

【株式会社ビルドサロン】顧客サポートにおいて、Zendesk Supportを導入したサービスの提供を開始

オンラインサロンの開発・運用保守にあたって顧客への高品質なサポートが可能に

オンラインサロン関連業務を専門で手がける株式会社ビルドサロン（本社：東京都新宿区、代表取締役：上村 十勝）は、顧客と本社企画・開発チームのコミュニケーションをより円滑にするため、カスタマーサポートソフトウェア Zendesk Supportを使用したサービスの提供を開始しました。



株式会社ビルドサロン公式ロゴ

予算のすり合わせや、パッケージ・サービス価格帯とオプション設定の選択を終えてから改めてコンテンツ内容の打ち合わせが始まるという旧来型のミーティングから進化し、初回の打ち合わせからオンラインサロン納品後のアフターサポートまで、本社内全ての部門のスタッフとタイムラグ無しで事案を共有できるようになりました。

■ Zendesk Supportの概要



画像引用 Zendesk公式サイト

Zendesk Supportは2007年デンマーク産まれのトータル・カスタマーサポートソフトウェアです。Zendeskの日本支社は2012年東京都中央区に設立され、以来充実した業績を上げ続けています。Zendesk Supportはその特徴として次のような優れた利点を持ちます。

その1：

メールやチャット、SMS等の顧客管理ツールやウェブアプリをZendesk上で統括して時系列で可視化。プロジェクトごとに許可された複数のチームメンバーがログインし、共同でタスク管理できるようになるため、顧客からの連絡の見落としやタスクの抜けの発生を防ぎ、細やかなサポートとともにより一層スムーズで高度な実務性を備えたミーティングが可能となります。

その2：

ヘルプセンター機能を活用すれば、24時間いつでもZendesk経由でFAQやカスタマーヘルプコミュニティサービスにアクセス可能。

<https://buildsalon.zendesk.com/hc/ja>

お互いの個人情報もしっかりと守った状態で疑問解決だけでなくオンラインサロン制作について新たなインスピレーションを得る事もでき、クリエイションには欠かせない刺激的な場としても活用できます。

その3：

SurveyMonkeyやMailChampとの提携によって、現状Zendeskを通じてキャンペーン情報を得たりオンラインサロンについてのアンケートに応じたりする事ができるようになっています。

■ Zendesk導入における想い



この度、株式会社ビルドサロンがZendeskの導入を決定した最大の理由は、「オンラインサロン制作専門業者」としての社の利点を顧客様に一層活用して頂きたいという想いからです。

オンラインサロンの制作は、通常の企業情報webページやECサイトの制作とは異なる側面を持つ作業です。

情報を伝えるだけではない。商品の魅力を伝えるだけではない。そのどれもを内包しながら、更にそこだけに留まらない空間作りを目指す作業です。

何故なら、オンラインサロンという空間は、既に個人情報保護やコンテンツとしての自己表現という意識をアップデートし終えたwebを生きる新しい日本人の新たな日常生活そのものであり得る場だからです。

それは現在のオンラインサロン内ツールを駆使すれば、決して夢物語ではない、はっきりその手に掴んで頂ける現実として顧客様にお届けできる、我が社が誇りを持って提供させて頂く世界でたった一つのカスタマイズ・オンラインサロンという商品です。

動画配信、チャット、メールマガジン配信にテーマ別ルーム。そしてスムーズな会計システムを備えた各種電子マネー対応のECサイト機能まで。

これらは機能の充実だけではなく、個性豊かなそれぞれの顧客様のカラーを活かした美しく、使いやすいインタフェースをも併せ持っています。

こうした提供内容に揺るぎない自信があるからこそ、私たちはオンラインサロン制作のご希望を持つ顧客様からお問い合わせを受けたその瞬間から、全社を挙げてあらゆる角度からサポートさせて頂きたいという想いを強く持ち、今回のZendesk Support導入に踏み切った次第です。

今回のリリースを通じて、これまで以上に顧客様とのスムーズなコミュニケーションを図り、より多くの皆さまにご満足頂ける高品質なオンラインサロン誕生のサポートに全力を尽くして参ります。

■ オンラインサロン納品後のアフターサポートの充実化を目指す



オンラインサロンは、会員の入会・コミュニケーション・決済まで統合的に管理する非常に複雑なシステムです。

よって、オンラインサロンを納品したから終わりではなく、利用方法について問い合わせがあった際、可能な限り迅速で充実したサポートを提供する必要があります。

オンラインサロン運営者は、スマートフォンからオンラインサロンの運用方法について、簡単に問い合わせが可能です。

今回のZendesk導入で、連絡手段を統合でき、オンラインサポートの一層の充実を図ります。

【業務改善に含まれる内容】

- ・ ZendeskSupportを活用した包括的カスタマーサポート
- ・ 24時間いつでもアクセスできるFAQやカスタマーヘルプコミュニティ

<https://buildsalon.zendesk.com/hc/ja>

- ・ 弊社の新サービスやお得なキャンペーン情報をZendesk経由で素早く便利に活用可能

■ お問い合わせ

メール: info@buildsalon.co.jp

電話: 03-6822-4723 (代表)

お問い合わせフォーム: <https://buildsalon.co.jp/contact>

【リリースと取材に関するお問い合わせ】

企業名: 株式会社ビルドサロン

企業HP: <https://buildsalon.co.jp>

ビルドサロンの事業内容

- ・ オンラインサロン制作事業
- ・ オンラインサロン運営代行業務
- ・ 既存オンラインサロンのページデザイン
- ・ オンラインサロン関連CMSプラグインの開発
- ・ 既存ブログ (アメブロなど)からのコンテンツ移行作業
- ・ その他会員制サイトの受託開発業
- ・ オンラインサロン運用ブログの運営

<https://buildsalon.co.jp/blog>

株式会社ビルドサロンのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/48988

取材歓迎しております。

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

社名: 株式会社ビルドサロン

住所: 〒162-0042 東京都新宿区早稲田町12-5 クロステレビ ニュー早稲田ビル 5階

WEB: <https://buildsalon.co.jp>

電話: 03-6822-4723

MAIL: info@buildsalon.co.jp

お問い合わせ: <https://buildsalon.co.jp/contact>

会社概要: <https://buildsalon.co.jp/company>