

Zendesk パートナーランク最上位「Premier」認定について 国内 BPO ベンダーとして初の Premier 認定を取得

当社はこのたび、カスタマーサービスプラットフォームを提供する株式会社 Zendesk（以下、Zendesk）のパートナー制度において、最上位ランクである「Premier」に認定されました。

本認定は、日本国内の BPO※ベンダーとしては初の Premier 認定となります。

※BPO：Business Process Outsourcing の略



Premier 認定は、年間売上実績や Zendesk 認定資格の取得状況、導入・運用支援体制など、Zendesk が定める複数の評価基準を総合的に満たしたパートナーに付与される、Zendesk パートナー制度における最上位ランクであり、当社はこれらの認定条件を満たしたことから今回の認定に至りました。

当社と Zendesk は、2024 年に Zendesk として国内初となる BPO パートナー契約を締結し、Zendesk のクラウド型カスタマーサービスソリューションを当社の BPO オペレーションに組み込んだサービスを提供しています。具体的には、顧客とのやり取りにおける情報分断や対応の手間を抑えるため、問い合わせ履歴や各種データを活用した一貫性のある対応を BPO オペレーションに組み込み、顧客にとって負担の少ないコミュニケーションや、パーソナライズな顧客体験価値（CX）の実現につながる運用設計を行っています。

こうした取り組みを通じ、「企業に対する消費者のロイヤルティを育む最適なカスタマーサービス」の実現を目指し、フロントオフィスからバックオフィス、IT 領域まで包括的に提供する BPO サービスにおいて、Zendesk を活用したオペレーション設計や運用支援、業務高度化を進めてきました。

今回の Premier 認定は、これら一連の取り組みや実績が評価されたものと受け止めています。

当社は今後も、Zendesk とのパートナーシップをいかに、BPO 事業における運営品質の安定化と高度化を図りながら、お客様企業の事業と企業成長に寄与する価値創出に取り組んでまいります。

Zendesk について

Zendesk は、あらゆる人々が卓越したサポートサービスを享受できる世界の実現を目指しています。AI を活用したサポートサービスのリーダー企業として、企業が素早く、スマートに、最適化された顧客体験や従業員サービスの提供を実現します。Zendesk のプラットフォームはサポートサービスに特化し、AI エージェント、自動化、人間ならではの視点を統合し、シームレスなやり取りを実現します。Zendesk の技術はサービスを強化し、直感的で応答性が高く、効果的なものとなるよう設計されています。使いやすく、拡張しやすく、すぐに効果を実感できるソリューションを提供することで、Zendesk は企業の関係性を強化し、効率性を向上し、成長を支援していきます。

詳細は[こちら](#)をご覧ください。

© 出典・関連情報

Zendesk とアルティウスリンク、国内初 BPO パートナー契約

https://www.altius-link.com/news/detail20240213_02.html