



PressRelease

報道関係 各位

2018 年 10 月 3 日

株式会社 Dai

問い合わせ管理も効率化

BtoB EC・Web 受発注システム「B カート」

とカスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」が連携開始

株式会社 Dai（代表 木脇 和政、以下 Dai）は、BtoB EC・Web 受発注システム「B カート」とカスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」が連携したことを、10 月 3 日（水）に発表しました。

■概要

受発注システム導入により、受注効率を改善したものの、商品の詳細な販売条件やキャンセル対応などのやりとりに関してはメールによる問合せ対応を行っているケースも多いのが現状です。

また、複数の受注担当者間にてどのように対応を割り当てるかという問題もあり、実際に「B カート」と問い合わせ管理のシステムと連携を出来ないか、といった多くのお声も頂いておりました。

こうした現状を打破すべく「B カート」は、カスタマーサービスソフトウェアの「Zendesk Support」とのシステム連携、および国内において Zendesk 導入・運用支援の実績をもつフォー・フュージョン社と業務連携をする運びとなりました。

■「Zendesk」とは？ zendesk

世界で 125,000 社以上、国内 2,000 社以上が導入する電話・チャット・メール・LINE・Twitter・Facebook など様々な手段の問い合わせを集約して管理しチームで共有できるサービスです。問い合わせのステータスやコミュニケーション履歴をすぐ確認でき、リアルタイムに情報が更新されます。問い合わせ対応のステータス管理機能や、担当者割り当て機能、「2 日以上返信がない場合に、自動でフォローメールを送信する」などの業務プロセスの自動化機能が搭載されており、サポート業務効率化が図れます。

■導入メリット

【受注番号連携】

B カート内から問い合わせをすると、Zendesk に受注番号が連携され、対応画面上で確認が可能です。ユーザーも確認の手間が省け問い合わせしやすくなります。

【FAQ チャットボット「Guide BOT」の設置】

B カートの管理画面上の簡単な設定作業で、EC サイト上の画面下に FAQ 連携されたチャットボット「Guide bot（本サービスは、フォー・フュージョンが Zendesk Guide をベース開発した Zendesk アプリケーションです）」を設置できます。ユーザーは FAQ ページにアクセスすることなく、口語で不明点を質問することができ、関連した FAQ 記事から自己解決ができるので、問い合わせが削減されます。

【アウトソーシング】

フォー・フュージョン社が提供する「AI お客様センター」に Zendesk のシステム設定からサポート対応までを業務委託できます。Zendesk で業務効率化された次世代型カスタマーセンターをすぐに開始することができます。



■フォー・フュージョン株式会社：<https://www.4-fusion.jp/>

Web コミュニケーションという新しい事業領域を創造するため、クラウド型カスタマーサービスプラットフォーム「Zendesk」の公認ソリューションプロバイダーとして、Zendesk Chat を国内 1,000 ライセンス以上導入した実績があります。

サポート業務の運用代行と Zendesk システム改善を通じて人員不足解消や業務効率化に貢献する「AI お客様センター」や Zendesk アプリケーションとなる「J-ウィジェット」、FAQ 連携型の多言語チャットボット「Guide BOT」を自社開発にて提供しています。

EC サイト向けの構築パッケージや訪日外国人旅行者向けの機能、業界特化型パッケージの提供など、オンライン接客のパイオニアとしてサービスを提供しています。

■B カート：<https://bcart.jp/>

運営実績 No.1（日本ネット経済新聞調べ）、月額 9800 円から、最短 3 日ですぐに始められる BtoB の受発注業務を IT 化するクラウド型の EC プラットフォーム。BtoB 専用サービスだから、BtoC 向けのカートシステムでは対応が難しい複雑な取引条件やシステム要件にも対応し、受発注業務を効率化します。



代表取締役：木脇 和政

所在地：京都府京都市下京区二帖半敷町 646

ダイマルヤ四条烏丸ビル 5F

設立：平成 6 年 9 月 1 日

プレスリリースに関するお問い合わせ先

B2B ソリューション Div ：木元

E-mail：info@bcart.jp

サービスに関するお問合せ

B カートサポートセンター

E-mail：support@bcart.jp/TEL: 050-3188-1110