



各位

大阪府中央区道修町1丁目6番7号
 株式会社ODKソリューションズ
 代表取締役社長 勝根 秀和
 (コード番号: 3839 東証一部)
 問い合わせ先: 常務取締役 作本 宜之
 電話番号: (06) 6202-0413
 URL: <https://www.odk.co.jp>

未経験なのに！カスタマーサクセス担当になって、年収が上がった人が75%以上！ 需要拡大の一方で、カスタマーサクセス担当者が正しく理解できていない可能性あり？！ **コロナ禍で需要急拡大中の「カスタマーサクセス」実態調査（1）**

当社は、カスタマーサクセスオートメーションツール『pottos®』を提供し、カスタマーサクセスの認知度向上及び営業のDXを推進しております。このたび、カスタマーサクセス担当者に対して、「カスタマーサクセス」実態調査を実施いたしました。

昨今、サービスや商品を「所有する」のではなく、「定期的に料金を支払い利用する」サブスクリプション型のサービスが拡大しております。このような中、顧客を継続的にサポートし、サービスの継続利用の促進や、顧客の利益の最大化を図る取組みとして「カスタマーサクセス」の重要性が認知されつつあります。

調査結果は2回にわけて配信いたします。本リリースではカスタマーサクセス担当者の実態と需要拡大の背景及びカスタマーサクセスの課題についてご紹介いたします。

【調査結果ダイジェスト】※本調査を引用する際、『ODKソリューションズ調べ』と記載ください

1. カスタマーサクセス担当者の実態に迫る！求められるスキルとは！？

- ✓ **カスタマーサクセス担当者になってから年収が増えた人は3人に1人。**
「300万円以上」年収があがったという声も！
- ✓ **未経験でも年収が増えた人が75%以上。**人材不足を追い風にキャリアアップのチャンスか？
- ✓ **カスタマーサクセス担当者が考える必要なスキルは「情報収集能力」・「共感力」・「調整力」！**

2. カスタマーサクセスの需要拡大の背景とは？今後の課題も明らかに！

- ✓ **取組みを開始した理由の1位は「コロナ禍で顧客の利用状況を把握しにくくなったため」**
- ✓ **カスタマーサクセスの課題のトップは“ノウハウ&人材不足”**
- ✓ **需要拡大の一方で、カスタマーサクセスに関する正しい知識とノウハウの浸透はこれから？**
担当者の中でも「カスタマーサクセス」と「カスタマーサポート」を混同されている可能性が。

【調査対象者】

カスタマーサクセス業務に従事している全国の20～69歳までの
計200名

【調査方法】 インターネットリサーチ

【調査期間】 2021年8月6日（金）～2021年8月16日（月）

【調査協力会社】 株式会社ネオマーケティング



データに、物語を。

1. カスタマーサクセス担当者の実態に迫る！求められるスキルとは！？

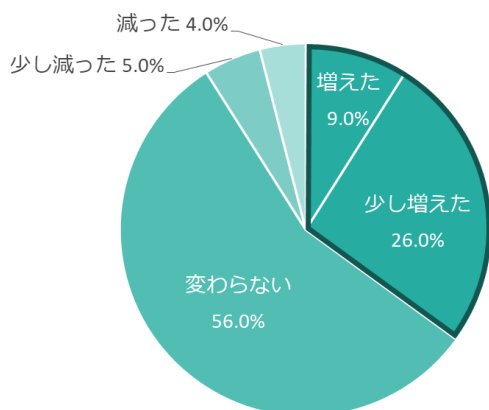
「カスタマーサクセス」の取組みが広がるにつれて、「カスタマーサクセス担当者」の需要も拡大中！
カスタマーサクセス担当者のリアルに迫り、年収や必要なスキルについての調査結果をご紹介します。

**3人に1人が、カスタマーサクセス担当者になってから年収が増加。
300万円以上年収があがったという声も！！
カスタマーサクセスの結果が「期待通り/期待以上」だった場合、年収が増加する傾向あり。**

担当者になってから年収が増加した人の割合は「増えた/少し増えた」を合わせ35.0%と、**カスタマーサクセス担当者の3人に1人の年収が増加していることが分かりました。**

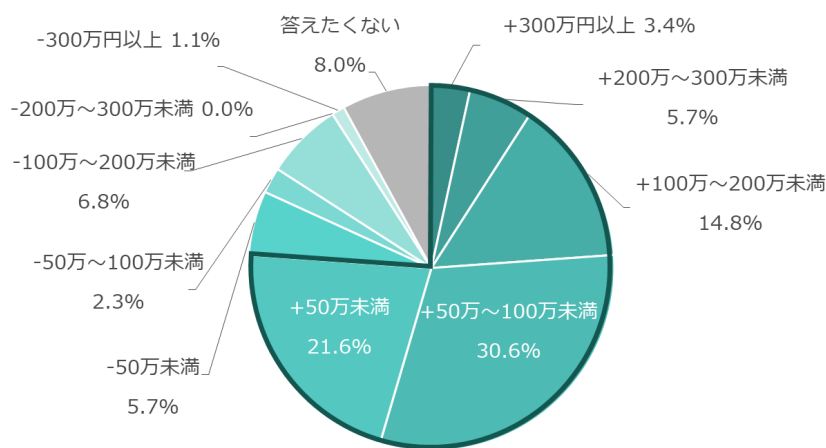
カスタマーサクセス担当になって、年収は変わりましたか。

(単一回答) (N=200)



前問で、カスタマーサクセス担当になって年収が変わったと答えた方にお聞き

します。どのくらい年収が変わりましたか。(単一回答) (N=88)

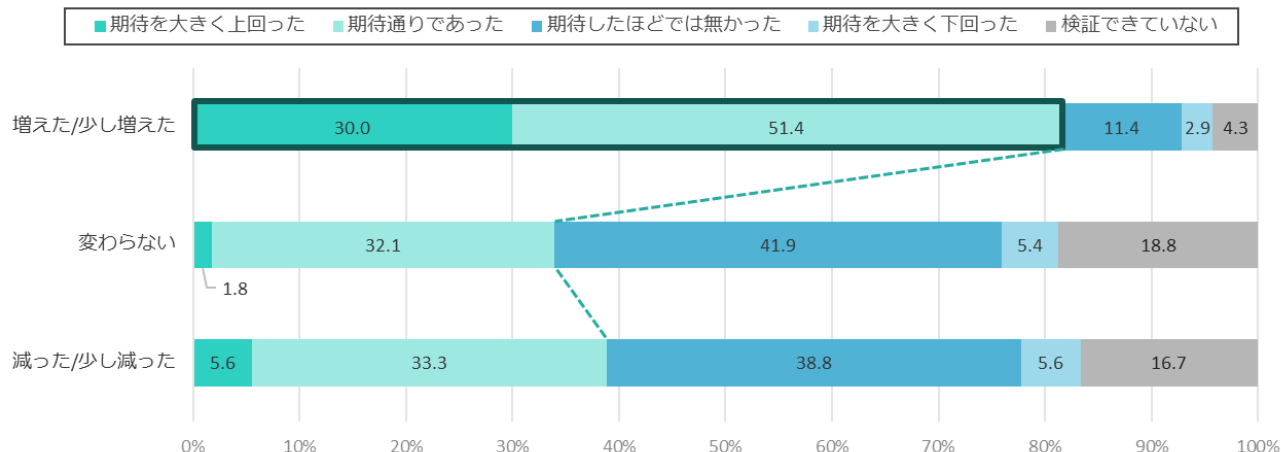


さらに、「勤め先のカスタマーサクセスの結果」と「年収の増減」の関係を調査したところ、**勤め先で実施しているカスタマーサクセスの取組みによる効果が企業にとって「期待通り/期待以上」だったと答えた担当者の年収においては増加傾向がみられました。**

これらの結果から、カスタマーサクセスに注力し結果を残せた会社においては、社員の給与へ反映されたことや担当者の取組みが正しく評価されたことが推測されます。

あなたのお勤め先のカスタマーサクセスの結果と年収の増減の関係

(N=200)





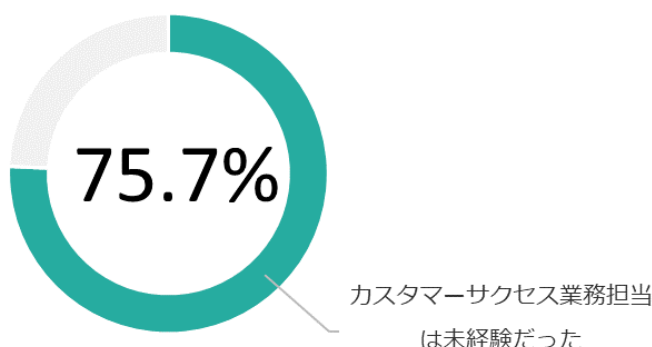
データに、物語を。

年収が「増えた/少し増えた」と回答した人のうち、75%以上が未経験者という結果に

では、経験者の年収のみが増加しているのでしょうか？調査の結果、年収が「増えた/少し増えた」と回答した人の中で「カスタマーサクセス業務担当は未経験」だった人は75.7%であることが明らかになりました。

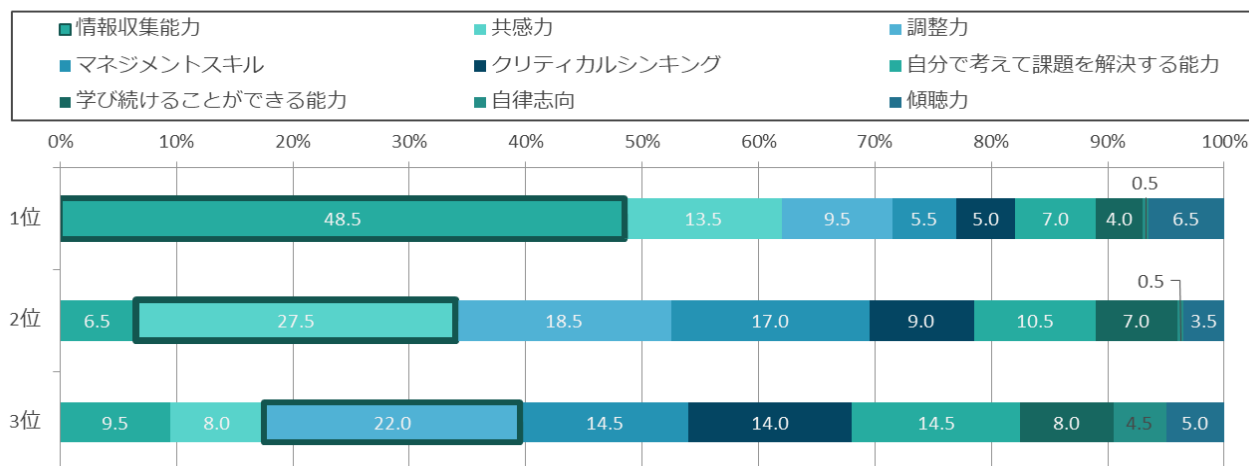
この結果から、①カスタマーサクセスの業務は経験の有無に関わらず、能力、素質によりパフォーマンスを発揮できる職種である可能性②カスタマーサクセス人材の不足により少しでも年収をあげて能力の高い未経験者を採用している可能性が考えられます。

カスタマーサクセス担当者になって、年収が増えた/少し増えた人
(N=70)



カスタマーサクセス担当者が思う必要なスキルは？ 1位「情報収集能力」2位「共感力」3位「調整力」

あなたは、カスタマーサクセス担当者にはどんな能力が必要だと思いますか。1～3位で順位をつけてお答えください。
(単一回答) (N=200)



この結果から、カスタマーサクセス担当者に求められていることは、ノウハウ不足が課題になる中、知識面での情報収集はもちろんのこと、すべての顧客の状態やステータスを把握し、個別に寄り添いながら課題解決や顧客の成功に向けともに取り組む姿勢（＝共感力）だと考えられます。

また、顧客の課題に応じた適切な対応が必要になるほか、社内の調整も欠かせません。ときには営業やエンジニア部門と連携し、自社のサービスに顧客の声を反映させるのもカスタマーサクセスの取組みの一つです。カスタマーサクセス担当者にはこのような社内外の「調整力」も求められています。



データに、物語を。

2. カスタマーサクセスの需要拡大の背景とは？ 今後の課題も明らかに！

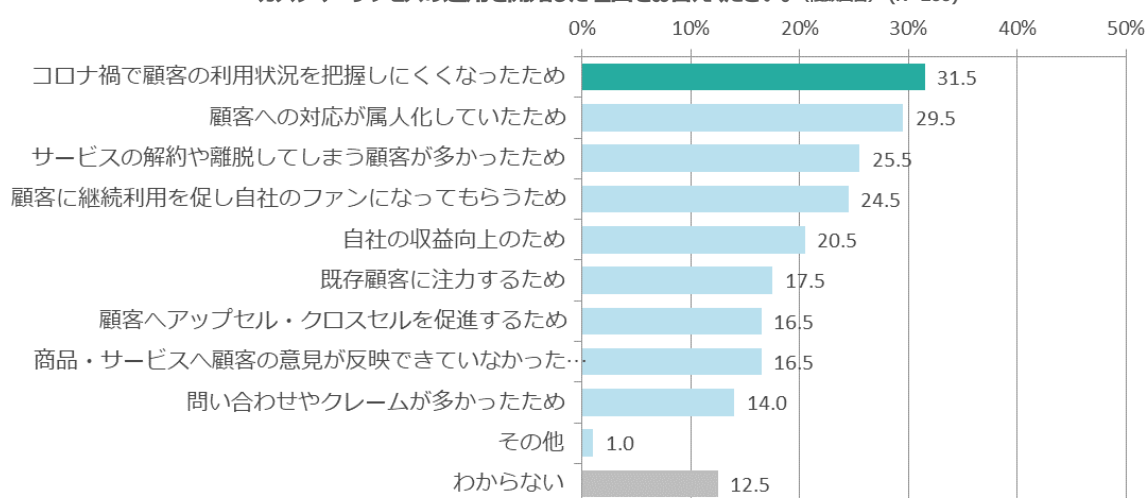
「カスタマーサクセス」はなぜ今広がりを見せているのでしょうか？

また、各企業の取組みが上手くいってるのか、どんな課題があるのかもあわせて調査結果を基に紐解いていきましょう！

**カスタマーサクセス取組み開始の理由 1 位は「コロナ禍で顧客の利用状況を把握しにくくなったため（31.5%）」
約 3 社に 1 社が「コロナ禍の影響を受けてカスタマーサクセスを実施し始めたことが明らかに。」**

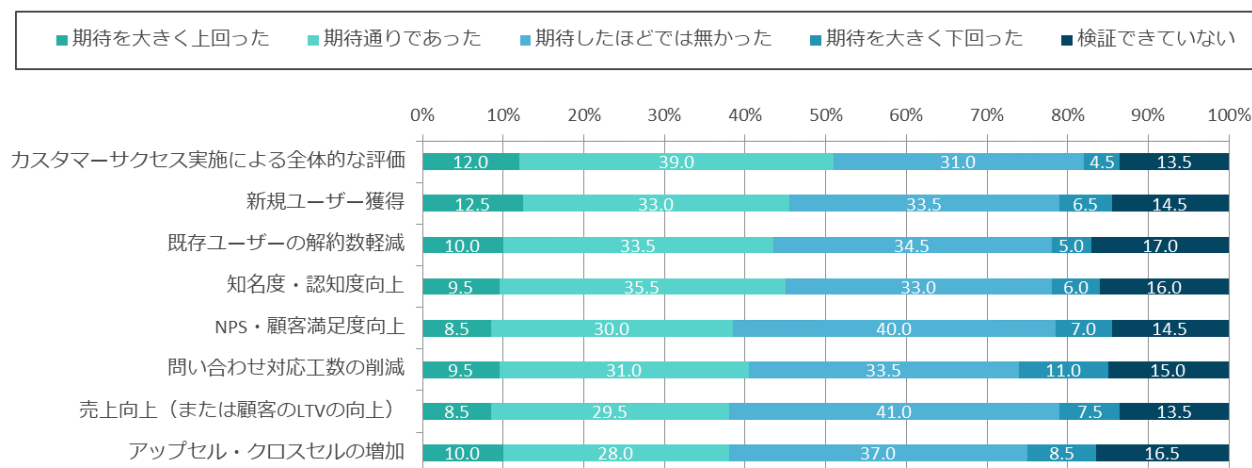
以前は、営業担当者による定期訪問等によって解約の可能性が察知できていたものが、コロナ禍で訪問が不可能になったことで、サービスに対するエンゲージメントを把握することが難しくなりました。そのため、顧客のサービス利用データに基づいた「カスタマーサクセス」活動に取組むことにつながったのかもしれない。

カスタマーサクセスの運用を開始した理由をお答えください。（複数回答）（N=200）



**現時点では、「カスタマーサクセス実施による全体的な評価」について
「期待を大きく上回った」「期待通りであった」結果は合計しても約半数程度・・・。
まだまだカスタマーサクセスの取組みには改善の余地あり！**

あなたのお勤め先のカスタマーサクセスの結果にあてはまるものをお答えください。（単一回答）（N=200）



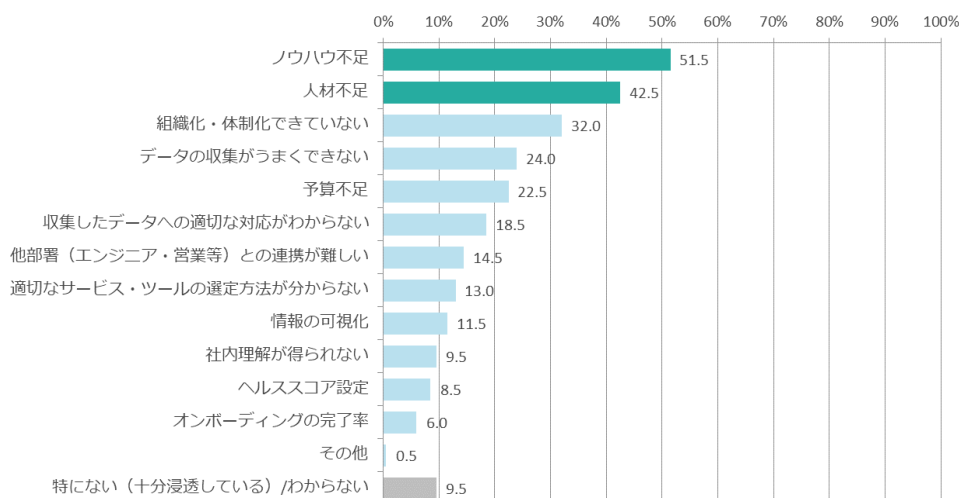


データに、物語を。

**カスタマーサクセス担当者が思う課題は「ノウハウ不足（51.5%）」&「人材不足（42.5%）」。
早期の人材確保や社内での育成が必須！**

カスタマーサクセスのノウハウの浸透はこれから。またカスタマーサクセスの実務経験者の少ない日本においては、今後一層経験者の獲得が困難になることが予想されるため、より人材育成の重要性が増すことが考えられます。実際に現時点で既に求人数は増加しており、「カスタマーサクセス」「インサイドセールス」の求人の掲載数を2019年1月と2021年7月で比較したところ、約7.4倍に増加していることが明らかになっています。[\(引用：「インサイドセールス」「カスタマーサクセス」の求人が2年半で約7.4倍に増加／doda調査\)](#)

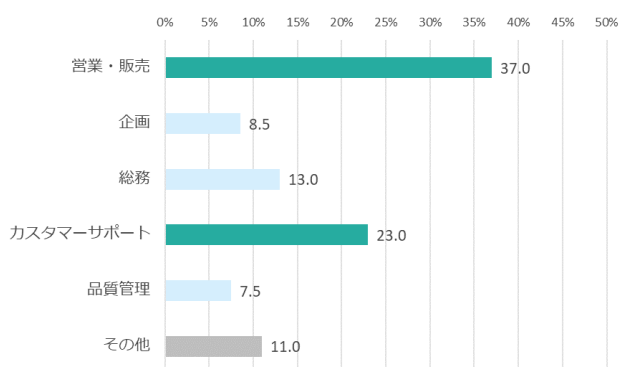
あなたのお勤め先で、カスタマーサクセスを実施した上での課題をお答えください。(複数回答) (N=200)



**需要拡大の一方で、カスタマーサクセスの浸透はこれからの印象。
その背景に、「カスタマーサクセス」と「カスタマーサポート」を混同されている可能性が。**

あなたが会社で所属している部署をお答えください。

(単一回答) (N=200)



本調査では、あなたは「カスタマーサクセス業務に従事していますか。」という質問に対し「従事している」と回答いただいた200名の方を対象に調査を行いました。その結果、所属部署に関する回答では「カスタマーサポート」部署に所属している方も多くいることが明らかになりました。

※カスタマーサクセス…

問題が発生する前に、顧客がスムーズに成功にたどり着けるよう、能動的に支援する取組み。成功体験によって長く継続利用してもらえれば利益を増幅できる。

※カスタマーサポート…

顧客に発生した問題を解決することが目的。カスタマーサクセスと比較し受動的な取組み。基本的には利益を生み出さない。

この結果から、担当者においても「カスタマーサクセス」と「カスタマーサポート」を混同されている、または「カスタマーサクセス」は「カスタマーサポート」の延長と捉えられている可能性が推測されます。カスタマーサクセスが浸透しない背景にはこういった誤った理解がありそうです。

一方で、今回の調査においては営業部門でカスタマーサクセスに取り組んでいるという実態が明らかになりました。この結果から各社の営業組織のDX推進がカスタマーサクセスの浸透に寄与していくことが考えられます。

【次回のリリース予告】

誤った理解がされることも多い「カスタマーサクセス」。

これがカスタマーサクセスの浸透を阻害している1つの要因という声も…。

そこで、カスタマーサクセス担当者が思うカスタマーサクセスの概念について10月に『カスタマーサクセス』実態調査(2)を公表予定です！

弊社のカスタマーサクセスのツールの制作責任者の解説付きですので是非ご覧ください。

ノウハウ獲得・人材確保が難しい？何からすべきかわからない？
そんなときはツールの利用も1つ！「カスタマーオートメーションツール『pottos® (ポトス)』」



顧客を理解し、能動的に手を差し伸べ、伴走しながら顧客を成功に導きませんか。

『pottos®』は、BtoBのSaaS提供事業者のカスタマーサクセスを幅広くサポートするオートメーションツールです。



NEW!
NPS®サーベイ
エンドユーザーに「NPS」を調査するポップアップを表示 & 集計が可能な機能が追加されました。
※Net Promoter®およびNPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムの登録商標です。

『pottos®』で解決できること

カスタマーサクセスに必要な知識や考え方を、
『pottos®』を通してご提供します。

- ✓ フォローすべきお客さんがすぐわかる！
- ✓ CS担当者の属人化防止に役立つ！
- ✓ 担当者の負担を軽減！自動対応！

SaaSの解約防止や利益拡大に貢献

ユーザーのサービス利用状況を可視化し、解約予兆やアップセル（1ユーザーあたりの単価向上）の可能性が発生した際に、カスタマーサクセス担当者には通知やタスクの割当てを、ユーザーにはメール等の連絡を自動で行うことで解約の予防や、上位プランへのご提案に繋げることができます。また、カスタマーサクセス担当者が行うべき対応プロセスを定型化・標準化することで、進捗管理が可能となります。

ツールの導入の際は、設定方法だけでなく、カスタマーサクセスの運用設計のご支援から行っておりますので、何から始めるべきか困っているご担当者様や自社内でのカスタマーサクセスの取組みが上手くいっていない企業様は是非一度ご検討ください。

▶詳しくはこちら

URL: <https://pottos.jp/>

紹介動画: <https://youtu.be/sxFskk7FTMk> (60秒) / <https://youtu.be/PzdeZ3DXoZk> (40秒)