

PDF版をダウンロード

	無料 登録	スタンダード 無料登録	プロフェッショナル 無料登録	エンタープライズ 無料登録
利用料金				
年間払い	無料	¥1680/ユーザー/月	¥2760/ユーザー/月	¥4800/ユーザー/月
月間払い	無料	¥2400/ユーザー/月	¥4200/ユーザー/月	¥6000/ユーザー/月
担当者数の上限	3ユーザーまで無料	無制限	無制限	無制限
制限付き担当者	-	¥720/月	¥720/月	無料の制限付き担当者：50 (アドオン¥720/月)
問い合わせ管理				
メールによる問い合わせ	Yes	Yes	Yes	Yes
問い合わせ内のコメント登録	Yes	Yes	Yes	Yes
迷惑メール登録	Yes	Yes	Yes	Yes
履歴	Yes	Yes	Yes	Yes
解決メモの登録	Yes	Yes	Yes	Yes
タグ	10/問い合わせ	20/問い合わせ	30/問い合わせ	50/問い合わせ
製品別の問い合わせ追跡	-	Yes	Yes	Yes
ナレッジベース	-	Yes	Yes	Yes
フォロー	-	Yes	Yes	Yes
顧客満足度評価	-	Yes	Yes	Yes
関連記事	-	Yes	Yes	Yes
問い合わせの結合	-	Yes	Yes	Yes
問い合わせの分割	-	Yes	Yes	Yes
問い合わせの複製	-	Yes	Yes	Yes
タイムライン	-	Yes	Yes	Yes
請求時間の管理	-	Yes	Yes	Yes
承認	-	-	Yes	Yes
チーム対応	-	-	Yes	Yes
問い合わせの共有	-	-	Yes	Yes
メール送信	-	-	Yes	Yes
担当者の生産性向上機能				
クイックビュー（簡易表示）	Yes	Yes	Yes	Yes
返信エディター(リッチテキスト対応)	Yes	Yes	Yes	Yes
詳細検索	Yes	Yes	Yes	Yes
返信の下書き保存	Yes	Yes	Yes	Yes
ファセット検索	-	Yes	Yes	Yes

表形式での表示	-	Yes	Yes	Yes
返信スニペット	-	Yes	Yes	Yes
返信メールのテンプレート	-	Yes	Yes	Yes
作業モード	-	Yes	Yes	Yes
キーボードショートカット	-	Yes	Yes	Yes
返信の確認	-	-	Yes	Yes
担当者のインセンティブ設定	-	-	Yes	Yes
チームコラボレーション機能				
問い合わせの自動登録とリアルタイム更新	-	Yes	Yes	Yes
スター付きビューの登録	-	Yes	Yes	Yes
チームフィード	-	Yes	Yes	Yes
重複対応通知	-	-	Yes	Yes
重複対応時のチャット	-	-	Yes	Yes
重複対応防止	-	-	Yes	Yes
マルチチャネルコミュニケーション機能				
メールチャネル	1	5	10	100
サポート窓口	Yes	Yes	Yes	Yes
フィードバックウィジェット	1	1	1/部門	1/部門
Web問い合わせフォームの作成数	1	5	10	20
Twitter	-	1ブランド	1ブランド	2ブランド
Facebook	-	1ブランド	1ブランド	2ブランド
コミュニティフォーラム	-	Yes	Yes	Yes
電話連携	-	-	Yes	Yes
チャット問い合わせ	-	-	-	Yes
自動化機能				
通知ルール	Yes	Yes	Yes	Yes
マクロ登録数	2	5	15/部門	30/部門
時間基準ルールの登録数 (監視機能)	-	5	15/部門	30/部門
ワークフロールールの登録数	-	5/タブ	15/部門/タブ	30/部門/タブ
カスタム関数	-	-	-	Yes
スケジュール	-	-	-	10/部門
特定項目の更新トリガー(項目監視)	-	-	-	Yes
担当者の割り当てルール機能				
担当者/チームへの自動割り当て	-	5	15	30
自動割り当て(ラウンドロビン)	-	-	10/部門	15/部門
プロセス管理機能-ブループリント				
ブループリントの有効化数	-	-	1/部門	20/部門

ブループリントのステージ数 (全体遷移をオフにする場合)	-	-	20	100
ブループリントのステージ数 (全体遷移をオンにする場合)	-	-	1	5
遷移中に登録できる項目数	-		10	30
状態レベルのSLAとエスカレーション	-	-	Yes	Yes
ブループリントのカスタム関数	-	-	-	Yes
SLA(サービス品質保証契約)機能				
SLAの登録数	デフォルトのSLAのみ (優先度ベース)	4	10/部門	20/部門
SLAの停止 (一時停止)	一時停止がデフォルト (カスタマイズ不可)	Yes	Yes	Yes
複数段階のエスカレーションルール	-	Yes	Yes	Yes
SLA (顧客別)	-	-	Yes	Yes
SLAの契約管理	-	-	-	Yes
作業時間の管理機能				
営業時間の登録数	-	1	1	100
休業日リストの登録数	-	1	1	100
ヘルプデスクのカスタマイズ				
カスタムメールテンプレート	デフォルトテンプレートのみ	Yes	Yes	Yes
タブのカスタマイズ	Yes	Yes	Yes	Yes
カスタムビュー	-	Yes	Yes	Yes
フォーム項目のカスタマイズ	Yes	Yes	Yes	Yes
カスタム項目の登録数	-	50項目/タブ	150項目/タブ	230項目/タブ
問い合わせステータスとステータスのグループ化	-	Yes	Yes	Yes
項目の関連付け	-	Yes	Yes	Yes
チーム作成 (部門ごと)	-	-	Yes	Yes
問い合わせテンプレート	-	-	Yes	Yes
レイアウト (部門ごと)	-	-	Yes	Yes
レイアウトのルール	-	-	-	Yes
検証ルール	-	-	-	Yes
AI (人工知能) 機能				
回答アシスト	-	-	-	Yes
感情予測	-	-	-	Yes
問い合わせの自動タグ付け	-	-	-	Yes
異常検出	-	-	-	Yes
ナレッジベースのチャットボット/ASAP	-	-	-	Yes
Zia Voiceとスキルビルダー	-	-	-	Yes

リブランディング機能				
複数言語対応	Yes	Yes	Yes	Yes
独自ドメインのマッピング	-	Yes	Yes	Yes
リモート認証	-	-	Yes	Yes
複数部門でのヘルプデスク管理機能				
部門別のサポート追跡数	-	-	10	50
全部門ビュー	-	-	Yes	Yes
部門別の署名	-	-	Yes	Yes
部門別の商品取り扱い	-	-	Yes	Yes
ヘルプセンター				
ナレッジベース(社内用)	Yes	Yes	Yes	Yes
ナレッジベース(公開用)	-	Yes	Yes	Yes
ナレッジベースダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
コミュニティ	-	Yes	Yes	Yes
コミュニティダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
コミュニティゲーミフィケーション	-	-	Yes	Yes
記事のバージョン管理	Yes	Yes	Yes	Yes
301リダイレクト	-	-	Yes	Yes
ASAP	-	Yes	Yes	Yes
ASAPによる回答ボット	-	-	-	Yes
ASAPのWeb接客チャット	-	-	-	Yes
Google Analytics連携	-	-	Yes	Yes
テーマギャラリー	-	Yes	Yes	Yes
CSSのカスタマイズ	-	-	Yes	Yes
カスタムウィジェット	-	-	Yes	Yes
複数ブランドのヘルプ	-	-	-	Yes
HTMLのカスタマイズ	-	-	-	Yes
顧客管理機能				
連絡先/取引先の管理	Yes	Yes	Yes	Yes
連絡先/取引先に関する非公開メモの登録	Yes	Yes	Yes	Yes
連絡先/取引先に対する専任担当者の割り当て	Yes	Yes	Yes	Yes
連絡先/取引先の活動の進捗状況	-	Yes	Yes	Yes
連絡先/取引先の重複除外	-	Yes	Yes	Yes
連絡先/取引先のカスタム項目数	-	50項目	150項目	230項目
連絡先の結合	-	Yes	Yes	Yes
取引先の結合	-	Yes	Yes	Yes
連絡先/取引先のフォロー	-	Yes	Yes	Yes
連絡先と商品の関連付け	-	Yes	Yes	Yes

顧客用カスタムビュー	-	Yes	Yes	Yes
第二連絡先 (CC)	-	-	Yes	Yes
複数の取引先への関連付け	-	-	-	Yes
活動管理機能				
タスク	-	Yes	Yes	Yes
予定	-	-	Yes	Yes
通話	-	-	Yes	Yes
時間管理機能				
問い合わせ対応時間の管理 (手動)	-	Yes	Yes	Yes
問い合わせ対応時間の管理 (自動)	-	-	Yes	Yes
活動時間の管理	-	-	Yes	Yes
請求の設定	-	-	Yes	Yes
商品管理機能				
商品別の問い合わせ追跡	-	Yes	Yes	Yes
商品と連絡先の関連付け	-	Yes	Yes	Yes
商品と取引先の関連付け	-	Yes	Yes	Yes
商品の専任担当者	-	Yes	Yes	Yes
商品のカスタム項目	-	50項目	150項目	230項目
商品のカスタムビュー	-	Yes	Yes	Yes
分析機能				
標準レポート	-	Yes	Yes	Yes
事前準備レポート	-	Yes	Yes	Yes
カスタムレポート	-	50	Yes	Yes
レポートのエクスポート (CSV、XLS、PDF)	-	Yes	Yes	Yes
カスタムダッシュボード	-	10	Yes	Yes
問い合わせの概要ダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
全体のダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
返信、解決、FCRのダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
問い合わせステータスのダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
顧客満足度のダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
ナレッジベースダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
コミュニティダッシュボード	-	Yes	Yes	Yes
通話レポートとダッシュボード	-	-	Yes	Yes
SLAのダッシュボード	-	-	Yes	Yes
電話の対応状況	-	-	Yes	Yes
定期レポート	-	-	-	100

ブループリントのダッシュボード	-	-	-	Yes
Ziaのダッシュボード	-	-	-	Yes
全部門分析（レポートとダッシュボード）	-	-	-	Yes
電話連携機能				
商品別の電話通知	-	-	Yes	Yes
通話から問い合わせへの変換	-	-	Yes	Yes
Webでの通話対応	-	-	Yes	Yes
電話機での通話対応	-	-	Yes	Yes
自動通話記録	-	-	Yes	Yes
通話の転送	-	-	Yes	Yes
通話内容の記録	-	-	Yes	Yes
通話の保留	-	-	Yes	Yes
通話のミュート	-	-	Yes	Yes
営業時間の設定	-	-	Yes	Yes
営業時間外の着信制御	-	-	Yes	Yes
通話待ちの取り扱い制御	-	-	Yes	Yes
電話の発信	-	-	Yes	Yes
不在着信の管理	-	-	Yes	Yes
挨拶メッセージの設定	-	-	Yes	Yes
通話の割り当て（順番、同時）	-	-	Yes	Yes
通話待機メッセージの設定	-	-	Yes	Yes
通話相手の履歴	-	-	Yes	Yes
ボイスメール	-	-	Yes	Yes
リアルタイムの応答	-	-	Yes	Yes
通話レポートとダッシュボード	-	-	-	-
複数レベル	-	-	-	Yes
担当者と権限管理機能				
プロフィールの登録	デフォルト（編集不可）	6	25	50
役割の登録数	デフォルトのみ（編集不可）	5	25	250
項目別のアクセス管理	-	-	Yes	Yes
役割別のデータ共有	-	-	-	Yes
制限付き担当者	-	アドオン¥600/ライトエージェント/月	アドオン¥600/ライトエージェント/月	50ユーザー/無料 (アドオン-¥600/ライトエージェント/月)
拡張と連携				
Zoho CRM	-	Yes	Yes	Yes
Zoho Analytics	-	Yes	Yes	Yes
Zoho BugTracker	-	Yes	Yes	Yes
Google Workspace	Yes	Yes	Yes	Yes

SMS	-	Yes	Yes	Yes
Zoho PhoneBridge (電話連携)	-	-	無料	無料
Zoho Assist	無料(1ユーザーまで)	無料(1ユーザーまで)	無料(1ユーザーまで)	無料(1ユーザーまで)
Zoho Cliq	-	Yes	Yes	Yes
Zoho SalesIQ	-	Yes	Yes	Yes
Atlassian Jira	-	Yes	Yes	Yes
Slack	-	Yes	Yes	Yes
Zoho Books/Zoho Invoice	-	Yes	Yes	Yes
Salesforce	-	Yes	Yes	Yes
Zapier	-	Yes	Yes	Yes
Office 365	-	Yes	Yes	Yes
Microsoft Teams	-	Yes	Yes	Yes
Zoho PageSense	-	Yes	Yes	Yes
Zoho Marketplace(Zoho Desk向け)				
パブリック拡張	-	Yes	Yes	Yes
プライベート拡張	-	-	Yes	Yes
モバイルアプリ				
Zoho Desk 向け統計アプリ	Yes	Yes	Yes	Yes
Zoho Desk アプリ	Yes	Yes	Yes	Yes
シングルサインオン	-	Yes	Yes	Yes
開発者ツール				
モバイルSDK	-	-	Yes	Yes
API	Yes	Yes	Yes	Yes
データ管理				
データのエクスポート	yes	Yes	Yes	Yes
データのインポート	-	Yes	Yes	Yes
インポート履歴	-	Yes	Yes	Yes
データの移行				
他ヘルプデスクサービスの移行	-	Yes	Yes	Yes