

営業、マーケティング、顧客サポート…部門を越えた顧客サービスの提供を実現

オールインワンの顧客体験プラットフォームの最新版

「AIアシスタント」「ビジネス分析ツール」を搭載 「Zoho CRM Plus」11月16日提供開始

ゾーホージャパン株式会社（代表取締役：迫 洋一郎、本社：神奈川県横浜市、以下、当社）は、企業が営業、マーケティング、顧客サポート、および運用部門が一体となって顧客サービスを提供できる顧客体験プラットフォームの最新版「Zoho CRM Plus」を2018年11月16日（金）に提供開始します。

本日、オールインワンの顧客体験プラットフォーム「Zoho CRM Plus」の新リリースを発表しました。Zoho CRM Plusは、営業、マーケティング、顧客サポート、運用部門が一体となった業務の遂行を支援します。部門毎ではなく、部門の枠を越えて顧客の理解を深め、顧客サービスの提供と顧客情報の管理が可能です。Zoho独自のAIアシスタント「Zia」、および、機能強化されたBI分析プラットフォーム「Zoho Analytics」を搭載したZoho CRM Plusにより、企業は優れた顧客体験を提供できます。顧客感情の理解、複数のチャネルを通じた顧客サポート、一連の購買段階における顧客満足向上のアクションなど、Zoho CRM Plusで完結できます。

Zoho CRM Plus サービスサイト：<http://www.zoho.com/jp/crm/crmplus>



<Zoho CRM Plus イメージ>



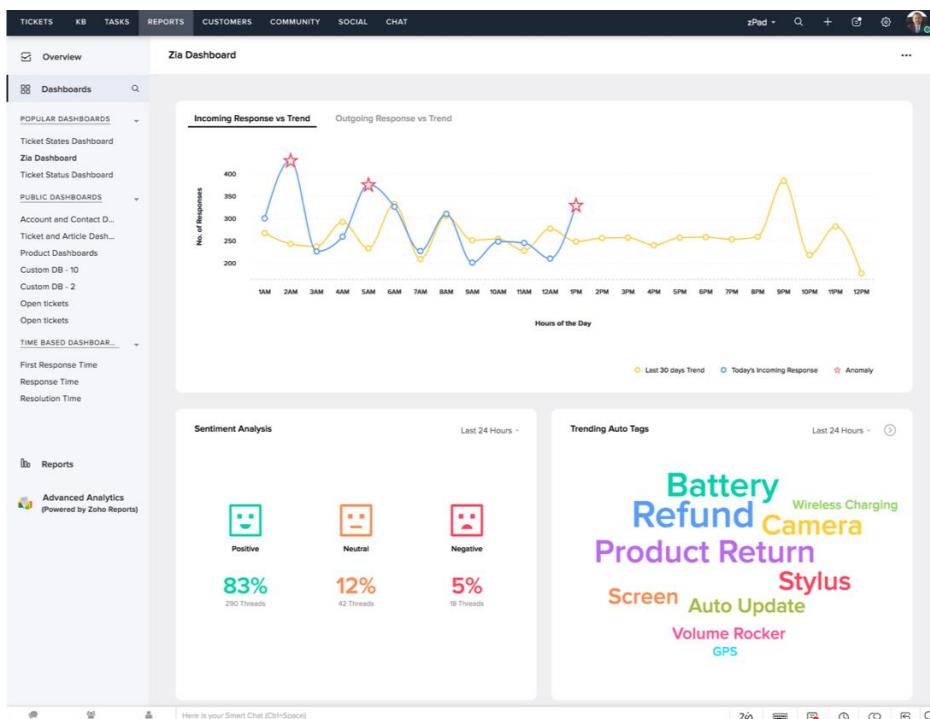
■AIを駆使した顧客サービスの品質向上

良好な顧客体験を提供するためにAI活用の重要性が高まっています。顧客の一連の購買プロセスを通じて継続的でより良い顧客体験を提供する、統合されたプラットフォームにAIを搭載することがいま注目されています。Zoho CRM Plusは、営業、マーケティング、サポート、オペレーションを統合するプラットフォームです。AIアシスタント「Zia」がすべてのアプリケーションを横断してデータにアクセスできるので、各部門に価値ある顧客理解の情報を提供でき、企業はすべてのチャネルを通じてより良い顧客体験を提供できます。

この新しい顧客体験プラットフォームに搭載されたZiaとZoho Analyticsの機能、Zoho Desk、Zoho Social、Zoho SalesIQの機能強化も相まって、企業はすべての対顧客向け業務を担当する部門を同一画面上に一元化できます。さらに、フロントオフィスからバックオフィスまであらゆる顧客接点を通して抽出された、リアルタイムかつ文脈に基づいた顧客情報を同時に活用できます。顧客体験プラットフォーム「Zoho CRM Plus」を活用して、複数チャネルを通じた途切れない顧客サポート、顧客感情の収集と分析、および売上向上のための部門の枠を超えたアクションの実行を実現できます。

【顧客体験の中心に「Zia」を活用】

- 受信したチケット内で、サポート担当者は顧客感情を確認できます。また、「Zia」は、事前の知識にもとづいて、顧客への回答案をサポート担当者に提案します。
- 営業部門は、一連のアクションを進める上で、見込み客へ電話するのに最適な時間や商談の受注見込みなどをリアルタイムに把握できます。「Zia」はマーケティング活動と営業活動を分析し、受注機会を予測します。また、「Zia」は実際のビジネスの健全性に対する傾向を監視し、異常を予測します。これにより、各部門は潜在的な問題を事前に対処できます。「Ask Zia」機能を使用して、簡単な音声コマンドやテキストメッセージで、過去、現在、そして未来の顧客情報にアクセスできます。
- 「Zia Voice」はSDKとして利用でき、企業はこれを使用して自社の顧客に「Zia」機能を提供できます。企業がAI対応の会話アシスタントを簡単に開発して、顧客サービスに活用することなどが可能です。
- Zoho Desk、CRM、SalesIQ、「Zia」の機能により、企業は顧客が抱える問題に対して適切なタイミングで適切な解決策を提供できます。同時に、営業やサポート担当者の生産性向上と情報提供にも役立ちます。



<Zoho CRM Plus Zia ダッシュボード画面>



※「Zia」は、現在英語のみの対応です。

【部門間協力を強化するためのプロセス自動化】

- ・顧客サービス部門は、適切に情報共有しながら複数の社内関係者を巻き込み、営業割引や商品返却などのプロセスを管理できるようになりました。
- ・顧客体験プラットフォームは、受注を遅延させたり、問題解決を妨げたりするボトルネックを自動的に判別して管理することで、顧客体験品質の維持に貢献します。
- ・プロセスに関わるすべての社内関係者が、これまでのすべての段階での情報を適切に取得できるので、戦略的決定が容易になります。
- ・マーケティング、営業、サポート部門の担当者は、Zoho Desk や Zoho CRM のプロセス管理機能を使用して、一連のプロセスを標準化し、組織内で共有することで、顧客満足度の高いサービスを提供できます。

【意思決定のためのリアルタイムな顧客理解】

- ・統合された顧客体験プラットフォームにより、マーケティング、営業、サポートからバックエンドの財務および人事まで、組織全体の顧客理解に基づいて意思決定を行えます。インタラクティブで詳細なダッシュボードにより、潜在的な経営判断の影響を把握できます。
- ・本日発表された通り、Zoho Analytics は AI アシスタント「Zia」の搭載と幅広いデータコネクタを提供します。これにより、各部門は顧客の予測情報を簡単に入手できるようになります。300 を超える標準レポートやダッシュボードの機能により、ビジネスの健全性に関するさまざまな側面のデータをリアルタイムに提供します。自社固有のニーズに合わせて独自のレポートとダッシュボードも構築可能です。
- ・Zoho Analytics の搭載により、商談ステージの速度やキャンペーンの相関などの、重要かつ複雑なビジネス指標を算出して追跡できるようになりました。たとえば、「Ask Zia」を使用して、経営層はマーケティング費用とサポートチケット数の相関関係、および、これらの 2 つが売上に及ぼす影響、売上強化のために必要な意思決定を導き出すことができます。

【完璧な複数チャネルでのサポート】

- ・顧客は、以前に使用された他のすべてのチャネルでの文脈上で、別のチャネルでもサポートを受けられます。サポート担当者は、SNS、電話、チャット、メール、テキストのいずれの手段であっても、複数のツールやプラウザを使用せずに共通の画面と設定上で、通知とサポート履歴を取得できます。
- ・企業は、営業やサポートのいずれの会話であろうと、社内の複数の部門にまたがる問題を簡単に解決できます。
- ・企業は、顧客の一連の購買プロセスに沿って様々な接点において、簡単にアンケートを実施することで、正確な顧客感情を把握できます。この目標を明確にした定性的な顧客理解により、各部門は顧客の視点をより深く理解し、問い合わせやニーズにどのように対応するかを微調整できます。
- ・Zoho Social、SalesIQ、Desk、CRM、Survey のシームレスな連携により、顧客との対話を单一のやりとり上で文脈に応じて実行し、顧客対応部門全体で簡単に共有できます。

「Zia は、昨年のリリース以来、飛躍的に進化しました。Zoho の顧客体験プラットフォーム上に Zia と Analytics を搭載することで、チャネル間や部門間で途切れなく文脈に沿った情報の流れを作り、各部門が一体となってうまく顧客対応できるようにしています。」とチーフエバンジェリストの Raju Vegesna 氏は述べています。「Zoho CRM Plus は、もはや単なるアプリケーションのパッケージではありません。洗練されたプラットフォームであり、企業は顧客の購買プロセス全体にわたって慎重かつ積極的に優れた顧客体験を作り出すことができます。」



【プランと料金】

Zoho CRM Plus はユーザーあたり月間 6,000 円（年間契約）で利用できます。

※30 日間無料で試用可能

【関連リンク】

Zoho CRM Plus サービスサイト : <https://www.zoho.com/jp/crm/crmplus>

Zoho CRM Plus 料金 : <https://www.zoho.com/jp/crm/crmplus/pricing.html>

■会社概要 URL: <http://www.zoho.co.jp>

ゾーホージャパン株式会社は、ワールドワイドで事業を展開する Zoho Corporation Pvt Ltd. (本社 : インドタミル・ナドゥ州チェンナイ CEO : Sridhar Vembu) が開発/製造したネットワーク管理開発ツールや企業向け IT 運用管理ツール、企業向けクラウドサービスを日本市場に提供すると同時に関連するサポート、コンサルティングなども提供しています。業務改善/生産性向上を支援する企業向けクラウドサービス群「Zoho」は、世界で 4,000 万人を超えるユーザーに利用されています。国内では 40 種類以上の業務アプリケーションを 1 セットで利用できる「Zoho One」を始め、顧客管理「Zoho CRM」やグループウェア「Zoho Connect」を中心にユーザー数を増やしています。2017 年 4 月、「コールセンターの設置」、「テレワーク推進による働き方改革」、「地方創生 (雇用促進・女性活躍)」の 3 つの目的のもと、元駐在所を町から借り受け、「川根本町サテライトオフィス」(静岡県榛原郡川根本町東藤川 1013-1) を開設しました。

ゾーホージャパンのなかみ (経営企画特設サイト) : <https://insidezj.zohosites.com/>

川根本町サテライトオフィス紹介動画 : <https://youtu.be/nnX1SiKgdMM>

Zoho について : <https://www.zoho.com/jp/aboutus.html>

Zoho の哲学 : <https://www.zoho.com/jp/perspectives/>

＜本件に関するお問い合わせ先＞
 ゾーホージャパン広報事務局 担当:原田 (はらだ)
 TEL : 03-5411-0066 FAX : 03-3401-7788
 携帯 : 080-3121-4241 メール : pr@netamoto.co.jp