

# zendesk

## メディアキット

Zendeskは、あらゆる人々が卓越したサービスを楽しむ世界の実現を目指しています。AIを活用したサポートプラットフォームのリーディングカンパニーとして、「Zendesk Resolution Platform」を提示し、AIエージェント、ナレッジグラフ、アクションとインテグレーション、ガバナンスとコントロール、測定とインサイト、そして人間の専門知識を統合する高度なツールで、カスタマーエクスペリエンスの再定義を目標としています。当社のプラットフォームは、自動化と人間のインサイトを組み合わせ、シームレスなコミュニケーションを実現し、サービスを強化します。Zendeskは、高い拡張性に加え効果を実感しやすいサービスによって、企業における関係性の強化と効率の向上、さらなる事業の成長をサポートします。

詳しくは [www.zendesk.com](http://www.zendesk.com) をご覧ください。

### プレスリリースなど

Zendesk の [プレスリリース](#) と [お知らせ](#) をご確認ください、AI時代に強くなるための分析やツール、実践的なヒントを [ブログ](#) からご覧ください。また、[顧客事例](#) から新たな発想を得ることもできます。

### ロゴ、画像、顔写真

全ての公式ロゴ、画像、経営陣の顔写真については、[こちら](#) (Google Drive) をご覧ください。セキュリティの関連でご覧になれない方は、下記のプレス向け窓口にご連絡ください。

### ソーシャルメディア

[LinkedIn](#) (英語メインですが日本語情報も投稿されます)、[YouTube](#), [Facebook](#), [X](#) で Zendesk とつながってください。

### 連絡先

報道関係の方からのお問い合わせは、[press@zendesk.com](mailto:press@zendesk.com) にご連絡ください。(それ以外のお問い合わせには対応できません。)



## FAST FACTS

### 事業の広がり

Zendesk は世界中で 6,000 人以上の従業員を抱え、160 の地域で 8 万社以上の顧客をサポートし、60 の言語に対応しています。こうした豊富な顧客基盤によって、世界最大規模のカスタマーサービスデータセットを築き上げ、ブランドと何百万もの顧客とのつながりをより強くするための知見が蓄積されています。

### 業務データ

Zendesk は年間約 50 億件の顧客課題を解決しています。400万人のサポート担当者と管理者を支え、最高レベルのサポートサービス提供を可能にしています。さらに、130 億のエンドユーザーアカウントと 190 億件のサポートチケットを管理し、その圧倒的な規模と信頼性を実現しています。

### 市場における位置付け

IDCの最新レポート『Worldwide Customer Service Applications Software Market Shares report』で、Zendeskは上位3社に選ばれています。人との結びつきを高めるAIを備え、素早くスムーズで個別に合わせたサービスを提供します。最先端AIと使いやすさ、広げやすさを両立し、スピード・専門性・コストの透明性を同時に満たすのがZendeskの特長です。

### AI関連のイノベーション

Zendesk Resolution Platform:

- Zendesk の Resolution Platform は、実際の課題を確実に解決するために設計された、AI主導の独自プラットフォームです。人とAIのエージェント、コパイロット、ナレッジ、ワークフローをひとつにつなぎ、作業を自動化し、より速く個別最適化された解決を実現します。先進的なAIとリアルタイム支援、自動品質管理、学習型エンジンが連携し、より連携したスマートなサポートサービスのエコシステムを生み出します。

カスタマーサービス:

- Zendesk AI はやり取りを自動化し、より賢く速く解決に導くことで、Resolution Platform を支えています。人を置き換えるのではなく支援するために設計されており、AI の効率性と担当者の共感力を組み合わせ、定型作業を自動化して本当に大切な対応に集中できるようにします。Zendesk AI はお客様とのやり取りの細かなニュアンスまで理解し、24時間いつでも正確で個別最適化された体験を届け、満足度や信頼、拡張性を高めるためのリアルタイムな洞察と確信を提供します。

従業員サービス:

- Zendesk は、働くどの段階でもスムーズなAI主導のサービスを提供し、従業員の可能性を広げていきます。ITからHR、法務まで幅広い部門で確実な解決を実現するためにつくられており、既存システムと連携しながら業務を自動化し、迅速で個別に合わせた支援を行うことで、生産性と仕事の満足度を向上させます。

Contact Center as a Service:

- Zendesk Contact Center は、AIを組み込み、チャネルや担当者、システムの壁を取り払い、音声・メッセージ・AI・WEM 全体での解決を加速します。運用をわかりやすくし、古い仕組みの複雑さを解消し、導入初日から素早いサポートサービスと質の高い体験を提供できるようにチームを支えます。

### 持続可能性

2019年以降、当社は100%再生可能エネルギーの電力と証書を購入しています。製品や出張においてもカーボンニュートラルを達成しています。

### 社会的価値の創出

2019年以降、ZendeskのTech for Goodプログラムは、世界中の140超の非営利団体に3,700万ドル分の製品を提供しています。またZendesk Foundationは、2015年の設立以来1,900万ドル以上を寄付しています。

## ZENDESK LEADERSHIP

### **Tom Eggemeier (トム・エッグマイヤー) - Chief Executive Officer (CEO、最高経営責任者)**

トム・エッグマイヤーは、Zendeskの最高経営責任者で、取締役会メンバーです。

直近の経歴では、プライベートエクイティ企業Permiraのパートナーとして、カリフォルニアのメンローパークオフィスの責任者を務め、テクノロジーセクターへの投資と価値創造に注力していました。Zendeskのほか、Axiom、G2、Seismic、Mimecastの取締役も務めています。Permira以前は、Permiraファンドの投資先であり、オムニチャネルのカスタマーエクスペリエンスとコンタクトセンターソフトウェアで世界を牽引するGenesysの社長を務めていました。Genesysに在籍した10年以上の間、ビジネス全体にわたる価値創造のための戦略面・運用面のイニシアチブの開発と実施に取り組んできました。フランスのパリでも約5年のキャリアを持ち、国際的な経験を有するほか、20年以上にわたりテクノロジーセクターの営業チームから研究開発チームまでを牽引するなど、幅広い実績の持ち主です。

デイトン大学で学士号を、シカゴ大学ロースクールで法務博士号を取得しています。

現在、家族とともにカリフォルニア州サンフランシスコのベイエリアに在住。趣味は旅行、歴史書を読むこと、デイトン大学のバスケットボールチーム（Dayton Flyers）を応援することです。

### **Julie Swinney (ジュリー・スウィニー) - Chief Financial Officer (CFO、最高財務責任者)**

ジュリー・スウィニーはZendeskの最高財務責任者です。財務戦略、会計、レベニューオペレーション、税財務、内部監査、調達を含むZendeskの財務部門全般をグローバルに統括しています。統制のとれた財務管理により、実践を通じて戦略を推進するとともに、多様性やインクルージョンに関する取り組みにも注力しています。

ジュリーは、2021年10月にZendeskの財務戦略担当SVP（シニア・バイス・プレジデント）に就任しました。Zendesk入社以前は、Intel Corporationで25年のキャリアを積み、クラウドおよびエンタープライズデータセンター事業の最高財務責任者を務め、経営企画、企業戦略、企業報告を推進し、ソフトウェアの新規事業のポートフォリオを統括していました。インディアナ大学でファイナンスの学士号を取得し、インディアナ大学ロースクールで法務博士号を取得しています。

趣味はハイキング、旅行、読書で、家族と過ごす充実した時間を大切にしています。

## **Adrian McDermott (エイドリアン・マクダーモット) - Chief Technology Officer (CTO、最高技術責任者)**

エイドリアン・マクダーモットは、Zendeskの製品管理チームとエンジニアリングチームを率いており、2010年の着任以来、常に製品の革新と開発のための新しい道を切り開いてきました。現在はZendeskの最高技術責任者として、カスタマーサービスの未来を形作る製品の長期的な方向性を戦略的に決定する役割を担っています。また、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、より良い関係を築く方法を世界中の企業に指導しています。

以前はAttributorで最高技術責任者を務め、テキスト、動画、画像のウェブクロールやコンテンツ識別システムを管理していました。Plumtree Softwareが採用した初めてのエンジニアで、同社が新規上場し、BEAの傘下に入るまで在籍していました。

イギリスのヨークシャー出身で、現在はサンフランシスコに住んでいます。

## **Chris Donato (クリス・ドナート) - President, Global Sales & Field Engineeringグローバルセールスおよびフィールドエンジニアリング事業部担当プレジデント)**

クリスは、Zendeskグローバルセールスおよびフィールドエンジニアリング事業を担当するプレジデントです。北米およびグローバル市場での25年以上にわたるエンタープライズセグメントでのセールス経験があり、各所属企業で確かな業績をあげてその市場開拓体制を着実に発展させてきました。現在クリスは、業界をリードするZendeskのサポートサービスクラウドソリューションを中小企業からフォーチュン500レベルの巨大企業まで、あらゆる市場セグメントに浸透させることを主な目標として、フィールドセールス、プリセールス、カスタマーサクセス、コンサルティングの各チームを指揮しています。

直近まで、クリスはCelonisのグローバルセールス事業部長を務めており、同社執行委員会のメンバーでもありました。Celonis在職中、世界のさまざまな地域や業種向けにCelonisのグローバルな市場開拓体制を強化する役割を果たしてきました。

Celonis入社前はOracleで26年間、アプリケーションおよびテクノロジー部門のさまざまなリーダー職を歴任しました。Oracleで務めた最後の役職では、数十億ドル規模の価値があるとされる同社の北米アプリケーションおよびコンサルティング事業部の執行副社長として、Oracleのバックオフィス・フロントオフィス向けクラウドソリューションを全市場セグメントに普及させる取り組みを指揮しました。

クリスは妻とともにニュージャージー州マディソンに住んでおり、3人の子どもがいます。Chrisはサスケハナ大学で経営管理の学士を取得後、ペンシルベニア大学ウォートン校で公認経営管理士の資格を取得しています。また、ラファイエット大学で評議員を務めた経験もあります。

## **Craig Flower (クレイグ・フラワー) - Chief Operating Officer (COO、最高執行責任者)**

クレイグ・フラワーは、Zendeskの最高執行責任者（COO）として、お客様や従業員の成功につなげることを念頭に、Zendeskのテクノロジースタックや技術の活用に必要なデジタル基盤の体制づくりを担当しています。

クレイグはさまざまな企業の役員を歴任してきた経験豊富な技術担当の経営陣です。Zendesk入社以前はTriNetでCTOを務め、プラットフォームの改革や主要なプロセスのデジタル化、クラウド移行の促進を軸に据え、6つの産業のニーズに合わせた、総合的でスケーラブルなHRサービスプロバイダーとしての地位を確立する取り組みに専念していました。それ以前は、ヒューレット・パッカード（HP）でCIOとしての経験もあります。HPに所属していた期間は20年超で、エグゼクティブとしてその手腕を発揮し、プロセス/ITトランスフォーメーションに加えて、ビジネスモデルのイノベーションを先導し、大幅な収益増加と利益率拡大を成し遂げています。

スタンフォード大学で数理科学の学士号を取得しています。

現在は家族とともにサンフランシスコのベイエリアに暮らしています。アウトドアのアクティビティ全般、家族や友人との旅行、読書、ライブやコンサート、ベイエリアでのスポーツを楽しんでいます。

## **Shashi Upadhyay (シャシ・ウパディヤイ) - President of Product, Engineering, and AI (プロダクト・エンジニアリング・AI部門プレジデント)**

シャシ・ウパディヤイはZendeskのプロダクト・エンジニアリング・AI部門のプレジデントであり、高度なAIを活用する革新的な製品の開発を担当しています。彼は革新的なソリューションを創出してきた実績を背景に、AIによるビジネス変革の可能性への深く理解と、顧客中心の設計への堅実な取り組みを融合させています。

Zendesk入社前は、Google Ads、Google Analytics、DV3、SA3、およびGoogleで最も急成長している製品のひとつであるP-MAXの責任者として、広告主製品ポートフォリオを指揮し、イノベーションの先頭に立つなど、Googleで重要な役割を担っていました。Googleに入社する前は、Lattice Engines（2019年にDun & Bradstreet（D&B）が買収）を設立した経歴も持ちます。2020年のD&B上場に際して重要な役割を担い、その後はエネルギー貯蔵、神経科学、企業インフラなど、多様な分野のスタートアップへ積極的に投資を行ってきました。

インド工科大学（IIT）カンパールで物理学の学士号を取得し、コーネル大学で物理学の博士号を取得しています。

現在は妻、2人の10代の子供、バーニードゥードル犬と一緒にサンフランシスコに住んでいます。時間があれば、SF小説の読書、ハイキング、サイクリング、新たな旅先の開拓を楽しんでいます。

## **Shana Simmons (シャナ・シモンズ) - Chief Legal Officer (最高法務責任者)**

シャナ・シモンズはZendeskの最高法務責任者として、世界中の法務部門を率い、成長支援やリスク管理を主導し、顧客とステークホルダーの価値向上に向けた戦略策定に貢献しています。

シャナは2024年3月にZendeskに参画しました。その前はEverlawの最高法務責任者として、法務・規制・プライバシー・ガバナンス・リスク・コンプライアンスのあらゆる領域を統括していました。Everlaw以前はGoogle CloudでGo-To-Market法務部門の責任者を務め、チームとともにグローバル市場や規制市場への事業拡大に大きく貢献しました。Shanaは、チームへの投資と育成を通じて、メンバーが持つ力を最大限に引き出し成果を導いています。

シャナの法務キャリアは、ニューヨークとロンドンのCleary Gottlieb Steen & Hamilton LLPでキャピタル・マーケット業務に携わったことから始まりました。カリフォルニア大学バークレー校ロースクールでJ.D.を取得し、ウェズリアン大学では優等学位で学士号を取得しています。

また、デジタル名刺および連絡先管理アプリHiHelloの社外取締役も務めています。地域社会への貢献にも熱心で、母校であるウェズリアン大学とオークランド動物園の理事も務めています。現在は夫と2人の子どものとともにカリフォルニア州オークランドで暮らしています。

## **Colin Murphy (コリン・マーフィー) - Chief Customer Officer (CCO、最高顧客責任者)**

コリン・マーフィーは、戦略や事業開発、ビジネス運営、プロダクト管理とエンジニアリング、そして新規市場開拓の統括など、20年以上にわたる幅広い分野での経験を持つ経験豊富な経営陣です。

グローバルコンサルティング企業のDeloitteとOliver Wymanに勤務した後、戦略・オペレーションおよびカスタマーサクセス業務の管理分野に転身しました。Zendeskの入社前には、BMC SoftwareでCCOを務め、売上の維持や導入企業の拡大、製品の切り替えキャンペーンの管理を担当し、年間経常収益の促進に貢献しました。

Zendeskでは、グローバルプロフェッショナルサービス、カスタマーサクセス、リニューアルチームを統括し、データを活用して製品の導入や価値の実現、顧客の増加および維持に取り組んでいます。

コリンはテキサス大学オースチン校で2つの修士号（MBA、広報）を、ペンシルバニア州立大学で理系学士号を取得しています。

シカゴ出身で、現在は妻と2人の娘とともにニューヨーク都市圏で生活しています。歴史に関心があり、休日には家族旅行やペンシルバニア州立大学のスポーツチームの応援を楽しんでいます。