

2021年11月9日

報道関係各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社  
(東証マザーズ：6193)

【11/24 開催無料ウェビナー】

経営層が理解しておくべき DX 時代の顧客との向き合い方  
～そのカギを握るカスタマーサクセス～

バーチャレクス・グループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山 勇人、以下、バーチャレクス）は11月24日（水）13:00より無料オンラインセミナー「経営層が理解しておくべき DX 時代の顧客との向き合い方～そのカギを握るカスタマーサクセス～」を開催いたします。

お申込みはこちらから>> <https://vxcitc-cs-202111.peatix.com/>

参加無料

経営層が理解しておくべき  
DX時代の顧客との向き合い方  
～そのカギを握るカスタマーサクセス～

2021年カスタマーサクセス  
実態調査のデータもご紹介！

Virtualex Consulting x ITreview

2021.11.24 (水)  
13:00-13:45

バーチャレクス・コンサルティング  
取締役 常務執行役員 奥村祥太郎

アイティクラウド  
代表取締役社長 黒野源太

不確実性が高まる中で企業に求められる“トランスフォーメーション”。

特に「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」に関しては、この一年で加速度的に推し進めた企業も多いことでしょう。それに伴い「顧客との向き合い方」を変えることの重要性も一層増している状況となってきました。顧客起点化に拍車がかかっている昨今、これまでの一元的なやり方では顧客を囲い込み続けることは難しくなる一方となるでしょう。

DX 時代のビジネスを成功に導くためには、テクノロジーとデータの活用で顧客との向き合い方を進化させることが不

可欠です。そしてそれは、顧客起点化を推進することで継続的に顧客を維持し、提供価値を最大化することが可能となる、という「カスタマーサクセス」の考え方に集約されています。これは企業を率いる経営者／マネジメント層が理解し、推し進めるべき概念なのですが、先般行った実態調査においては、

「国内におけるカスタマーサクセスの認知度はわずか 3.9%」

「上層部のカスタマーサクセス重要性への認識がこの一年で向上」

「コロナ禍でもカスタマーサクセスに取り組んでいた企業の多くで業績に好影響」

といった、カスタマーサクセスへの向き合い方に差が見られる多くの興味深い調査結果が出ています。

本ウェビナーでは、アイティクラウド、バーチャレクス・コンサルティングの両社が毎年共同で行っている「カスタマーサクセスに関する実態調査結果」の最新のデータをご紹介しながら、経営層こそが理解しておくべき DX 時代の顧客との向き合い方、そしてカスタマーサクセスの概念・取り組みが企業に求められるトランスフォーメーションにどう貢献するのか、なぜ必要なのかをお話させていただきます。

【こんな方におすすめです】

- ・今後の顧客との向き合い方に課題を感じている経営層、管理職の方
- ・カスタマーサクセスに関心はあるが、取り組みには至っていない経営層、管理職の方
- ・カスタマーサクセスへの理解が曖昧なので正しく理解したいという方

【開催概要】

▼日時

2021年11月24日（水）13:00~13:45

※予定内容・スピーカーは予告なく変更になる場合がございます

▼開催形式

Zoom ウェビナー

▼参加費

無料

▼スピーカー

アイティクラウド株式会社

代表取締役社長 黒野 源太

旧ソフトバンクモバイル株式会社マーケティング本部のデジタル広告開発部門、SB C&S 株式会社（旧ソフトバンクコマース&サービス）にてマーケティングソリューションやツールの流通事業の統括業務を経て、2018年4月にSB C&S 株式会社とアイティメディア株式会社の合併会社として設立されたアイティクラウド株式会社の取締役副社長兼 CEO に就任。2019年7月より代表取締役社長兼 CEO に就任。

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

取締役 常務執行役員 奥村 祥太郎

京都大学経済学部卒業。アクセンチュア株式会社等を経て、2014年当社入社。経営企画室長、IT 事業部門長などを歴任し、2021年より現職。現在は、コンサルティング事業、IT 事業および、経営企画、新規ソリューション開発、マーケティング・広報などを担当するとともに、カスタマーサクセスの啓蒙を推進。

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)

バーチャレクス・コンサルティングのビジネスはコンタクトセンターが原点となっており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、"Succession with You" — 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業のCRM 領域のDX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのコアスキルを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

■ バーチャレクス・グループについて (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクス・グループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企業、約900名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。2016年6月には東京証券取引所マザーズ市場に上場しています。

《本件に関するお問合せ》

バーチャレクス・コンサルティング株式会社 広報担当

専用フォームよりお問合せください

[https://www.virtualex.co.jp/contact\\_form/inquiry-agree.html](https://www.virtualex.co.jp/contact_form/inquiry-agree.html)