

Zendesk iPad 用アプリ、日本を含む 14ヶ国語に完全対応 いつでもどこでも、リアルタイムでの顧客対応管理が可能に カスタマーサポートのパフォーマンス向上に貢献

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 社(本社:米国カリフォルニア州)は、2013年5月14日(火)、iPad 用 Zendesk アプリのデザインを一新いたしました。最新版 iPad 用 Zendesk アプリでは、日本語を含む 14カ国語に完全対応しました。近年増加傾向が見られる、「いつでもどこでも、リアルタイムで顧客対応を管理したい、モバイルを活用するカスタマーサービスチーム」に、ぜひご利用いただければと思っております。

近年、カスタマーサービスを含む多くの業務がモバイル環境で行われるようになってきています。2年前の iPad 用 Zendesk アプリ初期バージョン公開時と比較しても、モバイルアプリでカスタマーサービスを提供する企業の割合は倍増しており、全世界 3万社以上の Zendesk 導入企業の 60%以上がモバイルアプリを利用しています。モバイル利用率の向上に伴ない、今回の iPad 用 Zendesk アプリのアップデートでも、移動中に業績統計や顧客履歴を容易に確認できるようにすることに焦点を当てました。

現在、Zendesk で最も急速に成長しているのは日本市場です。日本のお客様によるモバイル利用率の統計から、iPad 版は 3番目に人気があるアプリで、多くの企業がモバイル端末を使ったカスタマーサポートを提供しています。また、日本のお客様は、「問い合わせに対する初回応答にかかるスピード」でアジア 1位、また、「顧客満足度」はアジア 2位です。最新版 iPad 用 Zendesk アプリを活用していただくことで、さらに素早く満足度の高い問合せ管理が可能となります。



Zendesk のプロダクト開発部シニア・バイスプレジデントであるエイドリアン・マクダーモットのコメント

「iPad 用 Zendesk バージョン 1 は、エージェントがどこにいても返答することができるようにすることで、カスタマーサービスの提供方法を一変させました。そして今回はマネージャーの方々が常にパフォーマンスを把握できるようにし、チーム全体もいつでも現状を確認できるようにしたことで、妥協せずに一流のサービスをご提供いただけるようになります。」

iPad の新しくなったレポートダッシュボードでは、マネージャーは最新のデータや統計を 3 つのビューでご確認いただけます。

- ランキング表: 顧客満足度や解決済みチケット、対応までの時間、サポートチームの生産性に関する統計を一目で確認できるビュー。
- チケットアクティビティ: 新規チケットの量に関する詳細や傾向、それに対するエージェントの返答の効率性や品質を明示するビュー。
- 初回応答: インタラクティブな「ダイアル」を使い、顧客の問い合わせへの対応までにかかった時間を様々な期間で切り替えて確認できるビュー。

加えて新しい iPad 用 Zendesk では、企業あるいは顧客の単位でカスタマーサービス履歴を表示できるので、サポートチームは前回までのやり取りをすべて把握したうえで、お客様のニーズや好みにより適した対応を行うことが可能です。

セレゴ・ジャパン株式会社カスタマーサポート・マネージャー高橋功氏のコメント

「問合せにすばやく返答できること、これは、優れたカスタマーサービスを提供するために私たちが最も大切にしている要素です。モバイル環境を活用するユーザーがますます増えるに伴い、iPad 用の Zendesk には、カスタマーサポートのニーズに応えたすべての機能が含まれています。レポートも業務状況も iPad から閲覧でき、もうノートパソコンを持ち歩く必要はなくなりそうです。」

最新の iPad 用 Zendesk は Apple App Store (<https://itunes.apple.com/jp/app/zendesk/id368796007>) と <http://ja.zendesk.com/product#iPad> からダウンロードしていただけます。

クラウドベースのカスタマーサービスソフトウェアの主要プロバイダー。組織の拡大に欠かせない、迅速かつ高品質な、顧客満足度の高い優れたカスタマーサービスのツールをご提供します。Disney、Xerox、Sony Music、Evernote、といった 30,000 社以上ものお客様にご利用いただき、最も重要な資産である顧客、パートナーそして従業員を通じて Zendesk は信頼関係を構築しています。

Charles River Ventures、Benchmark Capital、Matrix Partners、Redpoint Ventures、Index Ventures、GGV Capital、Goldman Sachs による出資により 2007 年に設立。

詳しくは <http://www.zendesk.co.jp/> にてご確認ください。

■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 : 989 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>