

報道関係各位

2023年8月7日
株式会社ODKソリューションズ
(コード番号：3839 東証プライム)

東京理科大学 入試課への『Zendesk』導入事例を公開 ～DX化により問い合わせ業務の約50%削減を実現～

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、東京理科大学 入試課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す。



< 『Zendesk』導入先の東京理科大学 >

当社は、受験の各プロセスを一本化する日本初の大学横断型受験ポータルサイト『UCARO』を運営しております。『UCARO』では、複数大学の出願・受験・合否の情報確認や、スケジュール管理が可能です。さらに、入試前から学生と大学間のコミュニケーションを最大化したいというニーズに応え、大学向けに『Zendesk』の提案も行っております。

東京理科大学は、東京、千葉、北海道に計4つのキャンパスを擁し、理工系学部と経営学部の7学部33学科、大学全体で16,335人の学生が在籍（2023年5月現在）する歴史ある大学です。2021年度入試より『UCARO』をご利用いただいておりましたが、2022年度からは『Zendesk』もご導入いただき、属人化していた業務のナレッジ蓄積及び問い合わせ業務の約50%削減を実現されました。

課内の理解を得るため、まずは出願者対応に絞り、少数アカウントによるスモールスタートで始まった『Zendesk』の活用。その経緯と効果を入試部入試課の西谷憲二氏と海野ゆかり氏に伺いました。

【導入による主な効果】

- ・ FAQ/Web フォームに誘導するよう統一することで対応の難易度を下げ、公正公平な対応品質を実現
- ・ 入試関連システムの運用管理の業務効率化及び生産性向上
- ・ 問い合わせ業務におけるナレッジ蓄積

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/15151/>

zendesk

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



データに、物語を。

■『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、10万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。

【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（2023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

※『UCARO』は、当社の登録商標です。

※『Zendesk』は、Zendesk Inc.の登録商標です。

『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。』

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、大谷

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