

プレスリリース

2020年3月27日
株式会社 Zendesk

Zendesk、CRMプラットフォーム「Zendesk Sunshine」への機能追加を発表 AWS および Workato との連携を含む新機能によってカスタマーサービスの差別化を実現

*本リリースは、2020年3月4日（太平洋標準時）に米国本社から発表されたプレスリリースの抄訳版です。
原文は[こちら](#)をご覧ください。

[Zendesk, Inc.](#)（NYSE：ZEN）は、顧客のあらゆるデータを集約して1つの画面で把握できる、オープンで柔軟なCRMプラットフォーム「[Zendesk Sunshine](#)」の新機能を発表しました。これらの機能はアマゾンウェブサービス（AWS）を基盤として構築されており、複数のシステムに記録されている顧客の行動をまとめて把握できるようにすることで、サポート担当者の生産性向上やカスタマーエクスペリエンスのパーソナライゼーションを可能にします。

[Customer Contact Week Digital に掲載された調査](#)によると、「サポート担当者が、顧客の状況を十分に把握しないまま問い合わせに対応している」と感じている顧客の割合は74%に及びます。従来のカスタムオブジェクトに加えて、2020年3月より Zendesk Sunshine に実装されるカスタムイベント、統合プロフィール、AWS イベントコネクタなどの高度な機能を活用すれば、企業は Zendesk や自社のアプリで提供しているカスタマーエクスペリエンスを差別化することができます。これらの新機能では、以下のようなことが可能になります。

- システムを問わず、顧客との過去のやり取りをすべて確認
- 顧客に関連するアカウント情報を集約
- AWS を活用して、リアルタイムでストリーミング可能なイベントコネクタを実装

また、代金の請求などのイベントを処理できる e コマース用の連携機能も追加されました。この機能を活用すれば、顧客にリアルタイムのサポートを提供できます。たとえば、顧客のクレジットカードの利用が承認されなかった際に、担当者がそれを把握して、正常に購入手続きを完了できるように顧客を支援するといったことが実現します。

さらに、早期アクセスプログラム（EAP）の一環として、新しいワークフローツールのほか、Workato、Qualtrics、Narvar などのパートナー企業のツールとの連携機能も追加されました。この機能を使えば、顧客に関するあらゆる情報を活用して、カスタマーサービスの自動化や拡張を進めることができます。これらの新機能では、以下のようなことが可能になります。

- 手動のタスクを簡単に自動化して、サポート担当者の業務スピードや従業員の生産性を向上

- Zendesk やサードパーティ製のシステム内のデータを使って、アクションをトリガーし、プロセスを強化
- 貴重な開発リソースを無駄にすることがないように、さまざまなプロセスで再利用できる効果的なワークフローを構築

Zendesk Sunshine のカスタムイベント、統合プロフィール、AWS イベントコネクタは、2020 年 3 月末に提供が開始される予定です。Zendesk Sunshine の詳細については、[製品紹介ページ](#)をご覧ください。

Zendesk 製品開発責任者 エイドリアン・マクダーモット (Adrian McDermott) のコメント :

「現代の企業にはスピード感が求められており、時代遅れの扱いにくいテクノロジーに手間取っている余裕はありません。Zendesk Sunshine の基盤として AWS を採用したのは、AWS がアジャイル開発に対応した最新のテクノロジーであり、お客様のニーズとマッチしているからです。お客様は他の開発者ツールと連携させながら Sunshine で開発を行うことで、データのサイロ化を解消し、カスタマーエクスペリエンスを改善することに成功しています」

エクスペリエンス管理プラットフォーム Qualtrics 事業開発担当グローバルディレクター R・J・フィリップスキ氏 (R.J. Filipski) のコメント :

「Qualtrics と Zendesk を併せて利用している企業では、Zendesk Sunshine のリニューアルに伴い、サポート担当者のワークスペース内で顧客の情報をくまなく把握できるようになりました。カスタマーエクスペリエンスに関するデータを 1 つのプラットフォームに集約できれば、カスタマーサービスのリーダーはより有意義なタスクに時間を割けるようになります」

ワークフロー自動化プラットフォーム Workato ビジネス開発担当副社長 マーカス・ザーン氏 (Markus Zirn) のコメント :

「Zendesk Sunshine では、数百種類もの連携機能の中から好きなものを選んで簡単に設定できます。当社は、今後もさらに Zendesk とのパートナーシップを強化し、Zendesk や外部システムでアクティビティをトリガーできる自動化機能を拡充するなどして、シームレスなカスタマーエクスペリエンスの提供に努める所存です。既に Zendesk Sunshine のカスタムイベントや統合プロフィールなどの機能を利用しているお客様は、顧客の情報を全方位から確認し、データを基にカスタマーエクスペリエンスをパーソナライズすることに成功しています」

メンズアパレルメーカーIndochino カスタマーエクスペリエンス担当マネージャー ジェシー・マリオン氏 (Jesse Marion) のコメント :

「当社では、お客様がオリジナルのスーツやシャツをデザインできる未来型のショッピングエクスペリエンスを構築しています。Zendesk Sunshine の新機能を使って顧客データを統合すると、担当者がお客様 1 人ひとりのサイズ、スタイル、好みなどをまとめて把握できるため、非常に便利です」

荷物保管のフルサービスを提供する MakeSpace カスタマーエクスペリエンス創出担当マネージャー ショーン・ベネディクト氏 (Sean Benedict) のコメント :

「Zendesk Sunshine を導入するまで、当社のサポート担当者は複雑なカスタマーエクスペリエンスシステムに苦労していました。今では、イベントや過去の履歴などの顧客データを 1 つの画面で包括的に確認して、必要な情報をもれなく把握できるようになり、お客様にシームレスで快適な荷物保管サービスを提供できるようになりました」

Zendesk について

Zendesk は、顧客との関係をより良いものにする、サポート、営業、顧客エンゲージメント向けの CRM 製品を提供しています。Zendesk のミッションは、エンタープライズからスタートアップに至るあらゆる規模の、あらゆる業種の、あらゆるビジネス目標を掲げる企業に対して、カスタマーエクスペリエンスを改善する革新的な手段をお届けすることです。現在、Zendesk は全世界の 15 万を超えるお客様に採用されており、その業種は数百種類、言語は 30 以上に及んでいます。Zendesk はサンフランシスコに本社を構え、世界 17 か国に拠点を構えています。詳細は、www.zendesk.co.jp をご覧ください。