

2019年12月19日

株式会社 Zendesk

Zendesk Talk Partner Edition が Amazon Connect との連携拡充

Zendesk Talk Partner Edition のグローバル展開に向け

推奨コールセンターボイスソリューションとして Amazon Connect を選定

*本リリースは、2019年12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、Amazon Connect と Zendesk Talk Partner Edition の連携を強化した、戦略的なソリューションパッケージを発表しました。今回の連携強化により、Amazon Connect のユーザーと Zendesk Support のユーザーの双方が、アマゾン ウェブ サービス (AWS) 上で複数の高度な人工知能 (AI) および機械学習 (ML) サービスを活用して、エンドカスタマーがカスタマーサービス窓口とのやりとりに費やす時間を削減し、コンタクトセンター担当者の効率を向上させることができます。このソリューションは、企業がプロアクティブな最先端のカスタマーサービスを展開できるように設計されています。

[Zendesk ベンチマーク調査レポート](#)によると、AI の活用に対応した部門は、そうでない部門と比較して、約 6 倍の量のリクエストを処理しながら、一方で、21 パーセント速く対処していることが明らかになりました。コンタクトセンターで拡張コネクタを使用している企業は、[Amazon Lex](#)、[Amazon Polly](#)、[Amazon Transcribe](#)、[Amazon Comprehend](#) などの AWS の AI および機械学習対応サービスを活用することができます。これにより企業は、高度に自動化されたサービスを通じて、担当者がより効率良く問題を予測・解決し、頻繁に生じる問題や問い合わせへの対処をするなど、よりプロアクティブな顧客対応の提供が可能となります。

Zendesk は、Zendesk Talk Partner Edition のグローバル展開に向けて、Amazon Connect を推奨コンタクトセンターボイスソリューションとして選定しました。Zendesk と Amazon Connect の連携が強化されたことで、[Carsales.com](#) 社などの既存の Zendesk の導入企業では、すでに新しい拡張機能のメリットを享受しています。さらに、[Tata Consultancy Services](#) (TCS) 社、[VoiceFoundry](#) 社、[Mission Labs](#) 社、[USAN](#) 社、[Conn3ct](#) 社、[tecRacer](#) 社などの AWS サービスデリバリープログラム認定の Amazon Connect SI パートナーは、世界中の全ての主要地域において、Zendesk Talk Partner Edition を使用

して既存のコンタクトセンターソリューションを Zendesk Support と連携させることができます。

今回の Amazon Connect と Zendesk Talk Partner Edition の連携は、Zendesk と AWS 間の最新の連携ソリューションです。Zendesk は 2019 年 6 月に、Amazon EventBridge 向け Zendesk イベントコネクタを [発表](#)しました。これらの連携コネクタは、Zendesk がオープンで柔軟な顧客情報管理プラットフォームを提供する姿勢の現れであり、AWS の中核をなすセキュリティ、拡張性、および信頼性に基づいたオープンスタンダードに準拠した環境で、自在に顧客データにアクセスし、使い慣れたツールを用いての機能構築を加速させます。

Amazon Connect 用の Zendesk コネクタは、2020 年 1 月下旬よりプリインテグレーションソリューションとして、世界中の Zendesk および Zendesk パートナーを通じて提供されます。詳細については、zendesk.com/apps/amazon-connect をご覧ください。

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

引き続き AWS と協業し、企業が顧客に対して最も柔軟なコンタクトセンターエクスペリエンスを提供できるよう支援できることを、喜ばしく思います。AI と機械学習を活用することで、問い合わせや問題をより迅速かつ効率的に対処する優れたカスタマーサービスエクスペリエンスの実現だけでなく、場合によっては顧客とエージェントの直接のやりとりさえ必要でなくなることも可能になります。

Amazon Web Services, Inc. Amazon Connect ジェネラルマネージャー Pasquale DeMaio 氏のコメント：

アップデートされた Amazon Connect と Zendesk Support 向けコネクタは、AWS の AI および機械学習サービスを使用してリアルタイムで顧客のニーズを予測し、インテリジェントな対処を実現し、次世代の顧客サービスを提供するように設計されています。2020 年より、この包括的なカスタマーサービスソリューションを世界中の顧客に体験いただき、喜んでいただくことを楽しみにしています。

Carsales.com 社 カスタマーサービスマネージャー Muhammad Masri 氏のコメント：

AI と機械学習により、カスタマーコンタクトセンターでのワークフローが完全に変わりました。わずか数か月で、私たち自身の働き方が効率化され、お客様にとってより良い、より一貫されたカスタマーエクスペリエンスの提供という実際のアドバンテージが目に見えて実現されるようになりました。今回の Zendesk と Amazon Connect の連携によって、私たちのチームはお客様と、より多くの情報に基づいた生産的な会話ができると確信していま

す。

Zendesk について

Zendesk は、優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するためのカスタマーサービスとカスタマーエンゲージメントのプラットフォームを提供しています。Zendesk のプラットフォームは、あらゆる規模の企業のニーズに対応できる機能と柔軟性を備え、幅広い業種で採用されています。Zendesk は、幅広い業界にわたる 150,000 以上の有料顧客アカウントに 30 以上の言語でサービスとサポートを提供しています。サンフランシスコに本社を置き、北米、ヨーロッパ、アジア、日本、オーストラリア、南米など 17 の拠点で事業を展開しています。詳しくは www.zendesk.co.jp をご覧ください。