



ニュースリリース
報道関係者各位

2018 年 11 月 16 日
ゾーホージャパン株式会社

顧客サポート担当者向けお問い合わせ管理システムの最新版 AI 搭載で顧客満足度向上を支援 AIでお客様に最適な情報を呼びだし提供 業務フローの自動化も実現 管理者専用アプリも搭載した 「Zoho Desk」 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、AI（人工知能）とプロセスの自動化機能の新機能を追加したクラウド型お問い合わせ管理システム「Zoho Desk」（ゾーホーデスク）を 2018 年 11 月 16 日（金）に提供開始します。

「Zoho Desk」は、クラウドでお客様からのお問い合わせを受け付け、共有、回答できる顧客サービスツールであり、2016 年 11 月から提供しています。利用数が急増し、顧客対応を重視した企業にとって最適な顧客サービス管理プラットフォームとして全世界で選ばれています。

今回提供を開始した最新版では、Zoho 独自の AI アシスタント「Zia」（ジア）を搭載しています。「Zia」により、企業の顧客サービスの品質を向上するとともに、サポート担当者の生産性を高められます。また、サービスプロセスの自動化と、CRM などの他のビジネスアプリケーションとの連携により、サービスプロセスの管理を部門間で連携できます。部門間をわたる顧客情報の共有と、顧客サービスの標準化を実現できます。

<Zoho Desk サービスサイト> <https://www.zoho.com/jp/desk/>

■AIで顧客満足度の向上と担当者の負担軽減を実現

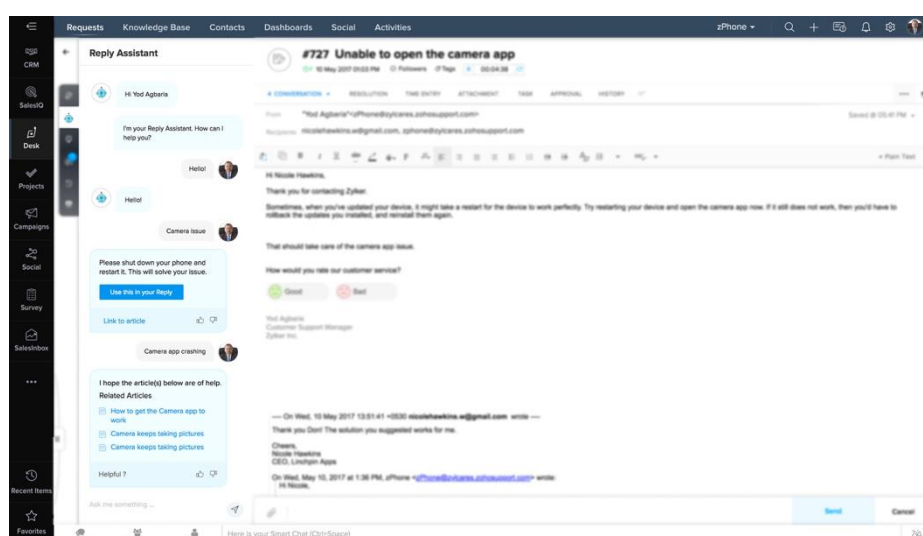
【音声／チャットによるアシスタント】

新機能で追加される AI アシスタント

「Zia」は、顧客サービス担当者の負担を軽減できる機能です。質問は音声とチャットの両方で対応できます。

お客様は「Zia」と会話やチャットで、情報が蓄積されたデータベースから回答を受け取り、注文の更新や旅行予約のサポートなどのサービスを受けられます。

また、顧客サポート担当者は「Zia」との会話やチャットで、顧客サポート時の回答案を受け取れます。「Zia」からは、社内のデータベースの中から特定された最適な項目が提案されます。



<Zoho Desk Zia 利用画面 イメージ>

※Zoho Desk の Zia は現在、プライベートベータ版として英語のみで利用可能です。



「Zoho Desk」は、Zoho の新しい顧客体験プラットフォーム「Zoho CRMPlus」の一部として提供されます。「Zoho CRMPlus」では、営業・マーケティング・サポートと運用部門がチーム一体となって同一画面上で業務を行えます。「Zoho Analytics」と「Zia」の機能が装備されたこの顧客体験プラットフォームは、複数のチャネルを利用した顧客満足度の向上と、部門の枠を越えてリアルタイムに顧客を理解するための新しい機能であり、お客様に一連の購買段階を通して満足度の高い体験を提供できます。

<Zia その他の機能>

【異常報告】

「Zia」は、履歴データに基づき、お客様と顧客サービス担当からの情報の送受信に対して、一般的な指標と比較し異常を察知し検出できます。「Zia」は、サポート担当者と管理者にこれらの異常を通知し、警告します。

【感情分析】

顧客サポート担当者は、画面上のアイコンで、顧客からの最新の返信についての感情を知ることができます。

「Zia」は特定の感情につながる条件に照らし合わせて、お客様からのすべての返信について感情を予測します。各顧客の返信からの感情やキーワードは、ワークフローの自動化に使用できます。負の感情を示す顧客のチケットは事前に上司に自動転送し、好ましくない顧客体験の提供を回避できます。

【コンテキストタグ】

「Zia」は自動的にチケットの内容を処理し、トピックタグを自動的に関連付けます。異常を報告時は、Zia は顧客が特に述べている内容をチケットタグで示します。これは、意思決定者が顧客がよく話すトピックを見て、改善が必要な分野を特定するのに役立ちます。

【予測ダッシュボード】

Zia は、異常、感情、チケットタグの傾向などから予測をまとめ、意思決定者が夢中になる共通ダッシュボードに表示します。ダッシュボードから詳細を掘り下げてさらに調査できます。

【スキル構築】

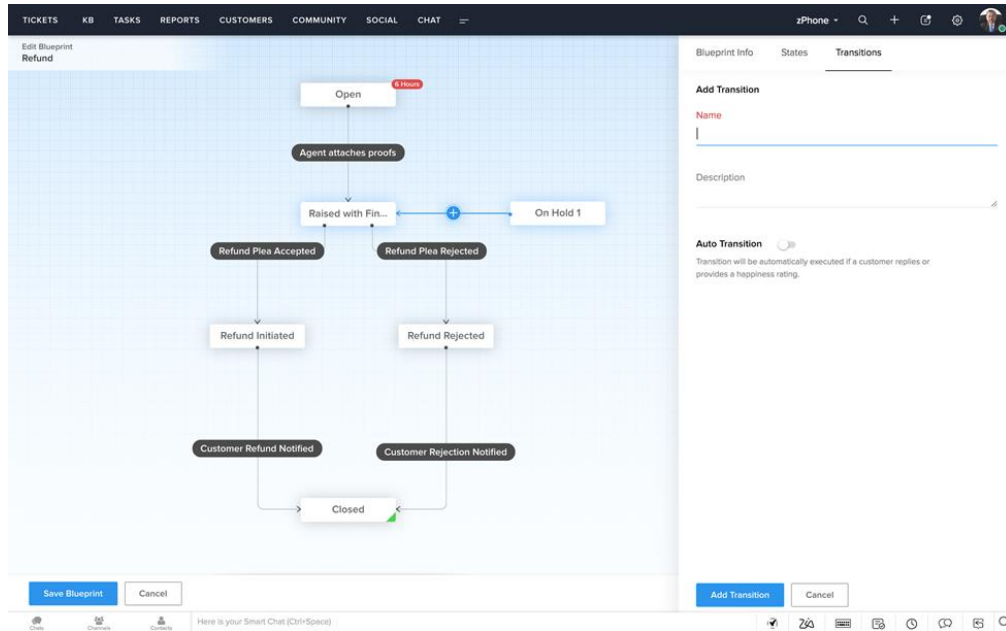
組織は、Zia を CRM や注文管理システムなどの他のツールと連携することで、「スキル」を作り出せます。これらのスキルを通じて、顧客は Zia と会話したり、チャットしたりして、新規注文や注文の変更、注文ステータスの確認などの操作を行えます。

【連携したツールを呼び出す】

「Zoho Desk」用の ASAP プラグインを使用して、ブランドのウェブサイト、SaaS 製品、モバイルアプリに「Zia」やその他のセルフサービスツールを追加することで、常に必要なツールを呼び出せます。

■サービスプロセスの自動化（ブループリント）で部門間の連携がスムーズに

ブループリントの設定により、適切な関係者がサービスプロセスの各段階を確実に対応できるようにします。



<Zoho Desk ブループリント設定画面 イメージ>

【一貫性の管理】

ブループリントでは、特定のアクションを強制、データ入力を検証し、部門間の移行をスムーズに管理することにより、人的ミスリスクを軽減し、一貫性を維持します。

【コンテキストの改善】

ブループリントは、プロセスのあらゆる段階における関係者全員が、プロセスのあらゆる前段階から状況に応じて適切な対応（コンテキスト）を確実に把握できるようにします。これにより、誤った解釈や不完全なデータから生じる障害のリスクが低減されます。

■スーパーバイザー＆マネージャー向けのモバイルアプリ「Radar」も搭載

iOS と Android 対応のモバイルアプリ「Radar（レーダー）」は、スーパーバイザー（監督者）、マネージャー（管理者）、その他の意思決定者が、パフォーマンスの観点から顧客サポートの運用を見ていくのに役立ちます。意思決定者は、最初の返信日時、返信時間、解決時間、顧客満足の評価などの重要な顧客サービス指標を確認し、これらの指標値の上昇または下降を招く特定のコンテキストや会話を掘り下げて調べられます。また「Radar」はこれらの指標値に突然の変更があった際に「Zoho Desk」から、プッシュ通知を受信するので、例外が発生した場合に指導者が入り込み、広範囲に注意を払えます。

■コンテキスト連携のためのプラットフォーム Zoho Marketplace

企業は、さまざまな場所のさまざまな顧客接点からデータを収集して保管しますが、「Zoho Desk」では、収集した情報をシステムに取り込み表示できます。

また、顧客サービス担当は「Zoho Desk」の画面を離れずに、他のツールでのアクションを実行でき、「Zoho Desk」画面上のさまざまなコンポーネントのウィジェットを使用して拡張機能（エクステンション）を構築できます。これにより、顧客サービス担当者はさらなるコンテキストを取得し、チケット内からフォローアップアクションを実行できるようになります。「Zoho Desk」の新しいマルチチャネルフレームワークにより、企業は様々なチャネルを API で連携し、お客様との会話を管理できます。



【プランと料金】

(プロフェッショナル年間契約) : 1 ユーザー月間 1,440 円 (税別)

※スタート時は 15 日間無料で試用可能

※単独のメール/フォーム、CRM 連携なしの場合は 3 名で無期限に利用できる、無料プランもあります。

※Zoho Desk は、顧客体験プラットフォーム「Zoho CRMPlus」、および、ビジネスオペレーションシステム「Zoho One」にも含まれています。

【関連リンク】

Zoho Desk サービスサイト : <https://www.zoho.com/jp/desk/>

Zoho Desk Zia : <https://www.zoho.com/desk/zia.html>

ブループリント : <https://www.zoho.com/desk/blueprint.html>

ASAP プラグイン : <https://www.zoho.com/desk/asap.html>

Radar : <https://www.zoho.com/desk/radar.html>

Zoho Marketplace 内の Zoho Desk 連携アプリ : <https://marketplace.zoho.com/desk>

「Zoho Analytics」について

「Zia」が搭載されたビジネス分析ツールです。ユーザーは、「What was my monthly sales for the last year across regions? (昨年の地域別の月間売上は?)」などの自然言語で質問を入力することで、一からレポートを作成することなく、視覚化されたレポート形式で回答を得られます。さまざまな集計レポートを「Zia」で簡単に呼び出せるので、分析業務を効率化できます。

■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