

---

## Zendesk とリセラープログラム契約を締結

---

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:清水 康司、以下SCSKサービスウェア)は、Zendesk, Inc.(本社:カリフォルニア州、CEO:Mikkel Svane、以下Zendesk)と、2020年5月1日付でZendesk Reseller Program契約を締結し、2020年5月13日からカスタマーサービスソフトウェア「Zendesk(ゼンデスク)」の提供を開始します。

### 1. 「Zendesk」のサービス概要

「Zendesk」は、メールやチャット、電話、SNSなど、顧客とのさまざまなコミュニケーションチャネルからのお問い合わせの一元管理を行うことができるカスタマーサービスソフトウェアです。

顧客とのコンタクト履歴の管理、新しいコミュニケーションチャネルへの対応、顧客の自己解決を促進するFAQサイトとコミュニティサイトの構築や、すべてのチャネルをまたいで顧客の行動を追跡できる分析機能などカスタマーサービスに必要な機能を企業のニーズに合わせて、短期間で導入することができます。

### 2. SCSKサービスウェアの提供サービス

SCSKサービスウェアは、近年多様化する顧客接点に対し、それぞれのチャネル特性に合わせた顧客対応ナレッジを整備・知財化し、より高度化されたカスタマーサービスの実現を推進しています。

そのために必要なさまざまなデータを収集、管理し、活用するための最適なシステムの一つとして、新たに「Zendesk」の導入・運用サービスの提供を開始し、SCSKサービスウェアが提供するBPOサービスと組み合わせ、導入企業のカスタマーサポート品質や、顧客とのエンゲージメントの向上を支援します。

また、親会社であるSCSK株式会社独自開発のチャットボットである「Desse(デッセ)」\*と「Zendesk Chat(ゼンデスク チャット)」を連携し、チャットボットによる自動応答からオペレーターによる有人チャット対応へシームレスに連携する独自のアプリケーションを開発し、顧客ニーズに合わせたテキストコミュニケーションサービスの提供を行います。

※「Desse」: 多言語対応エンジン搭載でグローバルサポートにも活用できるAIチャットボットサービス

### 3. 今後の目標

今回の契約締結によって、「Zendesk」のライセンス販売から導入・運用だけでなく、BPOサービスと独自のアプリケーションを組み合わせた関連サービスを今後3年間で30社を目標に提供します。

### 4. 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。

また、Zendeskは、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の拠点を事業を展開し、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。詳しくは[www.zendesk.co.jp](http://www.zendesk.co.jp) をご覧ください。



# zendesk

【サービスに関するお問い合わせ先】  
SCSKサービスウェア株式会社  
デジタルサービス推進部 梅原・長崎  
TEL: 03-6890-2513  
メール: [dc.sp@scskserviceware.co.jp](mailto:dc.sp@scskserviceware.co.jp)

【本件に関するお問い合わせ先】  
SCSKサービスウェア株式会社  
経営企画部 菱沼  
TEL: 03-6890-2517  
メール: [press@scskserviceware.co.jp](mailto:press@scskserviceware.co.jp)

以上