

報道関係者各位

2016年10月7日(金)
フォー・フュージョン株式会社**カスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」とリセールパートナー契約を締結****導入・運用コンサルティングやヘルプセンター構築サービスなどを開始**

フォー・フュージョン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:鈴木 昭彦、以下、「フォー・フュージョン」)は、アメリカ(サンフランシスコ)に本社を置くZendesk, Inc.(以下、「ゼンデスク」)とリセールパートナー契約を締結し、Authorized Solution Providerに認定されたことでゼンデスクの販売を正式に開始しました。

ゼンデスク社は、お客様との距離をより近くさらに素晴らしいものに設計する顧客サービスのプラットフォームを提供しており、世界81,000社以上、40言語、150以上の国と地域で利用されています。同社が提供する「ゼンデスク」は、電話やメール、チャット、SNSなどのチャネルを一元管理でき、FAQ、お客様専用ポータル、ナレッジベース、コミュニティフォーラムなど、お客様自身が解決するための機能を豊富にもっています。さらに、日々のサポート状況をシンプルに分かりやすく分析する機能も備わっており、サポートの在り方を革新的にするサービスであります。

■背景

フォー・フュージョンは、2013年よりオンライン接客ツールZopim(以下、「ゾピム」)の国内独占販売権を取得して販売を開始していましたが、2014年にゾピムがゼンデスクに買収されたことで内製化が進み、案件ごとに協業を進めて参りました。なかでも、チャットチャネルを導入するタイミングで顧客とのコミュニケーションを抜本的に考えるお客様にとってはチャットだけでなくサポート体制の再設計を検討されるお客様が多くなり、チャットも含めた総合的なカスタマーサービスの導入・運用のご支援が必要と考えました。

■ゼンデスクソリューションサービスのご紹介

フォー・フュージョンは、ゼンデスクのソリューションとして次のサービスを展開致します。

1. 導入・運用コンサルティング

ゾピムの販売実績とノウハウをもとに、チャットをベースにした導入・運用支援をご提供。

2. ヘルプセンター構築

お客様が構築されるWebサイトに合わせたデザインや機能に導線設計やマーケティングを加味して構築。

3. WebCマーケティング

Webマーケティングとカスタマーサポートを総合的に分析して顧客にとって最適なコミュニケーション設計をご提供。

上記サービスをもとに、サポート業務最適化コンサルティングを実施して参ります。

サービスURL <https://zopimjp.com/support/zendesk/>

■主な活用例 ※ゾピム、ゼンデスクを併用した事例です。

商品カウンセリング(製造、通信、教育、IT等)、会員サポート(IT、製造等)、ECサイトでの購入サポート、Webサービスの相談窓口(金融、人材派遣、人材紹介等)、訪日外国人向け多言語対応(旅行、教育等)

■フォー・フュージョン株式会社について

Webコミュニケーションという新しい事業領域を創造するため、2013年より第2創業として「オンライン接客」サービスを開始し、Zopimリセラー、及びZendesk-Authorized Solution Providerとして国内2,500サイト以上に導入しております。また、2015年9月よりオンライン接客の導入ノウハウを活かしてチャットに特化した国内初のマルチリンガルチャットセンターを設立し、昨今急増している訪日外国人旅行者のサポートに対応するなど、Web設計から広告、カスタマーサポート、動画研修など、オンライン店舗づくりのパイオニアとしてワンストップサービスを提供しております。

■本件に関する問い合わせ先

フォー・フュージョン株式会社

WebC事業部 セールsteam 阿部・並木

TEL | 03-4520-8120 FAX | 03-6418-7589

Email | hello@zopimjp.com URL | <http://4-fusion.jp/>

※Webサイトのチャットからもお問い合わせいただけます。

【パートナーロゴ】