

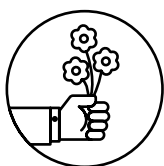


ForresterのTotal Economic Impact™調査 が示すZendesk導入の経済的効果

ZendeskはForrester Consulting社にTotal Economic Impact™調査を依頼し、Zendesk製品ファミリーの活用が企業にもたらすROIの効果を調べました。

Forresterは、Zendeskの導入に伴うコストとメリットを明らかにするため、複合的な組織の構築にZendesk製品を活用した経験を持つ5社の企業にインタビューを行いました。調査結果は以下のとおりです。

3年間のリスク調整を行った結果の財務概要



ROI
390%



収益(現在価値)
\$3,774,662



コスト(現在価値)
\$770,763



投資回収期間
2.9 ヶ月

メリット

1. エージェントの生産性向上:\$120万
 - 顧客とのやりとりが効率化。メールによる問い合わせの20%に自動応答
 - 平均通話時間を3年間で最大25%短縮
2. カスタマーとのやりとりの削減:\$686,490
 - やりとりの20%をセルフサービスへ、15%をチャットへ誘導
3. エージェントエクスペリエンスの向上:\$267,304
 - エージェントの維持率と採用コストの改善
4. 旧プラットフォームの保守費用のコスト削減:\$708,753
5. 旧ソフトウェアのライセンス費用のコスト削減:\$837,548

コスト

1. Zendeskライセンス費用:
\$615,633
2. 導入費用:\$24,570
3. 改良費用(オプション):\$130,560

「Zendeskを使用することで、拠点を拡大・成長させたり、災害復旧のために分散化したり、顧客にシームレスに対応できるようになりました。」

- 調査に回答したZendeskカスタマーの声

調査レポートの全文は[こちら](#)で、Zendeskデモは[こちら](#)でご覧いただけます。

