

2023年4月13日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、Zendeskパートナーに認定

カスタマーサクセスツール活用支援サービスの強化によりスタートアップの成長支援を加速

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセスソリューション・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、東証コード：7093、以下 アディッシュ）は、クラウドベースのカスタマーサービスソフトウェアZendeskのパートナーに認定されたことをお知らせします。

【カスタマーサクセスを実現する顧客対応ツール】

スタートアップでは、カスタマーサクセスの成功が成長につながると言われています。カスタマーサクセスを実現する上で、施策管理や顧客情報の一元管理ができるツールの活用は欠かせなく、カスタマーサクセスツールを導入しているスタートアップは多くみられます。

一方、ツールを活用するためには、ツールの初期設定から運用設計、指標設計、管理者の設置などリソースを要します。事業が拡大し始めたスタートアップは、プロダクトの成長に注力するため、これらに人員を割くことは難しいことが多く、ツールを有効活用するために支援が必要になります。

【アディッシュ、Zendeskパートナー認定背景】

アディッシュは、カスタマーサクセスによるスタートアップの成長支援事業を通して、カスタマーサクセスのツール選定や活用などに課題を持つ企業が多くいたことから、「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」を開始しました^(※)。Zendeskは、「円滑な顧客対応」と「顧客対応の効率化」が実現できるカスタマーサービスプラットフォームです。

世界10万社以上が導入するZendeskのパートナーに認定されたことで、ツール活用支援サービスを強化し、スタートアップの成長を支援していきます。

(※) アディッシュプレスリリース| カスタマーサクセスを加速する「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」の提供開始 | 2023年3月29日 https://www.adish.co.jp/news/20230329_cs/

【「円滑な顧客対応」「顧客対応の効率化」が特徴のZendesk機能について】

■ 「円滑な顧客対応」機能

- メッセージング、チャット、SNS、メール、電話などのチャネルを使った顧客対応
- 顧客対応の優先度の設定
- 問い合わせ情報など顧客情報の一元管理

■ 「顧客対応の効率化」機能

- ヘルプセンター、FAQページの構築
- 質問内容に対して、自動で推奨回答（FAQ記事）を提案
- メール返信テンプレートなどナレッジの蓄積が可能

※上記のZendesk機能は一例となり、この他にも多数の機能があります。

【Zendesk 概要】

2007年、Zendeskは、世界中のあらゆる企業がカスタマーサービスをオンラインで行えるようにすることで、カスタマーエクスペリエンスに革命を起こしました。現在、Zendeskは、電話、チャット、メール、メッセージング、ソーシャルチャネル、コミュニティ、レビューサイト、ヘルプセンターなどを介して、10万以上のブランドとその先の何億人もの顧客を結び、何十億もの会話を支えています。Zendeskのソリューションは、ユーザーが使いやすいようにユーザーの立場に立って作られています。Zendeskは、デンマークのコペンハーゲンで設立された後、カリフォルニアで成長し、現在は世界中で6,000人以上の従業員が働いています。

詳細は <https://www.zendesk.co.jp/> をご覧ください。

【アディッシュのカスタマーサクセス 概要】

アディッシュでは、アーリーステージからレイターステージのスタートアップやメガベンチャーを中心に、「顧客の成功体験の最大化」を生むための戦略立案から実運用、コンサルティング、常駐/派遣サービス、人材紹介までを総合的に支援しています。新たな価値を創出するスタートアップの成長は、マニュアル通りの対応では難しいことから、顧客企業の現状や中長期で実現していきたいことなどをヒアリングし、カルチャーを把握、顧客企業と伴走しながら価値を共創して企業の成長を支援しています。

CS STUDIO : <https://cs-studio.adish.co.jp/service>

人材紹介サービス : <https://cs-studio.adish.co.jp/service/recruitment>

【アディッシュ株式会社 概要】

設立 : 2014年10月1日 (東証グロースコード : 7093)

代表者 : 代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地 : 東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容 : ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、情報社会が健全で心地よい”居場所”となるような社会の実現を目指します。

- スタートアップの成長支援とこれに伴う適応課題の解決
- カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティング・運用サービスの提供
- 誹謗中傷および炎上対策、学校向けネットいじめ対策

URL : <https://www.adish.co.jp/>

【報道関係者お問い合わせ先】

コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel:03-5759-0334 (代表) Mail : info@adish.co.jp

お問い合わせフォーム : <https://www.adish.co.jp/contact/>

【本件に関するお問い合わせ先】

経営戦略本部 ビジネス推進部 ビジネス開発 松井

Tel : 03-5759-0334 (代表) Mail : mkg@adish.co.jp

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です。

※本リリース情報は、2023年4月13日現在の情報です。