

Zendeskトライアルアカウント登録の手引き (v1.4)

株式会社Zendesk
2017年3月



1. 無償トライアルアカウントの作成手順 (1/5)

<https://www.zendesk.com>へアクセスし、無料トライアルアカウント (作成から30日間) を作成します。

zendesk

製品価格デモソリューション事例紹介リソース

ログイン製品サポート会社情報お問い合わせ

Zendeskを無料トライアル

<https://www.zendesk.co.jp>へアクセス

状況を改善しましょう

Zendeskは、顧客との関係を改善するソフトウェアを開発しています。

ビデオを見る

よい関係を築くには努力が必要。それには、知識とツールが不可欠です。そして、Zendeskが開発されました。

Zendesk製品を導入すれば、より信頼性が高く、柔軟でスケーラブルなビジネスを展開できます。



1. 無償トライアルアカウントの作成手順 (2/5)

登録するメールアドレス、及び任意のパスワードを設定して下さい。



さあ始めましょう

Google Apps for Workを使っているなら

Googleでサインイン

会社のメールアドレスを入力して登録

会社のメールアドレス

パスワード

次へ

©Zendesk, Inc 2016 [プライバシーポリシー](#) [利用規約](#)

1. 無償トライアルアカウントの作成手順 (3/5)

氏名及び、連絡先として登録する電話番号を入力して下さい。



お客様自身に関する
情報を入力してくだ
さい

お名前 (フルネーム)

電話番号

次へ

©Zendesk, Inc 2016 [プライバシーポリシー](#) [利用規約](#)

1. 無償トライアルアカウントの作成手順 (4/5)

Zendeskを利用する場合のサブドメイン及び、御社の会社規模情報を入力して下さい。



チームをカスタイズ

今後、外部公開や、メール着信のためのアドレスとして利用されるサブドメインとなります。
この内容はZendeskドメイン内で重複がなければ、後日変更する事も可能です。

こちらが、新しいアカウントのURLです。ログインしたら、こちらのページをブックマークしてください。

チーム名

.zendesk.com

▲ 文字と数字以外は入力できません

チームの規模



お客様のZendeskは **日本語** ▼

次へ

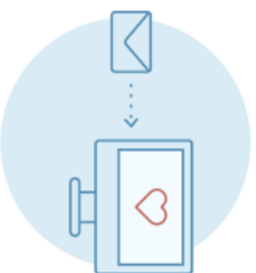
御社の会社規模を入力して下さい。
今後、同様の規模のお客様との生産性比較などの参考として利用させていただきます。

「次へ」をクリックすることにより、お客様はZendeskの利用規約および[プライバシーポリシー](#)に同意いただいたものと見なされます。

1. 無償トライアルアカウントの作成手順 (5/6)

下記の画面が表示されれば、アカウント作成手順は完了です。

Zendeskへようこそ



カスタマーが自力で解決できるようサポートし、
一方でパフォーマンスもトラッキングします。これらすべての作業を1か所で行います。

さあ、始めましょう！

2. アカウントの設定手順 (1/2)

ウィザードに従い、外部との各種コミュニケーションチャネルを設定して下さい。

+ 追加

スタート 4

3日 (トライアルの残りの期間)

今すぐ購入

Zendesk Supportについて調べる

Zendeskについて知っておくべきことをすべて箇所にまとめました。あなたにぴったりに作成されています。リラックスして、さまざまなサービスをご覧ください。

お客様との各種コミュニケーションチャネルの設定をして下さい。

チャネル
チャネルはカスタマーとやり取りする手段です。

メール

Talk

Chat

Twitter

Facebook

ヘルプセンター

Web Widget

モバイルSDK

アプリおよびインテグレーション

ヘルプ

2. アカウントの設定手順 (2/2)

その他、各種詳細設定は画面左の歯車マーク（管理）を選択して実行できます。。

The screenshot displays the Zendesk Support interface. At the top, a dark navigation bar contains several icons. A red box highlights the gear icon (settings), with a red arrow pointing to it from the text below. Below the navigation bar, the main content area is titled "Zendesk Supportについて調べる". To the left of this title, there is a list of settings categories, each with an icon and a brief description. These categories are: チャネル (Channels), メール (Email), Talk, Chat, Twitter, Facebook, セルフサービス (Self-service), ヘルプセンター (Help center), Web Widget, and モバイルSDK (Mobile SDK). Below these categories, there are several empty boxes, likely for additional settings or integrations. At the bottom right, there is a button labeled "今すぐ購入" (Buy now) and a text indicating a 3-day trial period.

Zendesk Supportについて調べる

Zendeskについて知っておくべきことをすべて箇所にまとめました。あなた
が知りたい内容が、いつでも簡単に検索できます。リソースとして、さまざまなサービスをご
覧ください。

各種詳細設定は、こちらの歯車マーク（管理）から選択可能です。

チャネル
チャネルはカスタマーとやり取り
する手段です。

メール

Talk

Chat

Twitter

Facebook

セルフサービス
カスタマーを支援するナレッジバ
ース、コミュニケーション、およびウイ
ジェット。

ヘルプセンター

Web Widget

モバイルSDK

アプリおよびインテグレーション
150以上のアプリとインテグレー
ション

ヘルプ

3日（トライアルの残りの期間）

今すぐ購入

3. アカウントの購入手順 (1/3)

サービスの購入手続きは簡単です。

↑

☰

☰

⚙

Chat

Facebook

Talk

Text 新規

ウイジェット

API 新規

モバイルSDK

チャネルインテグレーション 新規

ビジネスルール

トリガ
自動化

サービスレベルアグリーメント 新規

ルール分析

アンサーボット 新規

①

⚙ 設定

②

アカウント
購読

セキュリティ
スケジュール

チケット

z3n

z3nsupport@zendesk.com
ご利用のZendeskはPod6でホストされています (ステータス)

システムの更新

Community roundup March 2017: Top tips and discussions
Jennifer Rowe 昨日 06:45

Release Notes thru 2017-03-31
Bianca Llamas 昨日 05:53

Zendesk Training Day - Announcing Atlanta and NYC!
Basia Solek 金曜日 23:46

機能の使用回数

マクロ 詳細 ▼
4
今日使用された項目 0
今日更新された項目 0

トリガ 詳細 ▼
7
今日使用された項目 0
今日更新された項目 0

自動化 詳細 ▼

ビュー 詳細 ▼

アカウント情報
Supportの購読:
Enterpriseプラン
トライアルの残りの期間 (5エディション)
③
今すぐ購入

3. アカウントの購入手順 (2/3)

ご利用のサービスプラン、エージェント数、お支払いサイクルをご選択下さい。

重要

ご購入前には、Zendeskサービスの利用規約である、Master Subscription Agreement (マスタ―購読契約) にご同意いただく必要があります。

注文の概要

プラン

アドオン

ご利用エージェント数を入力して下さい。

support

Enterprise
Essential
Team
Professional
Enterprise ✓

5
エージェント

\$5940
+税/年

ご請求 (お支払い) 頻度を、年次 or 月次から選択して下さい。

概要

請求サイクル

年次

Support Enterprise
エージェント: 5

\$5940

合計
+税/年

\$5940

☐ Master Subscription Agreementおよび
プライバシーポリシーに同意し、購読が
本日開始されることを承諾します。

レジに進む

プロモーションコードをお持ちですか?

ご利用サービスプランを選択して下さい。

Zendeskの利用規約であるマスタ―購読契約 (Master Subscription Agreement) の内容を確認し、チェックマークをお忘れなく。

Zendeskサービスの利用規約は全て、Master Subscription Agreement (マスタ―購読契約) にて規定されます。

- 英語版が正式なものととなります。
- 参考日本語訳での内容のご確認は以下のURLをご参照下さい。

マスタ―購読契約：

<https://www.zendesk.co.jp/company/customers-partners/#master-subscription-agreement>

Zendesk法務情報 (その他規約) ：
<https://www.zendesk.co.jp/company/customers-partners/#terms-of-use>

3. アカウントの購入手順 (3/3)

決済方法をご選択いただき、最終確認後に購入を選択して下さい。

お支払い情報

決済に必要な情報を入力し、最終確認後に購入を選択して下さい。

Card Type*
☐ VISA ☐ MasterCard ☐ American Express ☐ Diners Club

Card Number*

Expiration Date*
- Select One - / - Select One -

CVV*

Cardholder (First Name Last Name)*

Country*
- Select One -

State/Province*

Address 1*

Address 2

City*

Postal Code*

Email*

概要
請求サイクル
年次

Support Enterprise
エージェント:5
\$5940

合計
+ 税/年
\$5940

購入

プランの選択を変更

設定に困ったら

困った時は！

まず、Zendeskサポートページへ！

<https://support.zendesk.com>

(豊富なFAQで、自己解決のお手伝い)

補足資料Zendeskによるお問い合わせ対応
の流れ効率的なサポートスキームとは？

- トライアルアカウントに登録されているエージェントの方からエージェント画面の右上の人マークから、「サポートへお問い合わせ」を選択
- 日本語で豊富なFAQが準備されております。



ページが英語で表示される場合は、言語選定で日本語を選択して下さい



エージェントガイド

<https://support.zendesk.com/hc/ja/sections/200625646>

トライアル開始時に必要となる、基本設定がまとめられたページをご提供しております。

support

日本語 ▼ コミュニティ リクエストを送信 ログイン

Search Zendesk Support

Zendesk Support > エージェント > エージェントガイド

・既に、support.zendesk.comにアカウントをお持ちの場合はログイン可能。
・ご登録のZendesk環境（ご自身の環境）とは異なる、Zendesk, Inc.が提供するZendesk環境をご利用いただけます。

エージェントガイド

フォローする

★ Zendesk Supportのエージェントインターフェイスの概要	ワクロを使ったチケットの更新
★ Zendesk Support検索リファレンス	受信ボックスからのチケットプロパティの変更
ワクロアクションのステートメントを作成する方法	ユーザープロフィールおよびバーストードの変更
チケット用のワクロを作成する方法	チケットの一括管理
プラットフォーム専用のヘルプセンターを表示する方法（ProfessionalアドオンおよびEnterprise）	チケットに他のユーザーを追加する方法
ヘルプセンターでユーザープロフィールを表示する方法	チケットの共有
サポート用アドレスへのメールの回送	自分自身、他のエージェント、またはグループへのチケットの手動割り当て
Zendeskヘルプの管理を始める	エージェントの削除



検索機能により、目的とする設定や機能に関する情報をご確認いただけます。



日本語 ▼ コミュニティ リクエストを送信 ログイン

support ▼

Search Zendesk Support



Zendesk Support > エージェント > エージェントガイド

エージェントガイド

① まずはキーワードでFAQを検索
*豊富なFAQが日本語で用意されております。

フォローする

★ Zendesk Supportのエージェントインターフェイスの概要

★ Zendesk Support検索リファレンス

マクロアクションのステートメントを作成する方法

チケット用のマクロを作成する方法

ブランド専用のヘルプセンターを表示する方法 (Professional/アドオンおよびEnterprise)

ヘルプセンターでユーザープロフィールを表示する方法

サポート用アドレスへのメールの回送

Zendeskの高度な検索

チケットの検索

マクロを使ったチケットの更新

受信ボックスからのチケットプロパティの変更

ユーザープロフィールおよびパスワードの変更

チケットの一括管理

チケットに他のユーザーを追加する方法

チケットの共有

自分自身、他のエージェント、またはグループへのチケットの手動割り当て

チケットの削除

一時停止中のチケットの表示、回復、削除



ご質問項目に該当するFAQが見つからない場合には、お問合せフォームからもご質問いただけます。

エージェントガイド

Zendesk Support > エージェント > エージェントガイド

フォローする

★ Zendesk Supportのエージェントインターフェイスの概要
★ Zendesk Support検索リファレンス
マクロアクションのステートメントを作成する方法
チケット用のマクロを作成する方法
ブランド専用のヘルプセンターを表示する方法 (ProfessionalアドオンおよびEnterprise)
ヘルプセンターでユーザープロフィールを表示する方法
サポート用アドレスへのメールの回送
Zendeskヘルプの宣傳資料検索

日本語 > コミュニティ **リクエストを送信** ログイン

Search Zendesk Support



・お探しの機能が見つからない場合は、お問い合わせフォームにてご質問をお願い致します。

マクロを使ったチケットの更新
受信ボックスからのチケットプロパティの変更
ユーザープロフィールおよびバーストの変更
チケットの一括管理
チケットに他のユーザーを追加する方法
チケットの共有
自分自身、他のエージェント、またはグループへのチケットの手動割り当て
エージェントの削除

お問い合わせの際にご注意いただきたいこと



support

Zendesk Support > リクエストを送信

リクエストを送信

お困りの点を教えてください。

Zendesk Support のチケットフロー

チャネル管理

ユーザー管理

ヘルプセンター

分析

リクエストを送信

お困りの点を教えてください。

チャネル管理

チャネルの種類

システム情報

OS、ブラウザ、バージョン

業務への影響

重大 - Zendesk Support全体が停止しているか、Zendesk Supportの一部のサービスが停止しているか、正常に動作していないか、Zendesk Supportの動作が通常より遅い経験、Zendesk Supportについて質問がある

Zendesk サドメイン

・トライアル/アカウント作成時に、割り当てられたサドメイン (XXXXX.zendesk.com) のXXXXXに該当する部分を記載して下さい。

・ご利用の連絡先を特定するために必要な情報となります。(例: companyname.zendesk.com)

添付ファイル

添付ファイルを追加またはここにファイルをドラッグ

メールアドレス

件名

説明

できるだけ詳しくご記入ください。製品の問題に關して、トラブルシューティングを行なったときの手順や複数のチケット





zendesk

TM and © 2016 Zendesk Inc. All rights reserved.