



Gartner CRM顧客エンゲージメントセンター マジッククアドラント 2020年

Zendeskは2020年の成長企業の1つ

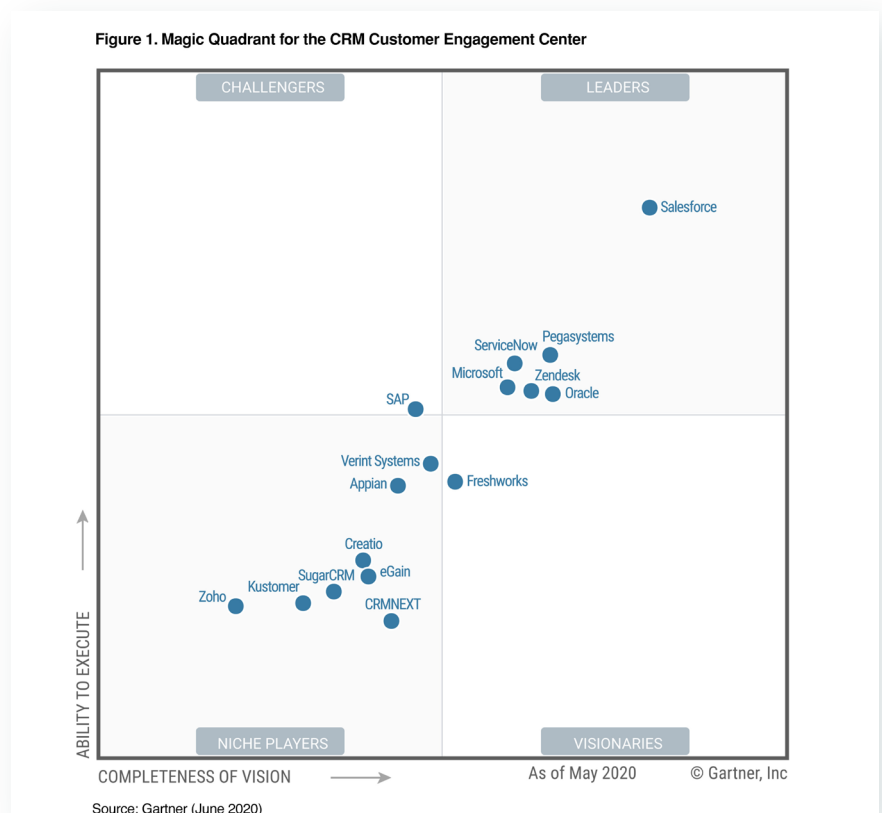
Zendeskは、今年で5年連続リーダークアドラント入りを果たしました。Gartner社は、「ビジョンを実現する力」と「実現度」をもとにZendeskをリーダーとして評価しています。

「ガードナーマジッククアドラント」について

「マジッククアドラント」は、顧客からの問い合わせ対応や問題解決、アドバイスの提供など、プロアクティブまたはリアクティブに、顧客とエンゲージメントを築き、カスタマーサービスおよびサポートを提供するために使用される、カスタマーサービスおよびサポートのアプリケーション市場を調査したものです。

Gartner社は今年のリポートで、「2022年までに、大企業の50%がエンゲージメントチャネルの統合に失敗することになる。これにより、コンテキストを欠いた、まともなくサイロ化されたカスタマーエクスペリエンスが継続する」と予測しています。

評価の対象となった企業は下図の16社です。



Zendesk躍進の理由

Gartner社は今年も、Zendeskをリーダー企業に評価されました。2020年も引き続きリーダークアドラントに入ることができた理由としては、AirbnbやTesco、L’Oreal、Ingersoll Randを含む160,000社を超える顧客層が評価された結果であると考えています。

カスタマーサポートを新しい方法で提供しようとする企業へのサポートなど、Zendeskにとって、去年は様々なチャレンジに挑戦した年でした。これは、お客様が求めるタイミングでの対応を実現し、期待に応えることの重要性を理解しているからこそ、俊敏性とタイムトゥバリューを常に当社のDNAの中核に位置付けていることに由来しています。

Zendeskは、変化し続ける市場に合わせ、市場へのインパクトを考慮して製品機能の拡充を図っています。これには、ソーシャルメディアを含む様々なチャネルでお客様に対応する担当者のエクスペリエンスを向上させたSupport Suiteの拡充も含まれています。また、様々なシステム上に存在する顧客データを統合し、お客様の状況の見える化をより容易にする、オープンで柔軟なCRMプラットフォームの「Sunshine」もあります。

「カスタマーサービス/サポート組織は、一貫性があり、顧客視点にたった、インテリジェントでパーソナライズされたカスタマーサービスを顧客に提供する必要があります。応対する場合もセルフサービスで顧客自身の手で解決してもらった場合でも、お客様からのリクエストに応える力は、カスタマーサービス/サポート業務における優れた顧客サービスの4つの柱の1つです。

優れたカスタマーサービスの4つの柱は、次のとおりです。

1. つながりを持つ
2. プロセスの調整
3. リソース管理
4. 分析とインサイト

これらの4つの柱は、個別の戦略的なポイントを表していますが、ほとんど連携がなされていない状態でした。最適化され、よりインテリジェントで、一貫性があり、顧客視点で、パーソナライズされた、カスタマーサービスエクスペリエンスを提供するには、連携させることが必要となります」

顧客数は160,000社を超え、さらに成長

Zendeskは、カスタマーサービスや営業の業務を効率化し、より顧客に寄り添ったカスタマーサービスを実現するCRMを提供しています。

- ・ Zendeskの製品とAPI連携、さらにZendeskのオープンプラットフォームを活用することで、様々なチャネルで一貫性のある、パーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスの実現が可能になります
- ・ 総所有コスト(TCO)の削減と導入時間の短縮という効果に対して、お客様から好評を得ています

**レポートの完全版
(英語)は、[こちら](#)を
クリックしてください。**

**Zendeskの詳細とデモを
ご希望の場合は、[こちら](#)より
お知らせください。**

ガートナーは、ガートナー・リサーチの発行物に掲載された特定のベンダー、製品またはサービスを推奨するものではありません。また、最高のレーティング又はその他の評価を得たベンダーのみを選択するようテクノロジーの利用者に助言するものではありません。ガートナー・リサーチの発行物は、ガートナー・リサーチの見解を表したものであり、事実を表現したものではありません。ガートナーは、明示または黙示を問わず、本リサーチの商品性や特定目的への適合性を含め、一切の保証を行うものではありません。

上の図は調査ドキュメントの一部としてガートナー社によって公表されたものであり、ドキュメント全体のコンテキストにおいて評価されるべきものです。ガートナーのこのドキュメントは Zendeskを通じて入手可能です。