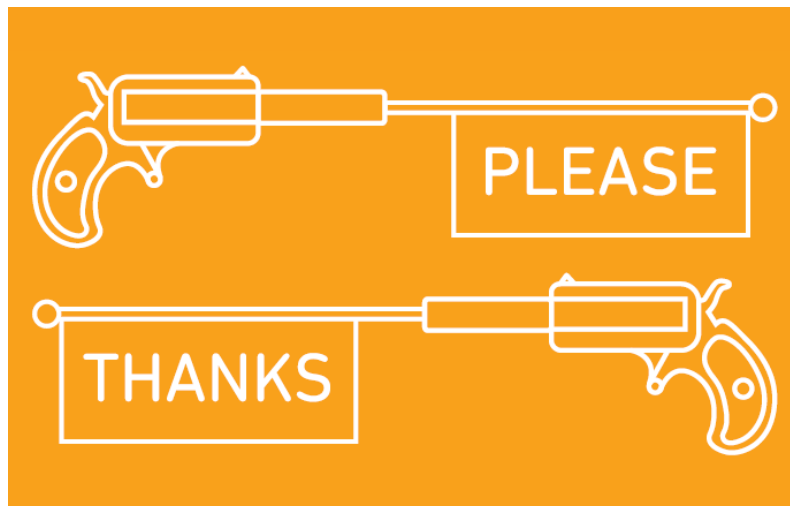


Zendesk ベンチマーク 2014 年第 2 四半期 顧客満足度レポートを発表 ～言葉遣いや問い合わせ文の長さが、顧客満足度に大きく影響を与えていることが判明～

レポート URL: <https://www.zendesk.co.jp/resources/zendesk-benchmark-2014q2>



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、「Zendesk ベンチマーク 2014 年第 2 四半期 顧客満足度レポート」を発表いたしました。

「Zendesk ベンチマーク調査」は、参加企業が自社のサポートのパフォーマンスを同業他社と比較する手段として、2012 年 3 月に初めて導入されました。「Zendesk ベンチマーク調査」は、アンケートを通じた意識調査や専門家の所見ではなく、調査への参加に同意した 140 か国、2 万 5,000 社以上の企業における実際のサポートおよびカスタマーサービスにおけるやり取りに基づいて測定されています。Zendesk では、このデータにより、カスタマーサポートの効率性、セルフカスタマーサービスの動向、カスタマーの関与の度合いに関する重要な指標を測定し、サービスの改善に役立てています。

今回の「Zendesk ベンチマーク 2014 年第 2 四半期 顧客満足度レポート」では、お客様やエージェントの行動パターンや、メールアドレスから得られるお客様の背景情報がどのように顧客満足度に影響を与えるかを調査しました。その結果、以下のようなことが判明しました。

- お客様の丁寧な言葉遣いが高い顧客満足度につながる
- Web フォームからの問い合わせ文章の長さは顧客満足度と負の相関関係がある
- エージェントが用いる結びの挨拶によって顧客満足度が異なる

Zendesk は、今回のレポートの結果から得られた知見を活かし、Zendesk を利用される企業様がより良いサービスを提供できるよう支援してまいります。

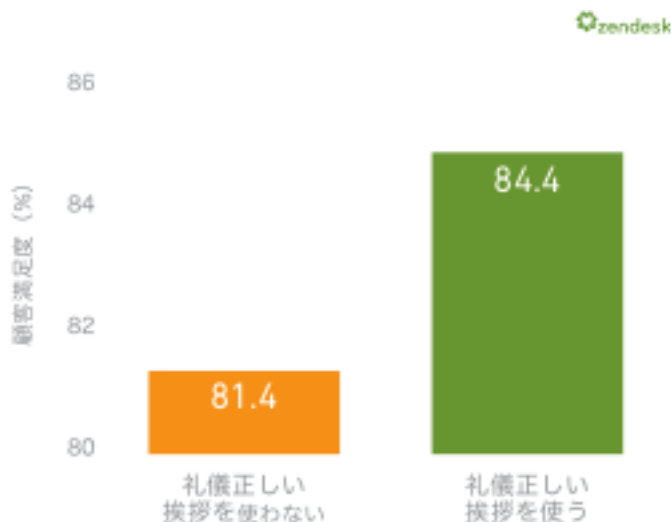
<「Zendesk ベンチマーク 2014 年第 2 四半期 顧客満足度レポート」の結果>

※結果はレポートから一部抜粋しています。詳細はレポートをご覧ください。

レポート URL : <https://www.zendesk.co.jp/resources/zendesk-benchmark-2014q2>

■お客様の丁寧な言葉遣いが高い顧客満足度につながる

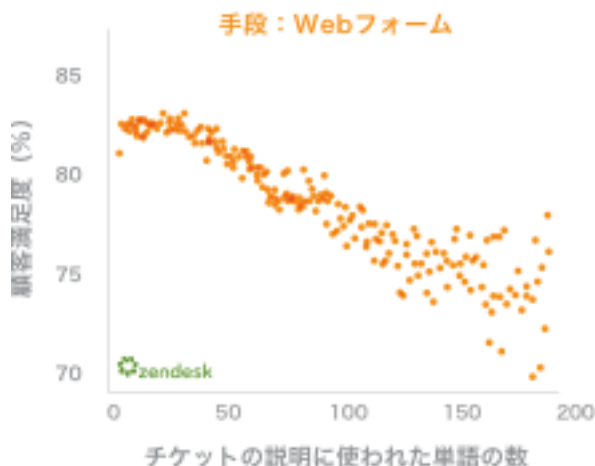
一部のお客様がよく用いる戦略ですが、より手厚いサービスを受けようとして、サポートエージェントに対して高圧的にふるまったり、容赦なく責め立てたり、総じて無礼な態度をとるやり方があります。しかし、データによると、礼儀正しいお客様はそうでないお客様よりも顧客満足度スコアが高くなる傾向にあるようです。これは、良質なサービスを受けたいお客様は、カスタマーサービスとのやりとりで礼儀正しくふるまう方が良いということを示しています。



■Web フォームからの問い合わせ文章の長さは顧客満足度と負の相関関係がある

問い合わせが Web フォームを使って行われた場合、文面の長さや顧客満足度は逆相関の関係にあります。つまり、文面が長いほど、顧客満足度が低いという傾向が認められます。

Web フォーム経由の問い合わせ文章は、切々と不満を訴える内容であることが多く、その理由として Web フォームを使うお客様はメールを使うお客様と比べて、Web フォームをわざわざ探すほど、不満を訴えたいという気持ちが強いことが考えられます。また、Web フォームにはメールのような下書き機能がないため、お客様は抑制をしないままに、企業に問い合わせをしている可能性があります。Zendesk では、可能な限り、冷却期間を置き、問題についてできるだけ詳しく説明することで、お客様にもメリットがあると考えております。

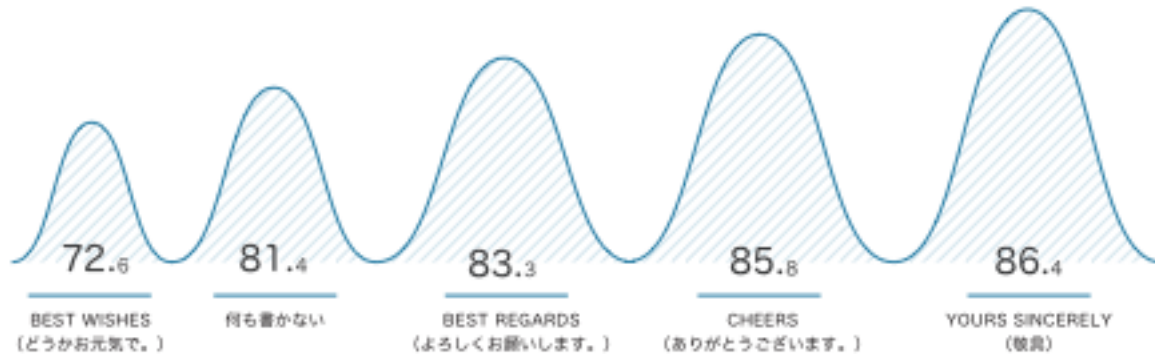


■エージェントが用いる結びの挨拶によって顧客満足度が異なる

結びのあいさつを使う場合、他の言葉と比べ、「Yours sincerely」（敬具）、「Best regards」（よろしくお願
いします。）、「Cheers」（ありがとうございます。）を使用するか、何も使用しなかったときに、よい印象を
与えているようです。一方で、お客様は「Best wishes」（どうかお元気で。）という表現をあまり好きで
はないようです。この結果から、こういった細かい要素が重大な影響を持つ可能性があるということが言え
ます。お客様は、機械的ではない個別対応を求めています。エージェントが結びのあいさつをカスタマイズ
することで、機械ではなく人間とやり取りしているとお客様に実感いただけるでしょう。



サポート担当者の結びのあいさつことの顧客満足度(%)



■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>