

報道関係各位

2024年4月16日
株式会社ODKソリューションズ
(コード番号：3839 東証スタンダード)

岐阜県 恵那市役所への『Zendesk』導入事例を公開 ～問合せ対応業務のDX化により信頼性向上に貢献～

ODKソリューションズ（本社：大阪府大阪市、代表：勝根 秀和、証券コード：3839、以下 当社）は、岐阜県 恵那市役所へのカスタマーサービスツール『Zendesk』導入事例を公開いたしました。



< 『Zendesk』導入先の岐阜県 恵那市 >

『Zendesk』はクラウド型のカスタマーサービスツールです。電話、メール、Web チャットなどの問合せ内容を一元管理することで、「問合せ対応に追われて、他の業務ができない」「他の担当者で情報が共有できていない」といった担当者の悩みを解決して、問合せ対応業務におけるサービス向上と業務の効率化を実現することが可能です。

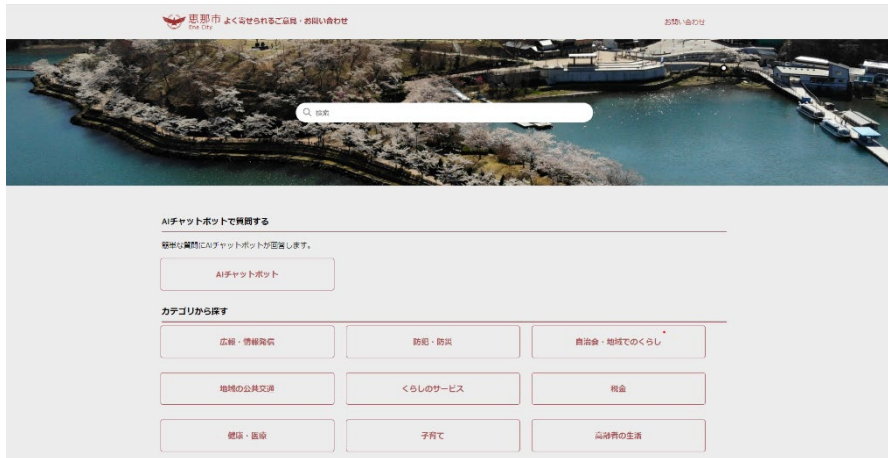
当社では、『Zendesk』の導入から運用まで、お客様がスムーズにサービスを利用できるように支援しております。

恵那市は、快適な生活環境の実現と市内経済の活性化を目標に、2019年にICT活用推進計画を策定されており、恵那市役所総務部総務課広報広聴係では、市民からの問合せ対応に『Zendesk』をご利用いただいております。

デジタル化・DX化の推進が求められている行政機関で、『Zendesk』がどのように活用され、どのような効果をあげているのか。その経緯と効果について、総務課広報広聴係の係長・荒川幸枝氏と、主査・山中久美子氏にお話を伺いました。

【『Zendesk』導入による主な効果】

- ・検索機能を用いて過去の内容を確認して、スムーズな対応を実現。
- ・問合せ情報を共有し、一貫した対応が可能に。
- ・見逃していた情報が可視化され、業務の改善につながる。



< 『Zendesk』 が導入された岐阜県 恵那市 FAQ 画面 >

詳細は、以下の URL よりご覧ください。

URL リンク：<https://customer-support.odk.co.jp/blog/zendesk-implementation-example-in-ena-city/>

■ 『Zendesk』 とは？

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、11 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 www.zendesk.co.jp をご覧ください。

※ 『Zendesk』は、Zendesk Inc. の登録商標です。

zendesk

『Zendesk』：<https://customer-support.odk.co.jp/>（当社サイト）

【株式会社ODKソリューションズ】

〒541-0045 大阪府大阪市中央区道修町一丁目 6 番 7 号

代表者：勝根 秀和

設立：1963 年（昭和 38 年）4 月 1 日

資本金：6 億 3,720 万円（2024 年 3 月 31 日現在）

Tel：06-6202-3700（代表）

Fax：06-6202-0445

URL：<https://www.odk.co.jp/>

事業内容：教育・金融・医療分野へ IT サービスを提供

『ビジネスを、スマートにつなぐ。人生の、ストーリーをつむぐ。』



データに、物語を。

ITの力で、すべての人の人生に喜びをもたらしたい。私たちのビジネスは、夢に向かって挑戦する人の人生を、より素晴らしい方向へとリードするソリューションでありたいと願っています。1963年の創業以来、積み重ねてきたデータと経験で、お客様のビジネスをスマートにつなぎ、そして、より豊かな人生のストーリーをつむいでいきます。

<報道関係者お問い合わせ先>

ODKソリューションズ担当：岡田、國久

電話：06-6202-0413 FAX：06-6202-0445 e-mail：ir@odk.co.jp