

カスタマーサポートから働き方改革を モバイルワークで顧客接点を効率よくサポートする クラウドベースのカスタマーサービスソフトウェアZendesk

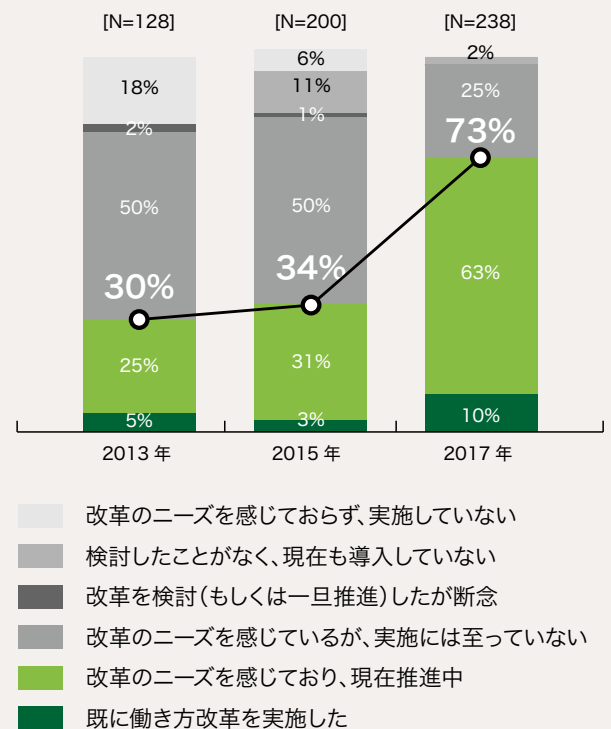
政府主導の働き方改革が進むなか、企業が対応を迫られています。特に、カスタマーサポートは、社員の都合を言い訳にして止めるわけにはいきません。クラウド型ソリューションのZendeskなら、いつでも、どこでも、顧客が最も必要としているタイミングで、顧客のリクエストに効率よく応えることができます。

一億総活躍社会へ、 クラウド化で働き手も身軽に

2016年9月、内閣官房に「働き方改革実現推進室」を設置するにあたり、「長時間労働を自慢する社会を変えていく。同時に、企業の生産性も上がっていく。そんな働く人たちの考え方を中心とした働き方改革をしっかりと進めていきたい」と語った安部首相。背景にあるのは、少子高齢化に伴う労働力人口の減少や、働き手のニーズの多様化といった課題です。日本政府は、この「働き方改革」を、一億総活躍社会の実現に向けた最大のチャレンジとして位置づけ、積極的に推進しています。

一方、政府主導のこうした動きを受け、企業でも働き方改革への関心が急速に高まりつつあり、労働環境の見直しに向けて具体的な取り組みに着手する企業が増えています（図1）。

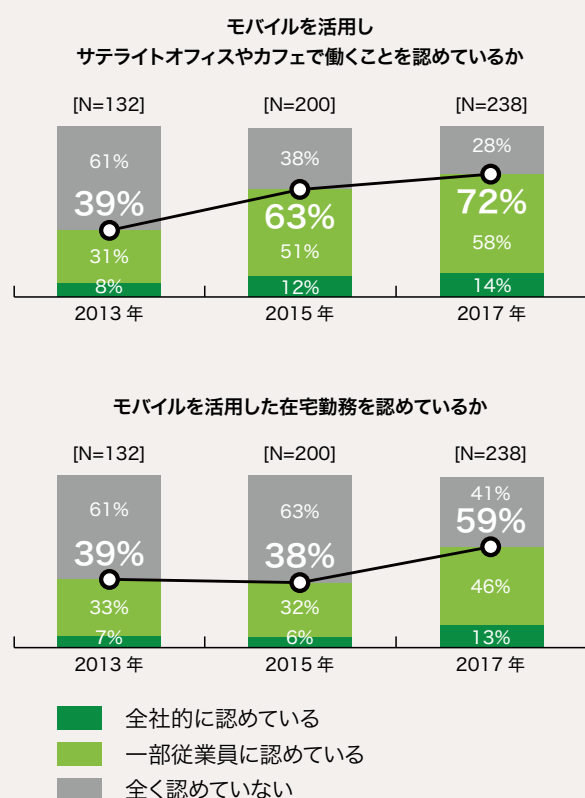
働き方改革の実施状況（図1）



出典：「働き方改革の実態調査2017～Future of Workを見据えて～調査報告書（デロイトトーマツコンサルティング合同会社 ヒューマンキャピタル（組織・人事コンサルティング）ディビジョン）」

中でも2013年から顕著に増えているのが、在宅勤務やサテライトオフィスでの勤務といったモバイルワークを認める企業の増加です（図2）。かつては育児や介護を必要とする従業員への福利厚生策として認められた勤務形態が、働き方改革を推進するための施策のひとつとして期待されつつあることがわかります。

モバイルワークの推進状況（図2）



出典：「働き方改革の実態調査2017～Future of Workを見据えて～調査報告書（デロイトトーマツコンサルティング合同会社 ヒューマンキャピタル（組織・人事コンサルティング）ディビジョン）」

時間や場所、デバイスにとらわれず、自分のライフスタイルに合わせて仕事ができる。そんな柔軟な働き方を実現する上で重要な役割を担うのが、クラウドベースのソリューションです。「持たないIT」として企業のITインフラのあり方を変革してきたクラウドが、いま、働き方改革を加速させるソリューションとして再び注目を集めているのです。

働き方改革を視野に Zendeskを選んだ日本企業

Zendeskは、高品質なカスタマーサポートを低コストで速やかにスタートできるクラウドベースのソフトウェアとして、2007年の提供開始以来、世界140カ国20,000社の企業に選ばれてきました。導入企業の中には働き方改革への貢献を高く評価する企業も少なくありません。

Case1：株式会社ココナラ

知識・スキル・経験などを気軽に売り買いできるオンラインフリーマーケット「ココナラ」を展開する株式会社ココナラでは、メールでの問い合わせ管理にZendesk Supportを活用。約8名の社内エージェントに加え、アウトソース先のスタッフ4～5名で、月間4,000～4,500、一日平均150～200もの問い合わせに対応しています。設立当初から、個人の能力をエンパワーさせる仕組みを通じて、働き方改革に取り組んできた同社は、個人の働き方を尊重し、休日は自宅にいながら問い合わせ対応を行ったり、カスタマーサポートをアウトソースしたりなど、リモート業務を積極的に推進してきた経緯があります。

「たとえば、休日対応が自宅でできたり、産休中もしくは妊娠中の社員はリモートでの作業を増やしたり、一人ひとりが気持ちよく働きながら、最大のアウトプットを生み出せる働き方を推進したいと考えています。Zendeskはこれを可能にするプラットフォームのひとつとして、願ってもないツールでした。アウトソース先での運用をスムーズに展開できたのも、クラウド型ソフトウェアだからこそ。リモートでも、エー

ジェントの生産性をきちんと管理できるので、まったく問題はありません」と土屋氏。



株式会社ココナラ
カスタマーサポートグループ グループマネージャー
土屋 智敬氏

Case2: JapanTaxi株式会社

同様に、「やむを得ない時間外対応や、年末年始の在宅作業を通して、クラウド型ソフトウェアならではのメリットを実感しています」と語るのは、タクシー最大手の日本交通株式会社を母体とするJapanTaxi株式会社の手島氏です。

同社は、多岐にわたるラインナップの問い合わせ対応にZendesk SupportとZendesk Talkを導入。1日あたり100件にも及ぶサポートリクエストをZendeskで一元管理しており、メールはもちろん、電話でのサポートも含めてリモートでの対応が可能な環境を手に入れています。「Zendeskは、電話番号をフレキシブルに割り当てられたり、電話番号ごとに営業時間を設定できたりと、一つひとつの小さな積み重ねが

うれしい」と手島氏。Zendeskが同社の働き方改革の推進力になると予測しています。



JapanTaxi株式会社
カスタマー・エクスペリエンス部 マネージャー
手島 健志氏

Case3: ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

クラウド勤怠管理システム「AKASHI」のカスタマーサポートにZendeskを導入したソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社。同社の法人サービス事業部門 クラウド・ネットワークサービス営業部 営業推進課 リーダーの渡邊氏は、「ローカルにアプリケーションをダウンロードさせるツールが多いなか、完全なクラウド対応のソリューションであったことがZendesk導入の決め手になった」と振り返り、その狙いをこう説明しています。

「ゆくゆくはカスタマーサポートをクラウドワーカーにアウトソーシングしたいと考えています。クラウドを活用できれば、人事や労務などでの勤務経験があり、出産を機に会社を辞めてしまったような方が、その知見を活かして在宅で当社のサポート業務を行うことも可能です。同時に会社側のメ

リットとして、サポートコストの削減も期待できます。」



ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
法人サービス事業部門
クラウド・ネットワークサービス営業部
営業推進課 リーダー
渡邊 謙人氏

3つの事例からわかるように、働き方改革への取り組みを一歩先へと前進させるためには、労務環境の見直しはもちろんのこと、一人ひとりのライフスタイルに合わせた多様な働き方を可能にする最適なツールの選択が重要になります。特に、クラウド型ソリューションの活用は欠かせません。

しかし、ソリューションは導入して終わりではなく、最終的に企業としてビジネス上のメリットにつながらなければ意味がありません。クラウド型ソリューションを選択する際には、次のようなポイント进行评估する必要があります。

1. いつでもどこでも仕事ができる環境を迅速に提供する

時間や場所、デバイスにとらわれずに仕事ができるだけでなく、導入にあたって特別なトレーニングを必要とせず、誰にでも直感的に使える

2. 就労機会の拡大に寄与する

クラウドソーシングの活用により、個人に在宅勤務のチャンスを提供できる

3. 働き手一人ひとりの能力を最大限に引き出せる

ただ単にリモートでの作業を可能にするだけでなく、一人ひとりの能力が最大限に発揮され、生産性がより一層高まるような環境を実現する

4. 働き手の生産性やパフォーマンスを管理できる

オフィスではない場所でも働き手は一定の緊張感を持って仕事に臨むことができ、一方の管理者は仕事の進捗状況をリアルタイムかつ正確に把握できる

いつでも、どこでも、マルチチャネルで 顧客リクエストに対応

24時間365日、お客様から迅速な対応を期待されるカスタマーサポート部門は、企業の働き方改革への取り組みを大きく前進させる可能性を秘めています。Zendeskは、この領域において、クラウドベースのシンプルなカスタマーサービスソフトウェアを提供。メールからの問い合わせ対応やFAQサイトだけでなく、電話やチャット、SNS、メッセージアプリなど、マルチチャネル化するユーザーと企業の接点を強力にサポートします。



<Zendesk製品群>

カスタマーエクスペリエンスを改善し
一つひとつの満足度の高いやりとりから長期的な顧客
関係を構築



Zendesk Support

マルチチャネルからの問い合わせを集約しチケット化。ステータスの確認、優先順位付けなど、効率的かつ効果的な対応をサポート。



Zendesk Guide

蓄積した問い合わせ情報を知識として体系化。使うほどにスマートなナレッジベースを構築し、充実したセルフサービスの活用を可能に。



Zendesk Talk

電話の履歴管理や、自動チケット作成、通話録音などの機能により、電話サポートを効率化。複雑な問題をよりスピーディに解決。



Zendesk Chat

今すぐ問題を解決したいと考えている顧客をリアルタイムにサポートし、顧客との距離を縮めると共に、顧客の待ち時間を大きく短縮。



Zendesk Message

顧客が普段使っているFacebookやTwitterなどのメッセージングアプリで企業と顧客とのやりとりを実現。営業時間外の対応も容易に。

Zendeskについて

Zendeskは、優れた顧客体験を提供するためのカスタマーサービスとエンゲージメント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、スタートアップ企業、中小企業、成長企業さらにエンタープライズ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。詳しくはwww.zendesk.co.jpをご覧ください。

株式会社Zendesk zendeskjp@zendesk.com