

シャノン、Zendesk 製品と連携し、カスタマーサポートとマーケティングを融合した顧客体験中心のマーケティングプラットフォームを提供

マーケティングオートメーション市場シェア No.1^{*1}の株式会社シャノン(本社:東京都港区、代表取締役社長:中村 健一郎、証券コード:3976)は、世界中で11万社を超える企業が使用しているクラウド型カスタマーサービスソフトウェアを提供している Zendesk 社(本社:アメリカ カリフォルニア州)と Zendesk 製品の販売ならびに導入支援分野でパートナー契約を締結し、協業することを発表いたしました。

シャノンは、提供している統合マーケティング環境「SHANON MARKETING PLATFORM(以下、SMP)」の問合せフォームから登録された情報を Zendesk 製品に連携するといった既に開発済みの機能をはじめ、今後は他機能連携も推進して Zendesk 製品の機能補完とマーケティング機能の強化を実現します。

これにより、従来のマーケティングにカスタマーサポートの接点を加えることで、顧客の課題を解決、顧客の信頼を獲得、顧客満足度を向上といった顧客体験(CX)を通じたマーケティングの展開が可能となり、アップセル・クロスセルにおける売上向上や解約防止など両社がユーザとして抱える多数の優良企業のビジネスの成功に大きく貢献することとなります。

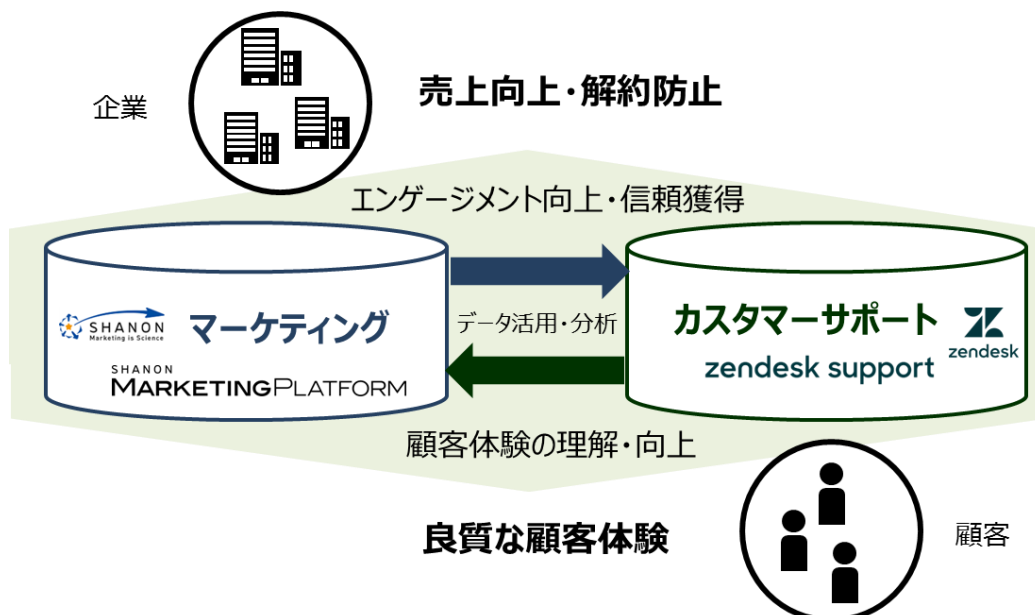
1. 背景

現在、アナログの施策が見直されてデジタル施策と組み合わせたマーケティングが主流になり、各社は成果を上げつつありますが、企業の一方向的なコミュニケーションによるエンゲージメントでは企業ブランドや顧客ロイヤルティを確保することが限界に近づいているのも事実です。

受け身として捉えられがちなカスタマーサポートですが、顧客対応により得られる顧客からの声やその顧客の体験はマーケティングだけでなく企業のブランドにも大きく影響してきます。顧客体験の良し悪しがビジネスの成長に影響する状況ではグローバルの先進企業においては今やカスタマーサポートは攻めの部門として着目されつつあります。

今回の取組みは、マーケティングとカスタマーサポートそれぞれで分断されている顧客の接点や体験を統合することにより各情報を両部門で活用し、最適な顧客体験を顧客に届けることが可能になります。

2. 融合イメージ



3. 協業 2 社からのコメント

【株式会社 Zendesk 社長 藤本 寛】

株式会社 Zendesk はこの度の株式会社シャノン様との協業を心より歓迎いたします。近年カスタマーサポートとマーケティングの領域をとりまく環境は大きく変化しており、双方の領域の境界はだんだんと重なりつつあります。本協業を通じてそれぞれの領域を相互に補完し、マーケットの変化に応じていけることを期待しております。今後も Zendesk は企業と顧客の円滑で生産的なコミュニケーションをサポートして参りたいと思います。

【株式会社シャノン 代表取締役社長 中村 健一郎】

本日の 2 社の協業の発表は、これからのマーケティングとカスタマーサポートの融合のスタンダードになると確信しております。マーケティングとカスタマーサポートのそれぞれのデータの有効利用は、これまで実施していた「顧客のために」から「顧客とともに」という企業活動の根本的なシフトを産み出し、お客様の売上拡大と解約防止を同時に実現する強力なソリューションになります。今後も弊社はマーケティングテクノロジーを駆使し、お客様とともにより高度なマーケティング・CRM ソリューションを強化していきます。

4. 共催セミナーについて

今回発表した 2 社の協業に際して、下記の要領にて共催セミナーを開催いたします。詳細は以下をご覧ください。本日よりお申し込み受付を開始します。

◆テーマ

マーケティングとカスタマーサポートの融合で変わる企業の顧客接点

◆日時

2018 年 4 月 6 日(金)14:30-17:00(受付開始 14:00~)

◆会場

株式会社シャノン セミナールーム

◆概要

株式会社シャノン

「カスタマーサポートとの融合で実現する顧客体験中心のマーケティングとその実例」

株式会社 Zendesk

「マルチチャネル時代の顧客コミュニケーション戦略とは？ ~Zendesk で実現する次世代のカスタマサポート~」

>>> [お申込み・詳細はこちら](#)

5. 両社の会社および製品概要

【Zendesk について】

Zendesk は、顧客の理解を深め、より良いコミュニケーションを実現するためのカスタマーサービスソフトウェアを提供しています。Web フォームやメール、チャット、電話、ソーシャルメディアなどのマルチチャネルからの問い合わせを集約し、顧客とのコミュニケーションを一元管理。160 カ国以上において 119,000 を超える企業に導入されています。米国サンフランシスコに本社を構える Zendesk は、米国、欧州、アジア、オーストラリア、南アメリカでビジネスを展開しています。

株式会社 Zendesk は、Zendesk の日本法人として 2013 年に設立されました。

URL: <http://www.zendesk.co.jp/>

【SHANON MARKETING PLATFORM について】

(<http://www.shanon.co.jp/products/>)

SHANON MARKETING PLATFORM は、マーケティングの統合データ管理・活用を実現するクラウドアプリケーションです。国内では、マーケティングオートメーション市場でシェア 1 位*1 の実績があります。

申込フォームや告知サイトの作成、セミナー/イベントでの申込・来場管理、名刺情報管理、キャンペーン運営業務やメール配信など、マーケティング業務全般の一元的な実施・管理を実現します。

オンライン・オフラインを問わず、行動履歴を自動で見込み客データと紐づけて蓄積データの管理を一本化。属性や履歴を横断したリードの検索・抽出やスコアリング機能でリード評価の品質を向上させることにより、商談機会の創出に貢献します。

また、データを可視化する標準ダッシュボードも搭載。企業単位でのマーケティングデータ管理やマーケティング成果の予実分析などの高度なデータ分析を実現し、マーケティングに必要なデータクレンジングやシナリオ機能を充実させ、さらに国産主要 CRM/SFA との連携による営業サイドと連動するなど企業のマーケティング支援を行うことができます。

*1 出典:ミック経済研究所「クラウド型 CRM 市場の現状と展望 2017 年度版」(2017/9 発刊)MA 市場における主要ベンダーシェア 2016 年度

【株式会社シャノンについて】

シャノンは、クラウドテクノロジーをコアに、企業のマーケティング課題を解決する製品・ソリューション・サービスを提供しています。イベント・セミナー運営やマーケティング業務の効率化・自動化や、見込み客管理の最適化などを実現するシャノンの製品・ソリューション・サービスは、金融、IT・通信、製造業など業種を問わず、大規模イベント・展示会からマーケティング統合管理まで多様なシーンでご利用いただいています。

商号 : 株式会社シャノン(証券コード:3976)
代表者 : 代表取締役社長 中村 健一郎
所在地 : 東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル4階
設立年月日 : 2000 年 8 月 25 日
事業内容 : クラウド型マーケティングソリューションの企画・開発・販売・サポート
マーケティングにかかわるコンサルティングおよびサービスの提供
URL : <http://www.shanon.co.jp/>

■本ニュースリリースに関するお問合せ先

株式会社シャノン アライアンスビジネス推進室 長崎
TEL 03-6743-1565 FAX 03-6673-4302
E-mail: ab@shanon.co.jp