる、同業他社との比較などを行うことができます。

「インサイト」は、すでに Republic Wireless（リパブリック・ワイヤレス）、Shopify（ショッピファイ）、HootSuite（フートスイート）といった企業にご利用いただいております。業界の傾向に照らした自社の実績の明確な位置づけ、カスタマーエクスペリエンス（顧客経験価値）の向上に役立っています。

「インサイト」は、各チケット（※）のサイクルやお客様とエージェントのやりとりを理解するためのより豊富なコンテキストを提供してくれます。「そのため、一人ひとりのエージェントのパフォーマンスの評価、開発、強化に役立つデータを収集することができます。これは、将来的な人員配置やトレーニングの必要性を判断するためのデータにもなります」と、Republic Wireless の事業部長ドック・シュフェルト（Doc Shufelt）氏は述べています。

「インサイト」を使用すると、以下のようなことが可能です。

●実態の把握

「インサイト」は、組織とお客様の間で交わされたあらゆるやりとりを Zendesk に取り込み、データに変換することで、カスタマーエクスペリエンスの評価・向上に利用できるようにします。管理者は、新しいあらかじめ構築されたダッシュボードにあるエージェントの実績などの情報を使用して、雇用や人員配置の決定に活かすことができます。

●より重要なコンテキストの取得

「インサイト」は、チケット（※）、ユーザー、組織の各カスタムフィールドからコンテキストを取得します。このコンテキストにより、組織は特定の顧客セグメントを掘り下げ、購入金額の多いお客様から受けたネガティブなレビュー数を確認することができます。

●次のアクションへの推進

「インサイト」を利用することで、サポートチームは、的を絞るべきポイントを把握し、組織内におけるカスタマーサービスの注目度を高めることができます。また、「インサイト」の情報を活用し、他のチームや事業部門と協力して、お客様の意見や要望を確実に新しい製品やサービスに取り込むことができます。

※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。

■「インサイト」機能の詳細

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

紹介ムービー：<http://youtu.be/tUWIE6pnAF4>

■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 種類以上の言語に対応しています。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 (NYSE : ZEN) 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。

■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>