



# ガートナー社最新レポート 「CRM顧客エンゲージメントセンターの マジック・クアドラント2019」

## Zendeskは2019年も「リーダー」を獲得

Zendeskは包括的なビジョンを打ち出して実行に移す能力が評価され、ガートナー社により4年連続で「リーダー」のクアドラントに位置づけられました。

## ガートナー社の「マジック・クアドラント」とは

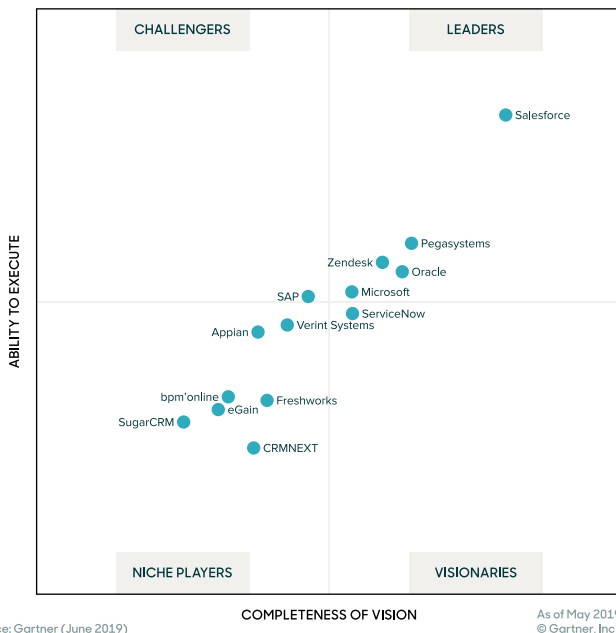
このマジック・クアドラントでは、顧客に寄り添うオムニチャネルのカスタマーサービスを念頭に開発されたソフトウェアのグローバル市場が調査・分析されています。

ガートナー社は2019年のレポートで、「カスタマーサービスのチームは、オムニチャネルのサポートソフトウェアにAIを導入することで、2025年までに業務効率が25%向上する」と予想しています。

評価対象となったのは下図に記載されている14社です。

### Magic Quadrant

Figure 1. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2019)

As of May 2019  
© Gartner, Inc

## Zendesk評価上昇の理由

ガートナー社は2019年もZendeskを「リーダー」に位置づけました。これは、Airbnb、Tesco、L'Oreal、Ingersoll Randなどの有名企業を含む、145,000社を超える顧客基盤が評価された結果です。

2018年だけ見ても、Zendeskは複数の主要製品をリリースするにとどまらず、高度な共同作業を可能にするコラボレーションアドオンや生産性を向上させるワークストリームなど、注目に値する製品や技術を数多くリリースしました。また、Zendesk GuideのAnswer Botやコンテンツキューなど、カスタマーサービスにAIを活用する機能も実用化しました。さらに、Amazon Web Services (AWS) 上に構築されるオープンで柔軟性に富むCRMプラットフォーム「Zendesk Sunshine」も公開しました。

「今日の市場を牽引するCEC製品は、いずれもエージェントと顧客の双方を念頭に置いて設計されています。カスタマーサービスを提供する際、顧客満足度を向上させると同時にサービスの効果を正しく測定するには、問い合わせた顧客をデジタルのセルフサービスから人間のエージェントに、問い合わせの文脈を保ったまま、適切なタイミングでエスカレーションすることが求められます。そこで今回のマジック・クアドラントでは、各ベンダーを評価するに当たり、この要件に対する明確なビジョンがあるかどうかを重視しました。また、カスタマーサービスのエージェントが使用する製品が、一般的な開発・統合ツールとオープンなAPIに対応し、統一感のあるインターフェイスを備え、共通のプラットフォーム上でシームレスに機能するように設計されているのかも重視しました」

## 顧客数145,000社を超え、さらに増加中

Zendeskはカスタマーサービスソフトウェアのグローバル市場で最も急成長している企業の一つです。

- ・ Zendeskの製品、オープンなAPI、そしてオープンなプラットフォームは、あらゆるチャネルで一貫性のあるカスタマーエクスペリエンスを実現します。
- ・ Zendesk製品は、その導入の容易さと低いTCOがお客様から高く評価されています。

レポートの完全版は[こちら](#)からご覧ください。

Zendesk製品の詳細については[こちら](#)からデモをご覧ください。

出典:ガートナー社「CRM顧客エンゲージメントセンターのマジック・クアドラント2019」、Brian Manusama, Nadine LeBlanc, Simon Harrison, 2019年6月11日

ガートナー社の調査・研究に関する発行物は、特定のベンダー、製品、サービスを推奨するものではなく、高評価を獲得したベンダーや、その他特定のベンダーだけを選択するよう読者に助言するものでもありません。ガートナー社の調査・研究に関する発行物は、あくまでも当該調査・研究を実施したチームの見解から構成されており、事実が正確に反映されていない可能性があります。ガートナー社は当該調査・研究について、その市場性や特定目的への適合性を含め、明示・暗示を問わずいっさいの保証を提供しません。

