



平成 29 年 10 月 25 日

各 位

大阪府中央区道修町 1 丁目 6 番 7 号
株式会社 O D K ソリューションズ
代表取締役社長 西井 生和
(コード番号: 3839 東証 JASDAQ)
問い合わせ先: 企画総務部長 作本 宜之
電話番号: (06) 6202-0413
U R L : <http://www.odk.co.jp>

**カスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」との連携による
顧客コミュニケーション最適化サービスを提供開始**

当社は、本日添付のプレスリリースを行いますので、お知らせいたします。
なお、本件にともなう平成 30 年 3 月期の当社業績予想への影響はございません。

以 上



平成 29 年 10 月 25 日

報道関係各位

大阪府中央区道修町 1 丁目 6 番 7 号
株式会社 O D K ソリューションズ
代表取締役社長 西井 生和
(コード番号: 3839 東証 JASDAQ)
問い合わせ先: 企画総務部長 作本 宜
電話番号: (06) 6202-0413
U R L : <http://www.odk.co.jp>

カスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」との連携による 顧客コミュニケーション最適化サービスを提供開始

当社はこのたび、米国カリフォルニア州に本社を置く Zendesk, Inc. (CEO: Mikkel Svane 以下、Zendesk) が提供する、カスタマーサービスソフトウェア「Zendesk」の日本国内における“Solution Provider (リセラー)”となり、当社で培った機械学習や自然言語処理等の A I 技術を結合した顧客コミュニケーションの最適化サービスの提供を開始いたしますので、お知らせいたします。

【背景】

昨今、日本においても「サブスクリプションエコノミー」と呼ばれる、“モノを所有する”から“必要に応じて利用する”消費スタイルの転換が起きております。B to B ビジネスにおいても、必要に応じて必要なサービスを提供するサブスクリプション型モデルへの変革がすすんでおります。

企業はビジネスモデルの変革により、顧客ライフサイクルに合わせた中長期的な関係構築が求められる上、顧客毎の最適なコミュニケーションの実現が重要な要素となっております。

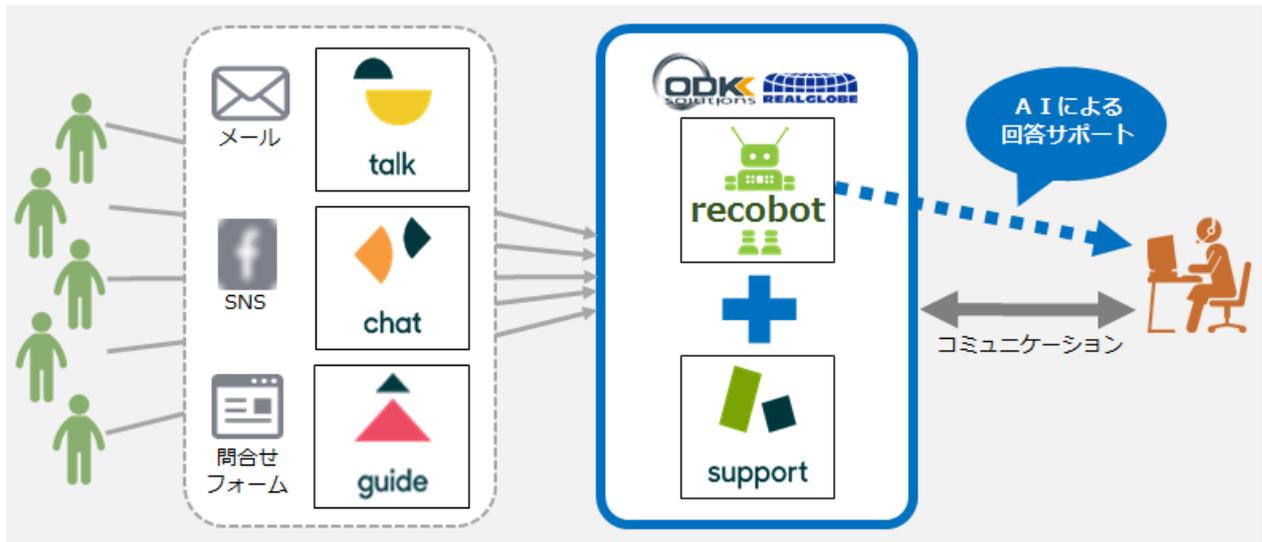
このように環境が大きく変化する中、「Zendesk」は世界で 10 万社以上 (平成 29 年 6 月末時点) に利用されており、高い評価を得ているサービスです。

当社は「Zendesk」に、研究開発によって培った機械学習・自然言語処理といった A I 技術を連携させることで、顧客コミュニケーションを一層強化し、企業と顧客各々に最高の体験を提供したいと考えております。

【内容】

1. 機械学習や自然言語処理等のAI技術をインテグレーション

東京大学発のベンチャー企業である株式会社リアルグローブとの業務・資本提携にて開発をすすめてきたAIエンジン「recobot」とZendesk製品を連携させることで、顧客コミュニケーションの一層の最適化を目指します。



2. Solution Provider (リセラー) について

主に日本国内において、Zendeskの各種製品を販売いたします。販売製品は、以下のとおりです。

Zendesk Support	Zendesk Chat	Zendesk Talk	Zendesk Guide
 support	 chat	 talk	 guide
Zendeskの中心製品。マルチチャネルに対応したカスタマーサポートチケットの管理システム。	サポートを求めているカスタマーとチャットで親密なコミュニケーションを行うリアルタイムチャットツール。	Zendesk Supportのチケット発行と直接連携するコールセンターソリューション。	優れたセルフサービスの提供とエージェントのためのインテリジェントなナレッジベース。

その他、「Zendesk Explore」や「Outbound」等の新製品においても、日本へのローカライズが完了した段階で販売製品に順次追加する予定です。

【今後の展開について】

当サービスの販売を目的として以下のとおりプロモーションサイトを開設いたします。

サービスサイトURL	https://zendesk-odk.jp/
開設日	平成29年11月22日(予定)

【Zendesk からの推薦文】

この度の株式会社ODKソリューションズとの連携をうれしく思います。ODKソリューションズは、大学をはじめとした教育業界ならびに Zendesk が拠点を持たない関西エリアのお客様と深い関係を構築されており、業界的、地理的また技術的な事業課題を補完し合うことによって、新たなビジネスシナジーを生み出していけると確信しています。この提携を足がかりに、より幅広いマーケットに属するお客様のビジネスへ貢献してまいります。

株式会社 Zendesk 社長 藤本 寛

【Zendesk について】

1. 社 名

Global : Zendesk, Inc.

日本法人 : 株式会社 Zendesk

2. 本 社

Global : 989 Market Street, San Francisco, CA 94103 U.S.A

日本法人 : 東京都千代田区神田 1-15-2 . 神田オーシャンビル 5 階

3. 設 立

2007 年

4. コーポレートサイトURL

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



【本サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社ODKソリューションズ 事業開発部

電 話 : 03-5740-7200

e-Mail : appli@odk.co.jp

【本報道資料に関するお問い合わせ先】

株式会社ODKソリューションズ 企画総務部 総務広報課

電 話 : 06-6202-0413

e-Mail : ir@odk.co.jp

以 上