

# 日々の作業が楽になる！ クラウドサービス便利帳

## 第6回

### 顧客対応にかかる 時間の効率化

早稲田大学大学院理工学専修科終了。(株)インクスにて製造系コンサルティング部署に所属。自動車、自動車部品、製品開発領域の業務プロセス改革プロジェクトを担当後、新設の経営企画室に異動。経営会議の運営、役員アクション推進、部門横断プロジェクト管理・推進、新人教育運営に携わる。現在は株スタディストにてクラウド型マニュアル作成ツール「Teachme Biz」の広報、マーケティング、ユーザーサポートを担当。



豆田 裕亮  
Yusuke Mameda

#### ■ 使用事例

「contact@……」や「info@……」などの問い合わせ用のメールアドレスに届くメールを複数人で運用するツール

顧客毎の画面  
これまでの問い合わせの履歴はメールアドレスごとに表示。どの担当者がどのように対応したかまで確認できるので、引継ぎやすい

レポート機能  
問い合わせメールに関する数値を自動的にグラフや数値で示してくれる

問い合わせ件数  
「いつ、何通のメールが届いたのか」がグラフで表示され、一目でわかる

顧客対応時間  
メール対応にかかる時間の記録にも利用できる

【誰でもどこからでも対応可能】  
複数人のスタッフで共有できるので、事務所のパソコンの前になくても、インターネット環境があれば、スマートフォンからでも移動中など手の空いたスタッフが対応できる

●Zendesk (ゼンデスク)  
価格：月額1ドル～(30日間無料トライアルあり)  
提供元：(株)Zendesk  
URL：http://www.zendesk.co.jp

今回は、お客様や取引先とのメールコミュニケーションを楽に運用できるようなツールを紹介しましょう。お客様からの問い合わせ用メールアドレスの運用が激変します。

1つのメールアドレスを複数人で共有すると、該当するメールが受信できるパソコンに移動したり、メールアカウントを切り替えたり、面倒なことが多々あると思います。さらに、いつ誰が応じたのかも、追いかけていくことになります。

そこで紹介するのが「Zendesk」というデンマーク発のサービスです。「Zen」は、きれいに整理された机で、落ち着いた状態で仕事ができるようになる、という意味を込めた

て日本語の禪から採ったそうです。

▽「お客様ご対応」を共有する

さて、Zendeskの機能を説明していきましょう。まず、お客様や取引先からの問い合わせメールが来ると、事前に登録された複数の担当者との個人メールアドレスに、同じ内容のメールが転送されます。受け取った担当者がそのメールに返信をする、お客様、取引先様にはお問い合せ用のメールアドレスからの返信として送ることができます。メールアカウントを切り替える手間は要りません。これだけでも便利でしょう。

もつと良い機能もあります。このやりとりは、企業ごと、お客様ごと

にZendeskに記録されます。したがって、お問い合わせがあった時に、ログインをすると、「同じ会社の他の担当者から過去に同じような質問をされたことはあるのか？」もしくは、「過去に社員が会社もしくは担当者ごどのようなやりとりをしていたのか？」を細かく追うことができます。

また、問い合わせの件数や、初動までの時間、解決までの期間の平均等をグラフに表示できるので、自社の問い合わせ対応の品質を数字で把握することができます。

小さくスタートできる、気になる利用料金は1ドル/月から。ぜひお試しください。