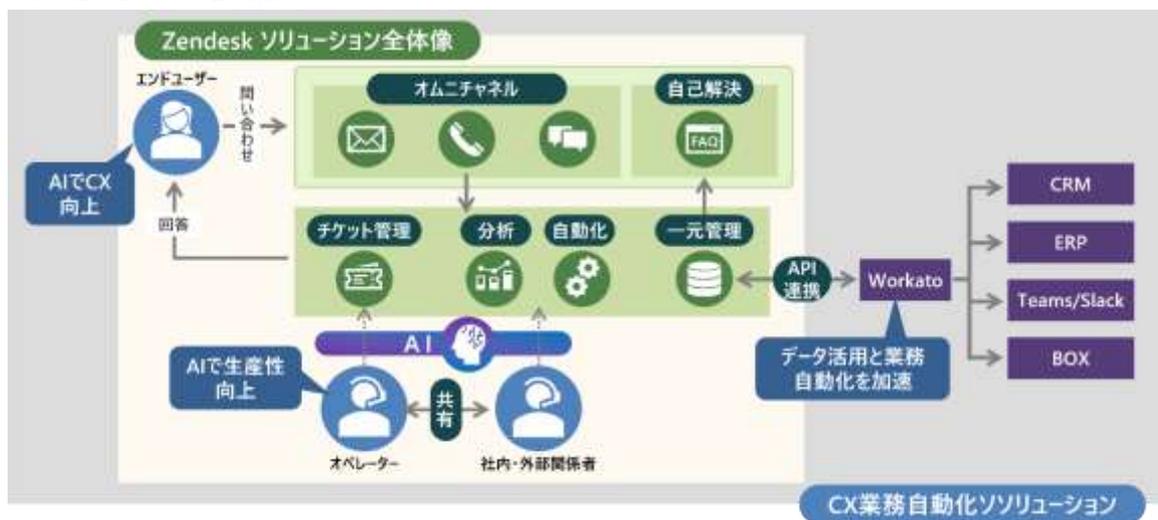


2025年9月29日  
株式会社日立ソリューションズ

## AIがオペレータを支援し、カスタマーサポート業務を効率化する「Zendesk」を提供開始

カスタマーエクスペリエンス(CX)業務自動化ソリューションにより、感情分析を通じた顧客接点の強化や効率化でサブスクリプションビジネスを支援



Zendeskのイメージ

株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区、取締役社長：森田 英嗣／以下、日立ソリューションズ）は、株式会社 Zendesk（本社：東京都中央区、代表執行役社長：森 太郎／以下、Zendesk 社）と販売代理店契約を締結し、世界 10 万社以上が利用する顧客対応業務を支援するための CX（カスタマーエクスペリエンス：顧客体験）プラットフォーム「Zendesk」を、9 月 30 日から提供開始します。

サブスクリプションビジネスを展開する企業にとって、CX の向上は継続的な契約獲得に欠かせません。Zendesk は、メール、チャット、SNS、電話など複数チャネルからの問い合わせを一元管理し、1 つの画面で対応できる環境を提供します。さらに、AI が FAQ や他システムと連携して自動回答したり、より高度な問い合わせには、オペレータに回答内容を提案したりと、顧客対応の品質向上を実現します。これらにより、企業は迅速かつ確かな対応が可能になります。

日立ソリューションズはこれまで、Zendesk をはじめとするさまざまなサービスを活用し、AI による問い合わせの感情分析など、カスタマーサポート業務の自動化や品質向上に取り組んできました。これらのノウハウを集約した当社の「カスタマーエクスペリエンス(CX)業務自動化ソリューション」のラインアップに Zendesk を加え、さらなる効率向上と顧客接点の強化を強力に支援していきます。

### 「Zendesk」の特長

「Zendesk」は、カスタマーサポートを提供するために必要な機能を 1 つのプラットフォームに集約しています。企業は、複数ある顧客サポートチャネルからの問い合わせを一元管理することができ、顧客は、コミュニケーションのチャネルを途中で変えても、同じ情報を繰り返す必要がなく、ストレスのないスムーズな対応を受けることができます。

FAQ やヘルプセンターによるセルフサポート（自己解決）の仕組みも充実しており、顧客自身が迅速に必要な情報にアクセスできる環境を提供します。オペレータは、問い合わせ内容に応じて FAQ を柔軟に作成、更新できるため、情報の鮮度と関連性を保つことができます。さらに、AI による自動応答機能（AI チャットボット）が顧客にリアルタイムな回答を提供することで、待ち時間の短縮や自己解決率の向上をサポートします。

また、AI による人員配置のニーズ予測や、問い合わせの品質管理支援も可能です。過去のデータから対応状況をダッシュボード化し、問い合わせ件数に応じた適切な人員配置予測を作成したり、顧客とのやり取りを評価してフィードバックを提供することで、対応品質の向上を支援したりできます。

これらにより、効率的で一貫性のあるカスタマーサポートの提供と、顧客体験のさらなる向上を実現します。

## 日立ソリューションズの「カスタマーエクスペリエンス(CX)業務自動化ソリューション」について

日立ソリューションズが提供する「カスタマーエクスペリエンス(CX)業務自動化ソリューション」は、お客さまの既存のシステムやさまざまなサービスを組み合わせることで統合し、カスタマーサポート業務を自動化します。課題や予算、既存のサービスにあわせて柔軟に適用可能で、スモールスタートでの段階的な導入や、必要な機能だけを選んで導入することもできます。

例えば、Zendesk を中心に、プロジェクトおよびタスク管理ツール「monday.com」や、生成 AI、RPA を組み合わせ、iPaaS「Workato」で各サービスを統合することが可能です。サポートやマーケティングなど他部門とのデータ連携や、データドリブなカスタマーサクセス、顧客分析や契約情報管理、感情分析による顧客接点強化など、企業のニーズに合わせたカスタマーサポート業務に最適な環境を構築できます。

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/cx/>

## 背景

近年、サブスクリプションビジネスを提供する企業が増加し、CX の重要性が増しています。カスタマーサポートの質の向上、顧客の活動管理、カスタマーサクセスの強化は、企業の持続的成長に不可欠な要素となっています。一方で、ビジネスの拡大に伴い、これらの業務にかかるコストも増加傾向にあります。加えて、問い合わせ対応や案件管理、受発注、納品などの業務を、統合されていない複数のシステムやクラウドサービスで行う場合、情報が分散し、手作業による対応が増えることで、非効率になりがちです。

同様の課題を抱えていた日立ソリューションズは、カスタマーサポート業務の自動化に取り組み、契約管理や問い合わせの自動回答、新規ユーザーアカウントの自動作成、FAQ 記事の自動作成など、多くの業務の自動化に成功しました。その結果、サポートコストを 10% 削減、解約額を 75% 削減、FAQ 記事の作成数が 3 倍に増加するなど、顕著な成果を上げています。これらの成果を基に、当社は「カスタマーエクスペリエンス(CX)業務自動化ソリューション」として仕組みを体系化し、提供しています。

今回、新たに「Zendesk」をラインアップに加えることで、問い合わせ業務の自動化をより強化することにしました。

## 株式会社 Zendesk 代表執行役社長 森 太郎氏からのエンドースメント

「日立ソリューションズを Zendesk のパートナーとしてお迎えできて光栄です。同社は CX 分野の改善・効率化に長年取り組まれており、自社の CX 機能の自動化など、Zendesk を活用して成果を出されています。これらの社内外への取り組みのナレッジと共に、AI を活用したソリューションを通じ、日本の多くの企業に対して、お客さま体験と従業員の働き方の変革をサポートできるよう、強いパートナーシップにて取り組んでいきます。」

## 日立ソリューションズの「Zendesk」紹介ページ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/zendesk/>

### 日立ソリューションズについて

日立ソリューションズは、お客さまとの協創をベースに、最先端のデジタル技術を用いたさまざまなソリューションを提供することで、デジタルトランスフォーメーションを実現します。欧米、東南アジア、インドの各拠点が連携し、社会や企業が抱える課題に対して、グローバルに対応します。

そして、人々が安全にかつ安心して快適に暮らすことができ、持続的に成長可能な社会の実現に貢献していきます。

詳しくは、日立ソリューションズのウェブサイト(<https://www.hitachi-solutions.co.jp/>)をご覧ください。

### ソリューションに関するお問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

※ その他、本文中の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。