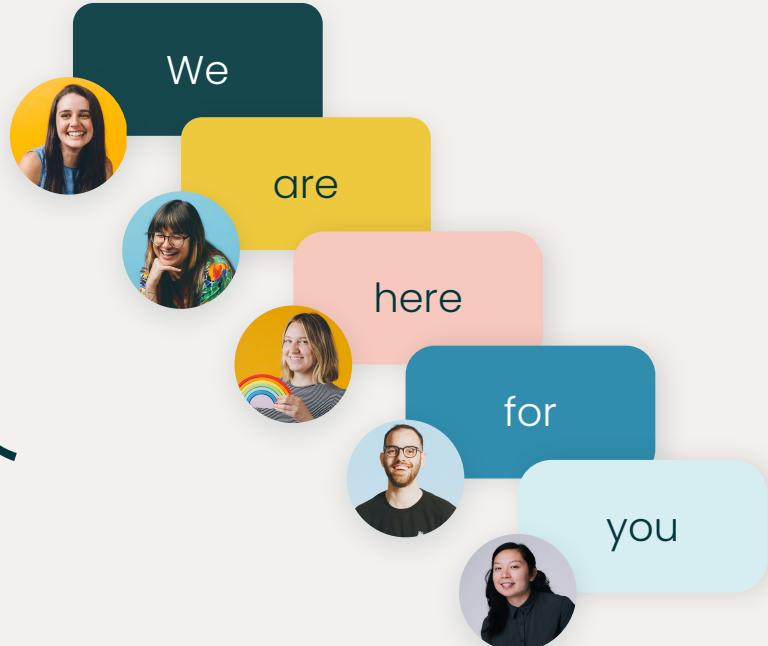




Zendesk

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

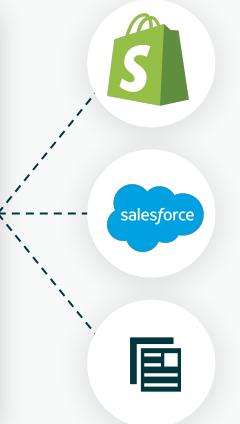
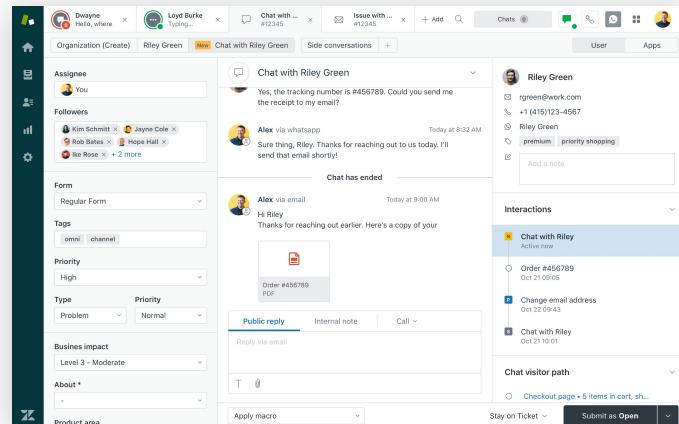


サポート担当者



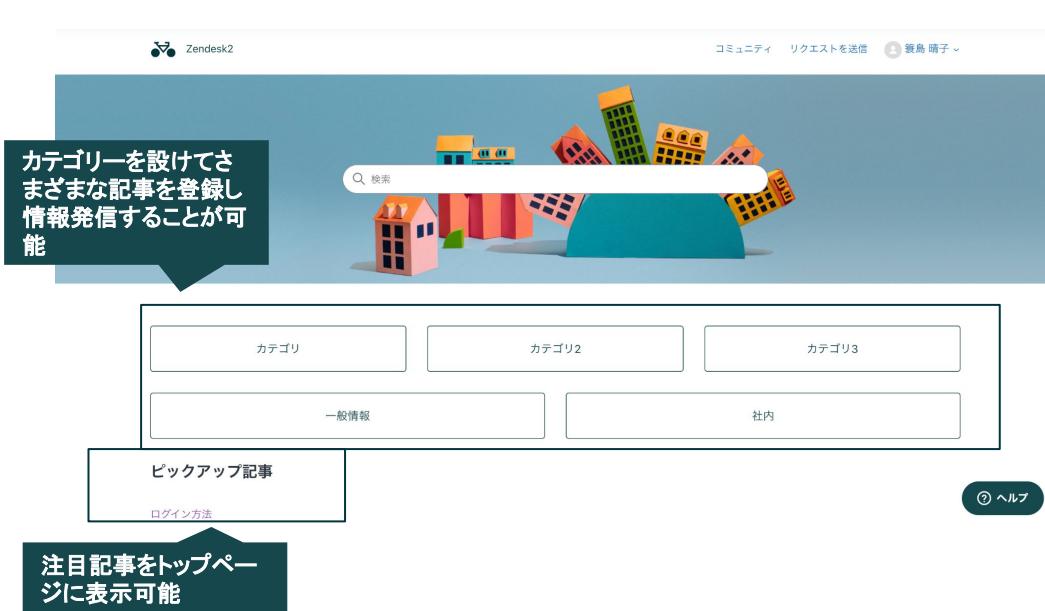
マネージャー

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**。



Zendesk

コミュニティ リクエストを送信 菅島 晴子

カテゴリーを設けてさまざまな記事を登録し情報発信することが可能

検索

マイリクエスト 私がCCに入っているリクエスト

自分の問い合わせを一覧で照会できる

件名 ID 作成日時 前回のアクティビティ ステータス

ABCバッグ、紐修理	#419	16日前	16日前	未解決
Carlさんとの会話	#368	5か月前	18日前	解決済み
Carlさんとの会話	#373	5か月前	22日前	あなたの返信待ち
any recommend?	#21	9か月前	4か月前	未解決
パスワード	#28	8か月前	5か月前	解決済み
サイド用	#332	8か月前	5か月前	解決済み

ログイン方法

ヘルプ

注目記事をトップページに表示可能



HELP CENTER
DEMO BUILDER
Madison Edition

日本語 リクエストを送信 CARL

検索

ステータス: 指定なし

マイリクエスト 私がCCに入っているリクエスト

自分の問い合わせを一覧で照会できる

件名 ID 作成日時 前回のアクティビティ ステータス

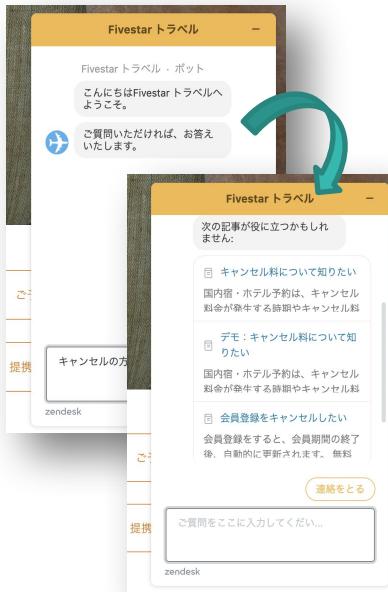
ABCバッグ、紐修理	#419	16日前	16日前	未解決
Carlさんとの会話	#368	5か月前	18日前	解決済み
Carlさんとの会話	#373	5か月前	22日前	あなたの返信待ち
any recommend?	#21	9か月前	4か月前	未解決
パスワード	#28	8か月前	5か月前	解決済み
サイド用	#332	8か月前	5か月前	解決済み

自分の問い合わせの対応状況がわかる

問い合わせに対する自動提案

【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



問合せ関連エリア

ジョン トラボルタ #964 + 追加

オーストラリアTPM ジョン トラボルタ

ブランド EG Holter

リクエスタ ジョン トラボルタ

担当者* 自分に割り当てる オーストラリア販社/Nagase M

フォロワー フォローを止める Nagase Masaru ジェニファー ロペス

フォーム 品質問い合わせフォーム

タグ ab_suggest_false, eg_holter, vip

応対コメントエリア

解決済み チケット #964 サイドカンバセーション +

テスト3 システム経由

確認よろしくお願いします

Nagase Masaru 今日13:23 ジェニファー ロペス 確認お願いします

長瀬大

ジェニファー ロペス (社内) 今日13:23 Nagase Masaru それで大 ↓ 最新のメッセージにジャンプ

← パブリック返信 ジョン トラボルタ, ジェニファー ロペス

アプリエリア

会話 0

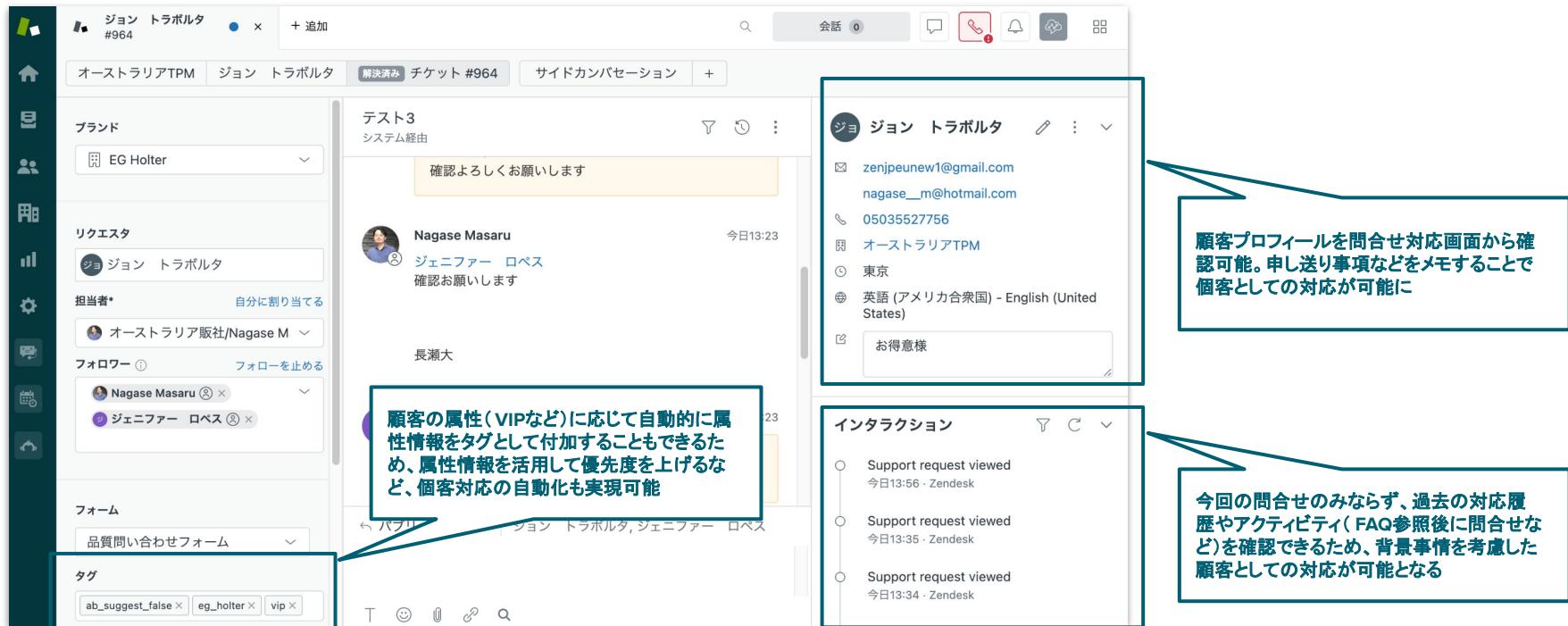
zenpeunew1@gmail.com
nagase_m@hotmail.com
05035527756
オーストラリアTPM
東京
英語 (アメリカ合衆国) - English (United States)
お得意様

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

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できます。 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。



このスクリーンショットは、Zendesk Agent Workspacesのインターフェースを示しています。画面の左側にはナビゲーションメニューがあり、右側にはチケット #964 の詳細が表示されています。

チケット詳細画面には、次の情報が表示されています：

- リクエスター：ジョン トラボルタ (zenjpeunew1@gmail.com)
- 確認者：長瀬 大 (nagase_m@hotmail.com)
- 電話番号：05035527756
- 担当者：オーストラリア TPM (Nagase M)
- 属性：得意様
- 会話履歴：Nagase Masaru が「確認よろしくお願いします」とメッセージを送りました。
- フォロワー：Nagase Masaru, ジェニファー ロペス
- タグ：ab_suggest_false, eg_holter, vip

画面下部には、過去の対応履歴が表示されています：

- Support request viewed (2023-08-15 13:56: Zendesk)
- Support request viewed (2023-08-15 13:35: Zendesk)
- Support request viewed (2023-08-15 13:34: Zendesk)

右側には、2つの青い枠で囲まれた注釈があります：

- 上部の青い枠内に「顧客プロファイ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」と記載されています。
- 下部の青い枠内に「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」と記載されています。

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。



ナレッジベース

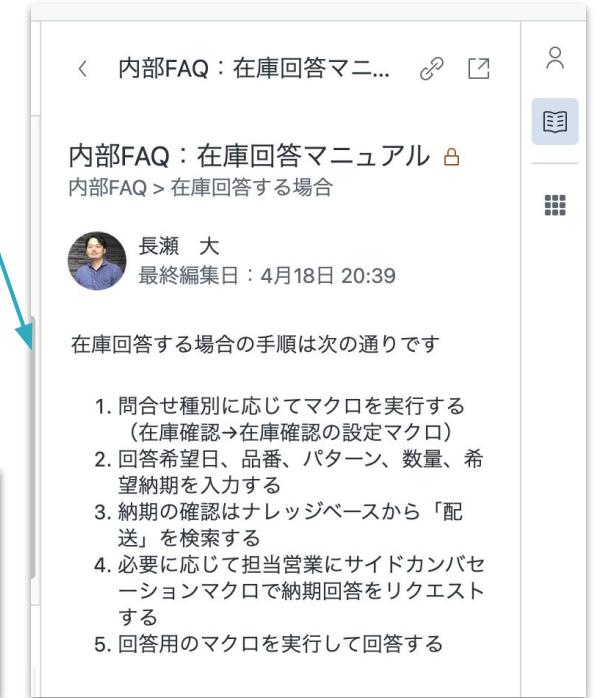
- 次のコンテンツが役立つかもしれません
- 内部FAQ : 在庫回答マニュアル
- 内部FAQ > 在庫回答する場合
- 最終編集日 : 4月18日 20:39
- 言語 : ja

- 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6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

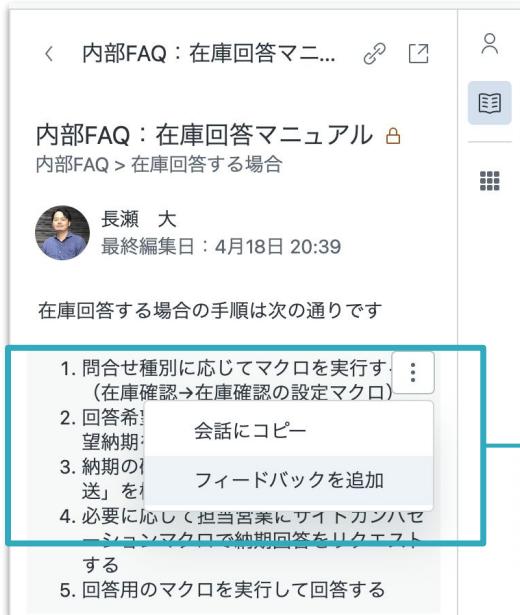
最終編集日 : 4月18日 20:39

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「配達」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。



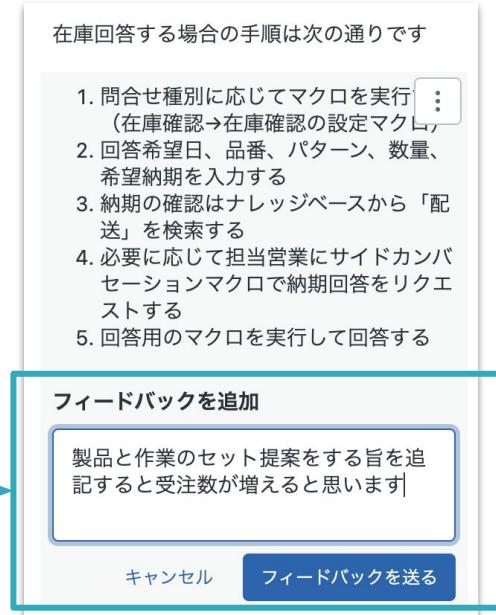
内部FAQ : 在庫回答マニュアル

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

- 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)
- 回答希望日、品番、パターン、数量、希望納期を入力する
- 納期の確認はナレッジベースから「配達」を検索する
- 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
- 回答用のマクロを実行して回答する



在庫回答する場合の手順は次の通りです

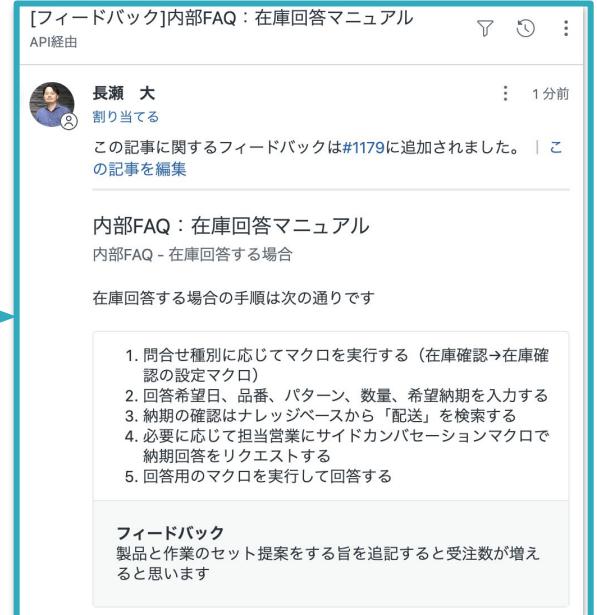
- 問合せ種別に応じてマクロを実行する
(在庫確認→在庫確認の設定マクロ)
- 回答希望日、品番、パターン、数量、希望納期を入力する
- 納期の確認はナレッジベースから「配達」を検索する
- 必要に応じて担当営業にサイドカンバセーションマクロで納期回答をリクエストする
- 回答用のマクロを実行して回答する

フィードバックを追加

製品と作業のセット提案をする旨を追記すると受注数が増えると思います

キャンセル フィードバックを送る

①チケット画面からFAQ記事のフィードバックを送信



[フィードバック]内部FAQ : 在庫回答マニュアル
API経由

長瀬 大
割り当てる
この記事に関するフィードバックは#1179に追加されました。 | この記事を編集

内部FAQ : 在庫回答マニュアル
内部FAQ - 在庫回答する場合

在庫回答する場合の手順は次の通りです

- 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)
- 回答希望日、品番、パターン、数量、希望納期を入力する
- 納期の確認はナレッジベースから「配達」を検索する
- 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
- 回答用のマクロを実行して回答する

フィードバック

製品と作業のセット提案をする旨を追記すると受注数が増えると思います

②フィードバック(FAQ記事更新タスク)用のチケットが自動的に作成される



zendesk
support

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。

Zendesk Supportのインターフェースとチケット状況のフローを示す図。

左側のナビゲーションメニューには、以下のビューが表示されています。

- 新規問い合わせ: 6件
- 要返信の問い合わせ: 5件
- 返信済みの問い合わせ: 18件**
- 解決済みの問い合わせ: 0件
- SNS経由の問い合わせ: 0件
- FAQへ追加: 1件
- インプリ担当: 2件
- システム担当: 1件
- 電話経由のお問い合わせ: 3件
- 一時停止中のチケット: 0件
- 削除済チケット: 0件
- 自分専用のビュー**
- 担当チケット (オープン): 1件
- 担当チケット (保留中): 0件
- [更に表示 »](#)

中央部には「返信済みの問い合わせ」ビューが表示されています。18件のチケットの一覧がリストされています。各チケットには、チャネル（Facebook, Twitter, メール, リンク）、件名、リクエスター（Miyuki Matsuo, エンドユーザー）、要求日（5月7日）、最終更新日時（第19週）が記載されています。

右側にはチケットの状況遷移フローが示されています。

```
graph TD; A[新規] --> B[オープン]; B -- "エージェントが回答" --> C[保留中]; C -- "ユーザーが返信" --> D[終了]; C -- "ユーザーが返信" --> E[解決済み]; E -- "チケットが解決した状態" --> F[待機中]; F -- "返答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)" --> G[待機中];
```

状況遷移の詳細：

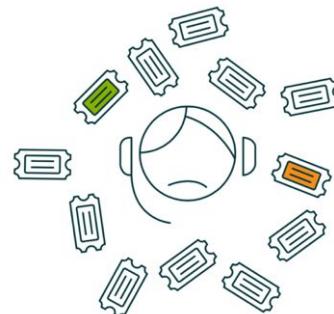
- 新規**：どのエージェントにも割り当てられていない状態。
- オープン**：チケットが誰かに割り当てられている状態で未対応。
- 保留中**：エンドユーザーからの返信待ちの状態。
- 終了**：チケットの対応が終了した状態。標準では4日経つと自動終了（自動化機能）。
- 解決済み**：チケットが解決した状態。
- 待機中**：返答に対し社内で確認事項がある場合（オプションステータス）。

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。



Business Rules

- Macros
- Triggers
- Automations



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がありますか？
- ・解決後におこなう処理がありますか？
- ・承認を取る必要のある処理がありますか？
- ・定期的に連絡する必要がある処理がありますか？



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

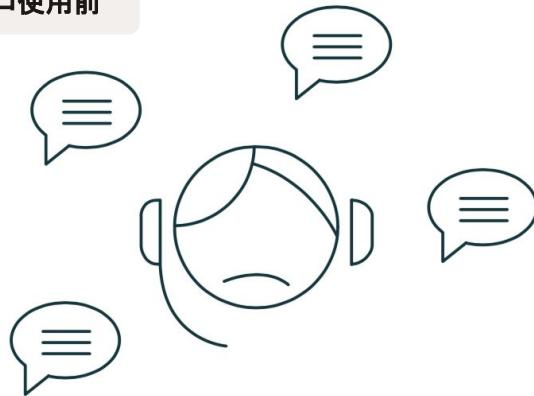
SLA

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



ステータス:解決済み
件名:PW再設定について
本文:PWの再設定方法は…
お問合せ種別:会員情報

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短縮
・アクションの漏れを防ぐ

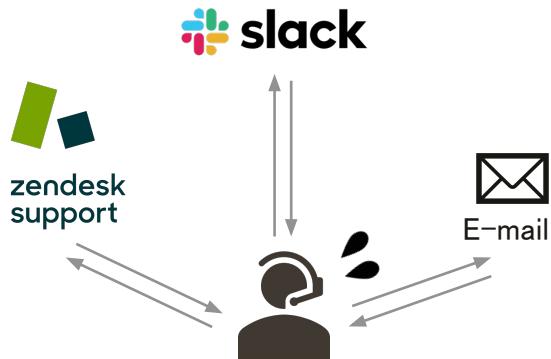
サイドカンバセーション

サイドカンバセーションは、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。

サイドカンバ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

サイドカンバセーション 画面イメージ

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 +

ブランド: ZenShop Japan

リクエスタ: 望夫 金田 望夫

担当者: 自分に割り当てる
Tier 1 Support

フォロワー: フォローする

フォーム: 取扱商品について

商品の返品依頼についての相談

丸の内店ご担当者様

おつかれさまです。
Tier 1 Supportです。

返品ご希望のお客様がいらっしゃいますのでご対応お願いします。

以上よろしくお願いします。

送信者: 金田 望夫
日付: 2021年10月26日(火)1:25午後

送信

サイドカンバセーション #16532 オープン チケット #16533 サイドカンバセーション 1 +

てすと組織 Gmail テストアカウント オープン チケット #16533 サイドカンバセーション 1 +

ブランド: eclect

担当者: 自分に割り当てる

フォロワー: フォローする

共有: -

完了 #eclect-slack-test

エクレクトCS担当 17分前 ZendeskからSlackへサイドカンバセーションします

Matsuо_slacktest 10分前 Slackから返信します

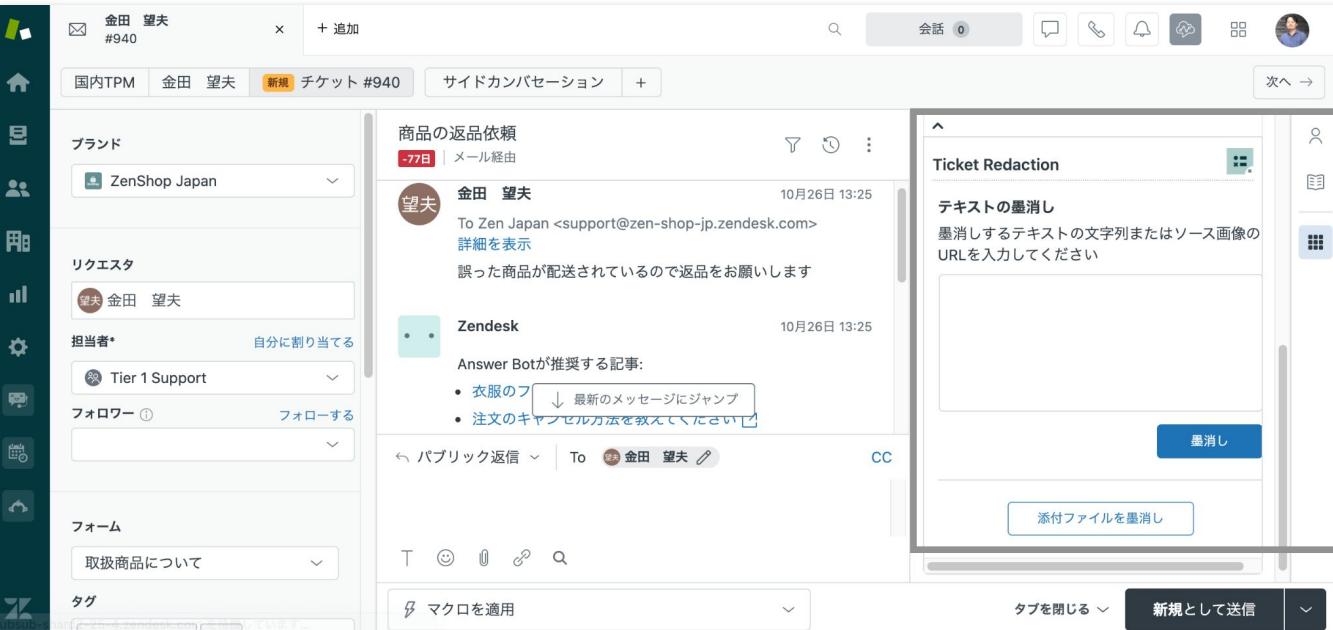
エクレクトCS担当が「完了」とマークしました(3分前)

返信する 再オープン

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。

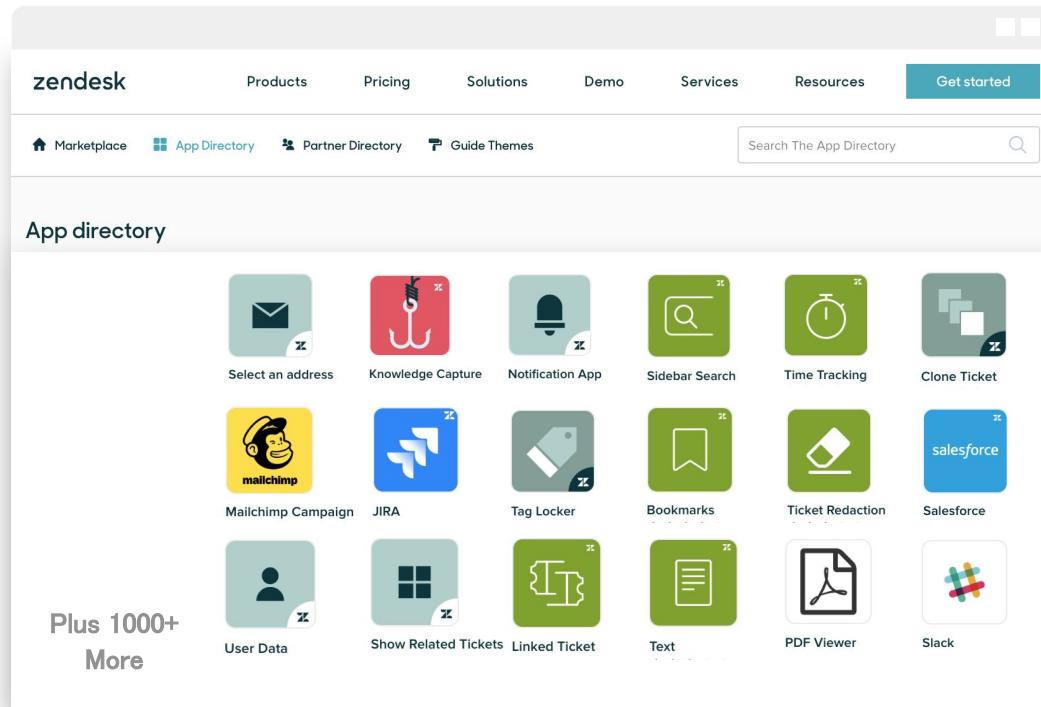


The screenshot illustrates the Zendesk ticket interface with several application overlays and a sidebar:

- Ticket and New Ticket sidebar**: A sidebar on the left containing navigation icons and sections for "国内TPM", "金田 望夫", "新規", "チケット #940", "サイドカンパセーション", and "+".
- Organization sidebar**: A sidebar on the left containing navigation icons and sections for "ブランド" (ZenShop Japan), "リクエスタ" (金田 望夫), "担当者*" (Tier 1 Support), "フォロー" (Follow), and "フォーム" (取扱商品について).
- User sidebar**: A sidebar on the left containing navigation icons and sections for "タグ" (タグ).
- Top bar**: The top navigation bar with icons for search, conversations, and user profile.
- Nav bar**: The top navigation bar with icons for search, conversations, and user profile.
- Modal**: A modal window titled "Ticket Reduction" with the sub-section "テキストの墨消し" (Text Redaction) and a text input field for "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".
- Ticket editor**: The main ticket editor area showing a ticket from "金田 望夫" (10月26日 13:25) and a response from "Zendesk" (10月26日 13:25). The ticket content includes a message about a return request and a suggestion from the Answer Bot.
- Background**: The background of the ticket editor area.

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できます



The screenshot shows the Zendesk App Directory interface. At the top, there are navigation links: Products, Pricing, Solutions, Demo, Services, Resources, and a prominent 'Get started' button. Below this is a header with Marketplace, App Directory, Partner Directory, and Guide Themes. A search bar is also present. The main area is titled 'App directory' and displays a grid of 18 app icons. The icons are arranged in three rows of six. The first row includes: 'Select an address' (blue envelope), 'Knowledge Capture' (red hook), 'Notification App' (blue bell), 'Sidebar Search' (green magnifying glass), 'Time Tracking' (green clock), and 'Clone Ticket' (green squares). The second row includes: 'Mailchimp Campaign' (yellow envelope with cartoon character), 'JIRA' (blue square with arrows), 'Tag Locker' (blue tag with 'Z'), 'Bookmarks' (green bookmark), 'Ticket Redaction' (green ticket with redaction icon), and 'Salesforce' (blue square with 'SF' logo). The third row includes: 'User Data' (blue user icon), 'Show Related Tickets' (blue square with grid), 'Linked Ticket' (green ticket with link icon), 'Text' (green document with text icon), 'PDF Viewer' (blue document with PDF icon), and 'Slack' (white Slack logo). At the bottom left, there is a note 'Plus 1000+' and a 'More' button.



The screenshot shows the 'Select an address' app interface. It features a search bar with the placeholder 'Search The App Directory' and a 'Select an address' button with an envelope icon. Below the search bar is a dropdown menu set to 'デフォルト: support@ demo.zi'. A note below the dropdown states: '送信元メールアドレスを自由に変更' and '用途に合わせたメールアドレスから送信可能'.



The screenshot shows the 'Linked Ticket' app interface. It has a 'Linked Ticket' button with a green link icon. Below it is a blue button labeled 'チケットを作成'. A note below the buttons states: 'チケット画面から新規チケットを作成' and '元チケットと作成したチケットを相互リンク'.



The screenshot shows the 'Show Related Tickets' app interface. It has a 'Show Related Tickets' button with a blue grid icon. Below it is a search bar with the placeholder '設定方法'. A note below the search bar states: 'チケット画面から関連チケットを検索' and '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。

