



2021年ガートナー社CRM顧客エンゲージメント・センターのマジック・クアドラント

Zendeskがガートナー社の2021年マジック・クアドラントで「リーダー」に位置付けられました

Zendeskは、ガートナー社の「2021年CRM顧客エンゲージメント・センターのマジック・クアドラント」で、6年連続「リーダー」に位置付けられました。ガートナー社は、Zendeskの実行能力とビジョンの完全性をともに高く評価し、今回の決定に至ったとのこと。

ガートナー社 マジック・クアドラントについて

このマジック・クアドラントは、「積極的または反動的、かつインテリジェントに顧客と関わりながら、質問への回答、問題解決、アドバイスなどを行い、カスタマーサービスおよびカスタマー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とカスタマーサポートアプリケーションのグローバル市場を調査したものです。

ガートナー社は、「顧客エンゲージメントセンターのアプリケーションによるスマートなカスタマーサービスプロセスのオーケストレーションには、カスタマージャーニー全体におけるサポート担当者によるサービスとセルフサービスの両方が含まれます」としています。また、「顧客エンゲージメントセンターは通常、ケースマネジメントの記録とプロセスを中心に構築されるものですが、会話ベースの顧客エンゲージメントなど、新しいアプローチも対象としています。顧客エンゲージメントセンターのアプリケーションは、顧客が使用するアプリケーションと共通のプラットフォームで使用できるように設計する必要があります。この分野で業界

評価対象となったのは、以下の16社です。

Figure 1: Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center



Source: Gartner (June 2021)

をリードするようなアプリケーションには、顧客とのやり取りの最中に顧客のマスターデータを管理できることが期待されています。ケースマネジメント、ワークフローマネジメント、ナレッジマネジメントをサポートするために、顧客エンゲージメントセンターのアプリケーションを中心に構築された他の機能には、デジタルエンゲージメントチャンネル、VOC機能、継続的インテリジェンスによるプロアクティブな(デジタル)エンゲージメント、予測型カスタマーサービス分析、適応型ビジネスルールエンジン、エンゲージメントの自動化、モノのインターネット(IoT)接続などがあります」としています。

2021年のレポートは、新型コロナウイルスの世界的流行がカスタマーサポート組織に与える影響についても触れ、混乱や不確実性の時代にあっても業務を調整しながら継続させるには、速やかに対策を講じる必要があることなどを述べています。このマジック・クアドラントでは、16社の企業が評価されました。

Zendeskによる自己評価

Zendeskは、6年連続で「リーダー」クアドラントに位置づけられました。これは、当社の17万以上の顧客の世界的な成功を反映したものだと考えています。

企業が顧客とのつながり方を大きく変え続ける中、Zendeskは、チャンネルをまたいで自動化された会話のオーケストレーションや従業員管理など、即効性のあるアップデートや主要機能のリリースに力を注いでいます。新型コロナウイルスの流行に際しては、ライセンスの救済措置、すぐに使えるデジタルカスタマーサービス機能、リモートサポートバンドル、またTCSとの提携による「Zendesk ワクチン管理ソリューション」などを提供しました。また価格面でも、オムニチャンネルサポートや新しいアドオンオプションなど、ビルトインパッケージを充実させることで、大幅な見直しを行いました。イノベーションを追求し続ける一方、企業が顧客により良いサービスを提供できるよう、使いやすさ、カスタマイズ性、管理のしやすさを維持しています。

17万社以上に支持され、成長を続ける Zendesk

Zendeskは、企業と顧客により良い関係をもたらすサポートとセールス関連製品を提供する、カスタマーサービスソフトウェアカンパニーです。世界160か国以上のさまざまな業界において、17万の企業にサービスを提供してい

ます。Slack、Shopify、Netflixをはじめとするグローバルブランドを支え、世界で最も革新的なカスタマーエクスペリエンスを実現します。

優れたカスタマーエクスペリエンスを提供するための重要なコンポーネントをまとめたZendesk Suite (Zendesk for Service) は、カスタマサポート組織で以下の3つを実現します。

- チャンネルやデバイスをまたいで気軽に利用できる、パーソナライズされた会話型の体験を提供することで、顧客の利便性を向上します。
- すべての会話を一元管理し、問題解決に必要なツールをサポート担当者に提供するパワフルなワークスペースで、チームの効率と生産性を向上します。
- 標準搭載された分析機能、インテグレーション、ワークフローにより、社内の他部署と常に連携できるようになり、サポート業務のスピードが向上します。

これらはすべて、オープンで柔軟かつ安全なプラットフォーム上に構築されるため、既存のテクノロジースタックと組み合わせながら、投資への費用対効果を高めることができます。

英語の全文レポートは、[こちら](#)からご覧ください。

Zendeskの詳細と[デモ](#)をご覧ください。

ガートナー社の調査・研究に関する発行物は、特定のベンダー、製品、サービスを推奨するものではなく、高評価を獲得したベンダーや、その他特定のベンダーだけを選択するよう読者に助言するものでもありません。ガートナー社の調査・研究に関する発行物は、あくまでも当該調査・研究を実施したチームの見解から構成されており、事実として解釈されるべきものではありません。ガートナー社は当該調査・研究について、その市場性や特定目的への適合性を含め、明示・暗示を問わずいっさいの保証は行いません。

挿入された図表は、ガートナー社が大規模な調査ドキュメントの一部として公開したものであり、該当ドキュメント全体の文脈の中で評価する必要があります。ガートナー社のドキュメントをご希望の方は、Zendeskまでお問い合わせください。

CRM顧客エンゲージメント・センターのマジック・クアドラント
発行日: 2021年6月15日
アナリスト: Nadine LeBlanc, Jim Davies, Varun Agarwal