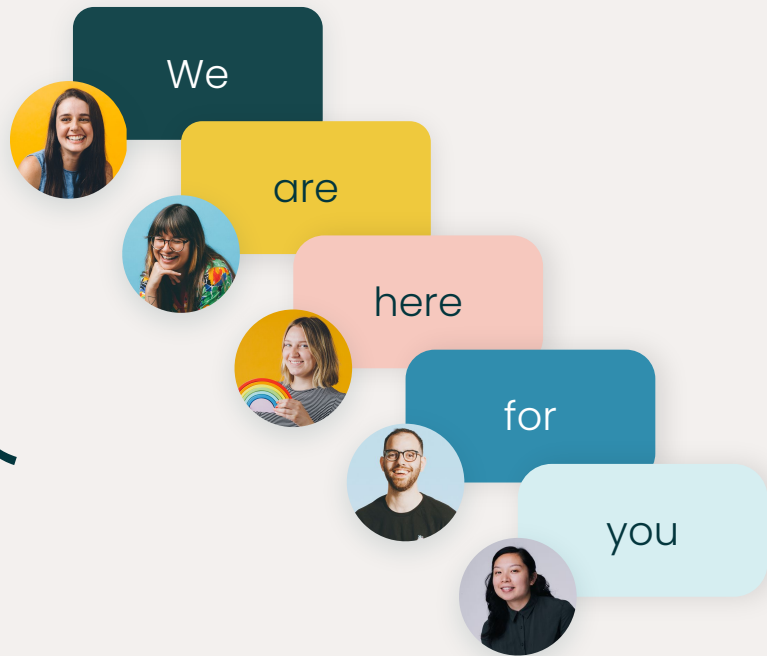




Zendesk

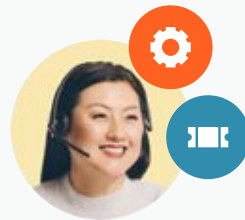
問い合わせ管理 プラットフォームの紹介



Zendesk 全体像



お客様

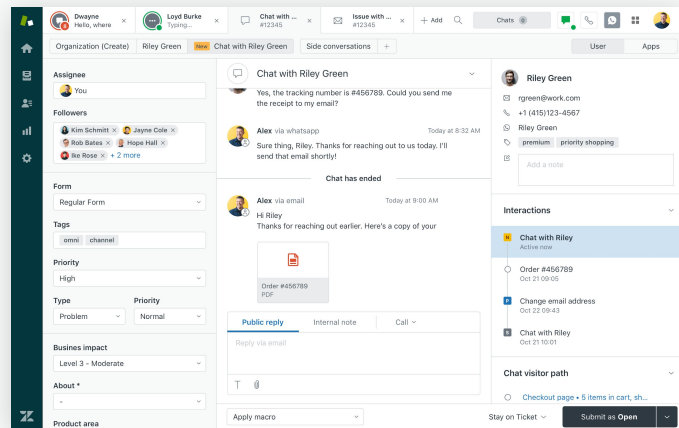


サポート担当者



マネージャー

他のシステムとの連携



自己解決のための情報ポータルサイト

【ポータルサイト】ポータルサイトに注意喚起やよくある質問集を載せることで、従業員が自ら **情報収集することができます**。
自分が問い合わせた内容については、一覧にて **状況が一目で把握できます**。



問い合わせに対しての自動提案

【24時間回答自動化】Answer BotのAIが最適なFAQコンテンツを、チャット & メール & WEB FORMから提案いたします。

チャットボットの自動返信



メールへの自動返信



WEB FORMから自動提案



全ての問い合わせ対応を一つのワークスペースで

エフォートレスな体験をお客さまに提供するためには、問い合わせ解決に必要な情報にオペレーターが簡単にアクセスする必要があります。
Zendeskのエージェントワークスペースを使うことで、高品質かつ生産性の高い CXが提供できます。

- 顧客とのすべての会話を一元管理
- コミュニケーターに背景情報と他部署との連携手段を提供
- 簡単で使いやすいツールと統合機能ですぐに適応



エージェントワークスペース



ナレッジマネジメント



顧客の行動履歴



コラボレーションツール



マーケットプレイス



ルーティングと高度な機能

The screenshot displays the Zendesk Agent Workspace interface, which is organized into three main vertical panels:

- 問合せ関連エリア (Related Areas):** This panel on the left contains metadata for the current ticket. It includes the customer's name (ジョン トラボルタ #964), the ticket title (オーストラリアTPM), the brand (EG Holter), the requester (ジョン トラボルタ), the assignee (オーストラリア版社/Nagase M.), and a list of followers (Nagase Masaru, ジェニファー ロベス).
- 応対コメントエリア (Response Comments):** The central panel shows the conversation history. It includes a system message (テスト3 システム経由) with a confirmation request, a response from Nagase Masaru (ジェニファー ロベス) confirming the request, and a follow-up comment from ジェニファー ロベス (社内) with a link to jump to the latest message.
- アプリエリア (App Area):** The rightmost panel provides quick access to various tools. It includes contact information for the customer (email, phone, address), a list of recent interactions (Support request viewed), and a section for 'インタラクション' (Interactions) showing a timeline of events.

パーソナライズされた対応でCX(EX)向上

質問者の情報もエージェントワークスペースから参照することが可能です。質問者の属性を踏まえたエフォートレスかつパーソナルな対応を通じて、CX(EX)を向上することができます。

The screenshot displays a Zendesk support ticket interface. On the left, a sidebar contains navigation icons and a list of agents. The main area shows a ticket titled 'テスト3' (Test 3) with a status of 'システム経由' (System via). The ticket is assigned to 'ジョン トラボルタ' (John Travorla) and has a priority of '高' (High). The ticket is associated with the brand 'EG Holter' and the customer 'Nagase Masaru'. The customer's profile is shown on the right, including their email address 'zenjeunew1@gmail.com', phone number '05035527756', and location 'オーストラリアTPM' (Australia TPM). The customer's profile also includes a note 'お得意様' (Valued Customer). The ticket history shows three interactions, all labeled 'Support request viewed'.

ブランド
EG Holter

リクエスト
ジョン トラボルタ

担当者*
オーストラリア版社/Nagase M

フォロワー
Nagase Masaru
ジェニファー ロベス

フォーム
品質問い合わせフォーム

タグ
ab_suggest_false
eg_holter
vip

テスト3
システム経由

確認よろしくをお願いします

Nagase Masaru
ジェニファー ロベス
確認をお願いします

長瀬大

顧客の属性(VIPなど)に応じて自動的に属性情報をタグとして付加することのできるため、属性情報を活用して優先度を上げるなど、個客対応の自動化も実現可能

ジョン トラボルタ
zenjeunew1@gmail.com
nagase__m@hotmail.com
05035527756
オーストラリアTPM
東京
英語 (アメリカ合衆国) - English (United States)
お得意様

インタラクション
Support request viewed
今日13:56 - Zendesk
Support request viewed
今日13:35 - Zendesk
Support request viewed
今日13:34 - Zendesk

顧客プロフィールを問合せ対応画面から確認可能。申し送り事項などをメモすることで個客としての対応が可能に

今回の問合せのみならず、過去の対応履歴やアクティビティ(FAQ参照後に問合せなど)を確認できるため、背景事情を考慮した顧客としての対応が可能となる

回答内容を自動提案

【ナレッジ管理】過去の対応情報(チケット)だけでなく、業務マニュアルなどの内部ナレッジもチケット画面からスムーズに参照 できます。新加入メンバーのスムーズな立ち上がりを支援 できます。

イエローハット新山下店 金田 望夫 待機中 チケット #1179 サイドカンバセーション 1 +

ZenBPO::問い合わせ種別*
在庫確認

回答希望日
2022年4月8日

ZenBPO::対応ステータス*
4 在庫調整

確認したい製品種類の数*
単一の製品

製品名
製品B

SKU

単一製品の在庫確認依頼
システム経由

長瀬 大 社内 4月22日 09:56
割り当て

イエローハット新山下店の金田 望夫様よりクレームです。
折り返しのお電話をよろしくお願いします。
お電話番号: +819065607756

長瀬 大 20分前
割り当て

Zjp lc Eng1と

単一製品の在庫確認依頼
在庫回答です 数量: 25

ナレッジベース

次のコンテンツが役立つかもしれません

- 内部FAQ: 在庫回答マニュアル
内部FAQ > 在庫回答する場合
最終編集日: 4月18日 20:39
言語 ja
- 内部FAQ: 納期回答マニュアル
内部FAQ > 納期回答する場合
最終編集日: 4月4日 15:30
言語 ja
- 在庫回答の依頼手順
お問い合わせ方法 > 在庫を確認したい
最終編集日: 4月5日 11:30
言語 ja

チケット画面より内部ナレッジにスムーズにアクセス

画面から離れることなく内容を参照し、必要に応じて顧客への回答に文言を引用可能(メール回答の場合)

内部FAQ: 在庫回答マニュアル

内部FAQ > 在庫回答する場合

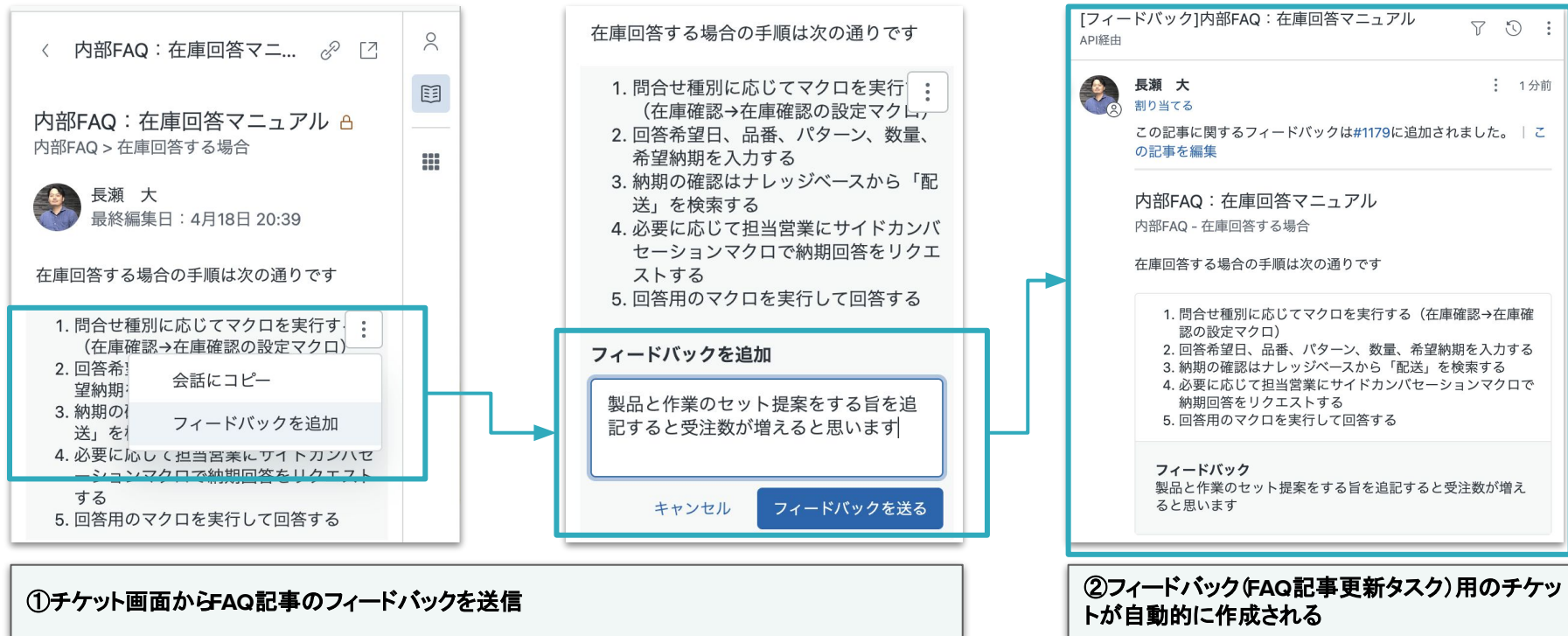
長瀬 大
最終編集日: 4月18日 20:39

在庫回答する場合の手順は次の通りです

1. 問合せ種別に応じてマクロを実行する
(在庫確認→在庫確認の設定マクロ)
2. 回答希望日、品番、パターン、数量、希望納期を入力する
3. 納期の確認はナレッジベースから「配送」を検索する
4. 必要に応じて担当営業にサイドカンバセーションマクロで納期回答をリクエストする
5. 回答用のマクロを実行して回答する

ナレッジ(FAQ)の賢い運用

【ナレッジ管理】ナレッジを集合知・実践知として活用していくためにはナレッジのメンテナンスが不可欠です。Zendeskを使うと、実際にナレッジを使って問い合わせ担当者の「現場の声」をスムーズにフィードバックできます。





顧客からの問合せを一元管理するプラットフォーム

Zendesk Supportは、各種チャネルからのコミュニケーションを「チケット」として保管/集約します。

チケットはビューとしてグループ化でき、対応の進捗状況を一覧表示することが可能です。

The screenshot displays the Zendesk Support interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'ビュー' (Views) and '追加' (Add). The main area shows a list of tickets under the heading '返信済みの問い合わせ' (Resolved inquiries). The tickets are organized into groups with their own '最終更新日時' (Last updated time). A workflow diagram is overlaid on the right side of the interface, illustrating the lifecycle of a ticket.

返信済みの問い合わせ
18件のチケット

チャンネル	件名	リクエスタ	要求日	最終更新日時
最終更新日時: 第19週				
Facebook	こんにちは。Facebookメッセージ経由でお問い合わせ...	Miyuki Matsuo	5月7日	5月7日
Twitter	こんにちは。ツイッターのDM経由で連絡します	エンドユーザー	5月7日	5月7日
メール	教えて下さい	佐藤 次郎	5月7日	5月7日
-	こんにちは、ヒロマサさん、これはあなたの最初のチケ...	Sample customer	4月17日	5月8日
最終更新日時: 第26週				
Webフォーム	操作			
最終更新日時: 第27週				
着信電話	コー			
最終更新日時: 第28週				
メール	ライ			
LINE	TES			
メール	質問			
API	Link			
メール	操作			

ワークフロー:

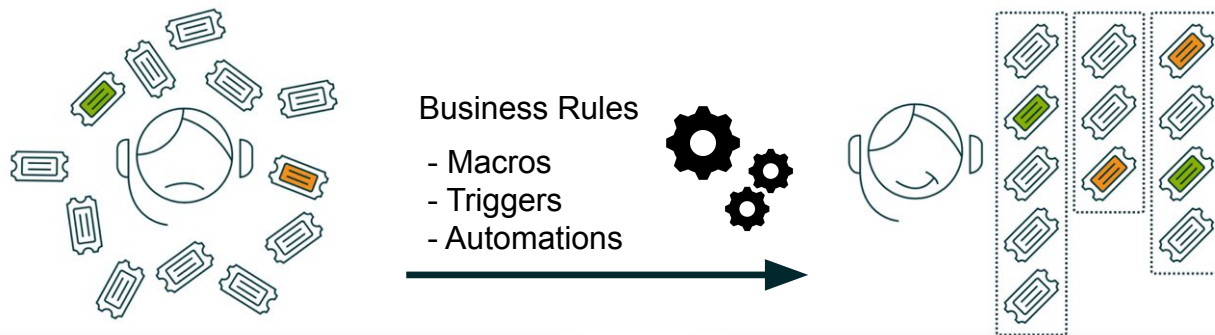
- 新規** (New) → **オープン** (Open): チケットが誰かに割り当てられている状態で未対応
- オープン** → **保留中** (On Hold): エージェントが回答
- 保留中** → **オープン**: ユーザーが返信
- 保留中** → **待機中** (Waiting): エンドユーザーからの返信待ちの状態
- 待機中** → **解決済み** (Resolved): 返信に対し社内で確認事項がある場合 (オプションステータス)
- 解決済み** → **終了** (Closed): チケットが解決した状態
- 終了** → **新規**: ユーザーが返信
- 終了** → **解決済み**: チケットの対応が終了した状態
- 解決済み** → **終了**: チケットが標準では4日経つと自動終了(自動化機能)

ルーチンワークは自動化することで業務を効率化

問合せ対応を効率化するための機能(ビジネスルール)を、Zendeskは有しています。

これらの機能により、自動もしくは半自動での顧客対応が可能になり、ストレスの無いワーク環境が実現します。

初期業務フロー構築時のみならず、日常的にルーチンワークを探索して自動化していくワークプロセスを構築します。



ルーチンワークを探索する

- ・毎回決まった処理がありますか？
- ・特定の条件でおこなう処理はありますか？
- ・解決後におこなう処理はありますか？
- ・承認を取る必要のある処理はありますか？
- ・定期的に連絡する必要がある処理はありますか？



ビュー

予め定めたルールに従って、チケットを整理してリストにする

マクロ

チケットフィールドを予め用意したルールに従って更新する

トリガ

チケットのアップデートをトリガーとしてワークフローの自動化をする

自動化

タイミングをトリガーとしてワークフローの自動化をする

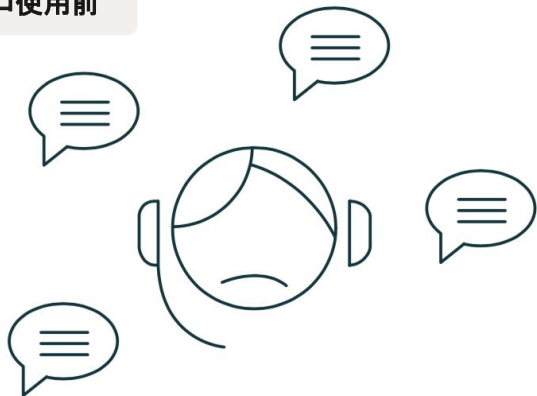
SLA

スケジュールと優先順位に従ってワークフローを自動化する

マクロ機能

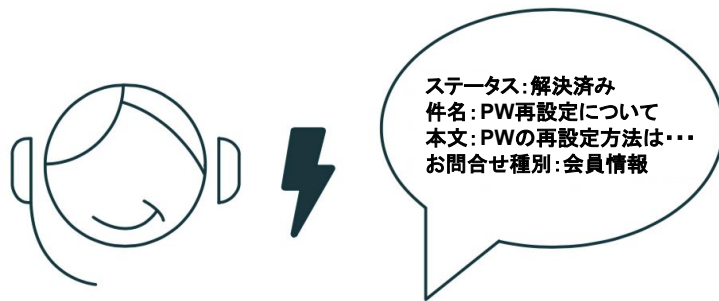
マクロ機能は、予め答えが決まっている回答やチケットの操作を保存しておくことで、ワンクリックでチケットに保存内容を反映することが可能なビジネスルールです。一度の操作で複数のアクションを実行することができ、手作業によるミスの削減や、作業の効率化に繋がります。また、マクロを活用することで、新人のオペレーターでも簡単に操作ができるため、他のエージェントと同等の対応が可能となります。

マクロ使用前



- 1つのチケットに対して行うアクションが多数存在
- ・チケットの処理に時間がかかる
 - ・漏れが発生する可能性がある

マクロ使用後



- マクロにPW再設定方法に関するアクションを登録
ワンクリックで、必要項目が入力される
- ・チケットの処理時間を短縮
 - ・アクションの漏れを防ぐ

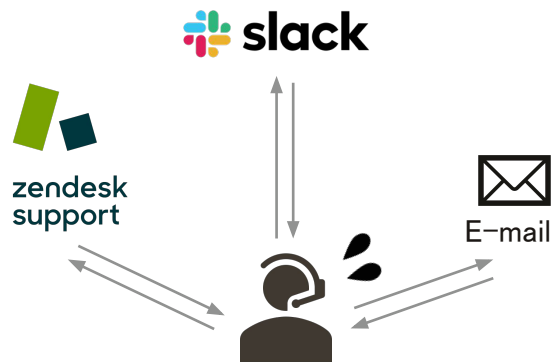
サイドカンパセーション

サイドカンパセーションは、ZendeskとZendeskエージェント以外のメンバーをつなぐ機能です。

この機能を利用することでエージェントは、チケット画面からエージェント以外のメンバーとメールやslackでやり取りを行うことが可能です。

サイドカンパセーション経由のメッセージは、メールやslackで内容に回答することで、Zendeskのチケット情報として更新されます。

Zendeskエージェント以外のメンバーから更新された情報は、もちろんお客様に届くことはありません。



Zendesk以外に複数のツールを利用し、社内とやり取り
手間と時間がかかる



Zendesk内で、メール/slackを活用し社内やり取り
手間と時間を削減

エージェントは、複数のツールを利用してエスカレーションを行う必要がなく、スムーズな顧客対応が可能となります

サイドカンパセーション 画面イメージ



Zendesk アプリケーションによる機能の拡張

Zendeskではアプリをインストール(もしくは独自に開発)することで、既存の機能と連携して拡張することができます。

チケットを見ながら、またはユーザー情報を見ながら、もしくは全画面を開きながらなど、用途に応じてアプリケーションを活用可能です。

Ticket and New Ticket sidebar

Organization sidebar

User sidebar

Top bar

Nav bar

Modal

Ticket editor

Background

金田 望夫
#940

+ 追加

国内TPM 金田 望夫 新規 チケット #940 サイドカンバセーション +

次へ →

ブランド
ZenShop Japan

リクエスト
金田 望夫

担当者* 自分に割り当てる
Tier 1 Support

フォローワー ① フォローする

フォーム
取扱商品について

タグ

商品の返品依頼
メール経由
-77日

金田 望夫
To Zen Japan <support@zen-shop-jp.zendesk.com>
詳細を表示
誤った商品が配送されているので返品をお願いします

Zendesk
Answer Botが推奨する記事:
• 衣服のフ ↓ 最新のメッセージにジャンプ
• 注文のキャンセル方法を教えてください

パブリック返信 To 金田 望夫 CC

T ☺ 📎 🔗 🔍

マクロを適用

タブを閉じる 新規として送信

Ticket Redaction

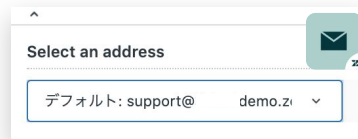
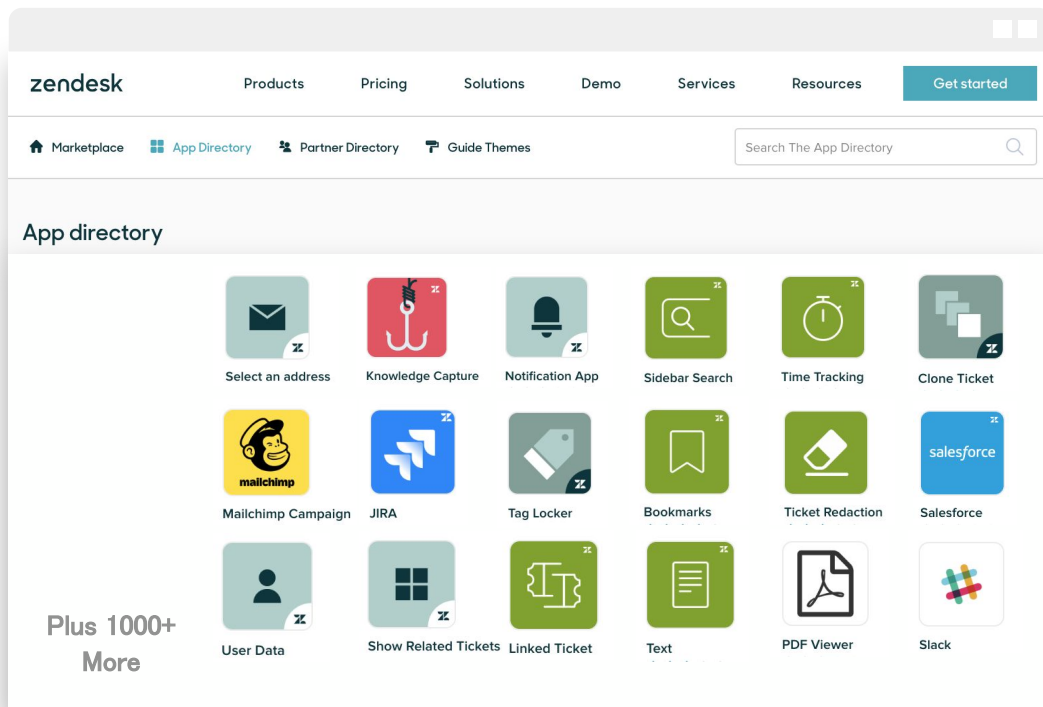
テキストの墨消し
墨消しするテキストの文字列またはソース画像のURLを入力してください

墨消し

添付ファイルを墨消し

豊富なアプリマーケットプレイス

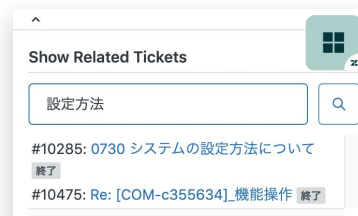
無料で利用できるアプリから、有料アプリまで幅広いアプリケーションが存在します
アプリをインストールし活用することで、より使いやすくZendeskをカスタマイズすることが可能です



送信元メールアドレスを自由に変更
用途に合わせたメールアドレスから送信可能



チケット画面から新規チケットを作成
元チケットと作成したチケットを相互リンク



チケット画面から関連チケットを検索
ワンクリックで関連チケットへ遷移可能



zendesk
explore

カスタマーサポート状況の可視化/分析

問合せ数の推移、チャネル別問合せ数、初回返信までに要した時間などを参照することができます。
また、貴社独自の切り口で指標ごとの分析やグラフ作成も可能です。

