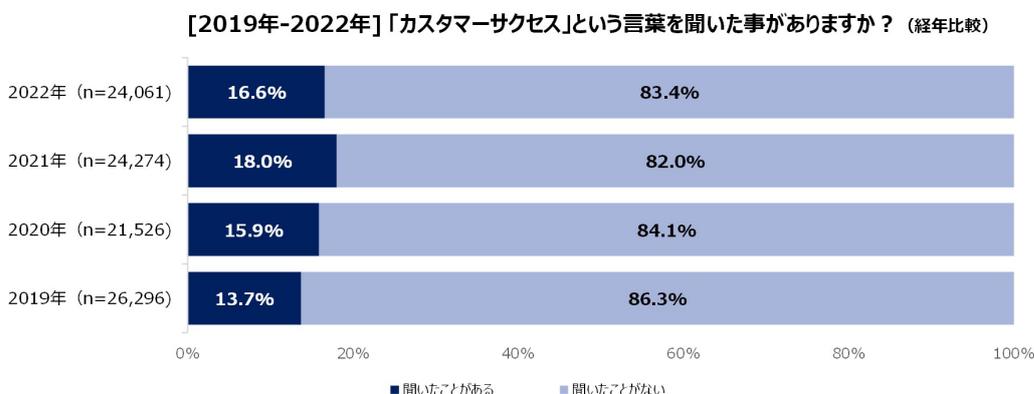


**「カスタマーサクセス」の認知率、昨年より低下
理解している人はわずか 2.6%
年々進む「取り組み推進層」と「ワードも知らない層」の“二極化”
～カスタマーサクセス実態調査、2022年版第一弾結果～**

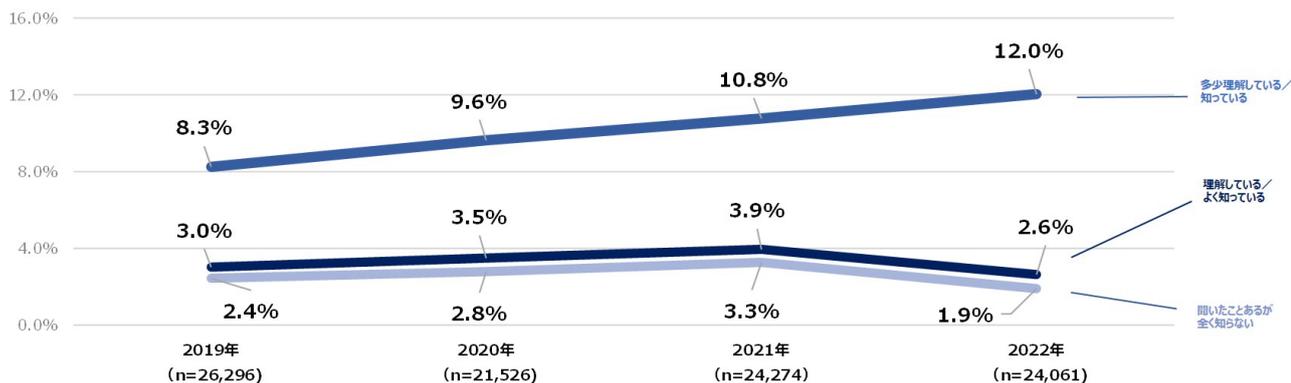
バーチャレクス・グループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山勇人、以下、バーチャレクス）は、カスタマーサクセスに関する実態調査を実施しました。この調査は2019年から毎年行っており、今回で4回目となります。

全国の20歳から65歳までの有職者24,061人を対象に、「カスタマーサクセスという言葉聞いたことがありますか？」と尋ねたところ、「聞いたことがある」と回答した人は全体の16.6%と、昨年の18.0%から減少する結果となりました。カスタマーサクセスという言葉聞いた事がないという人は4年連続8割を超えています。



また「聞いた事がある」人の中で、**カスタマーサクセスとは何かを理解している人の割合は、今回の対象者全体わずか 2.6%となり、過去4年で一番低い理解率**という結果となりました。経年で見ると「多少理解している/少し知っている」人の割合は毎年微増しており、またカスタマーサクセスという言葉は聞いた事あるものの、**それが何かは全く知らないという人の割合は 1.9%**と、これまでで一番少ないという結果になりました。

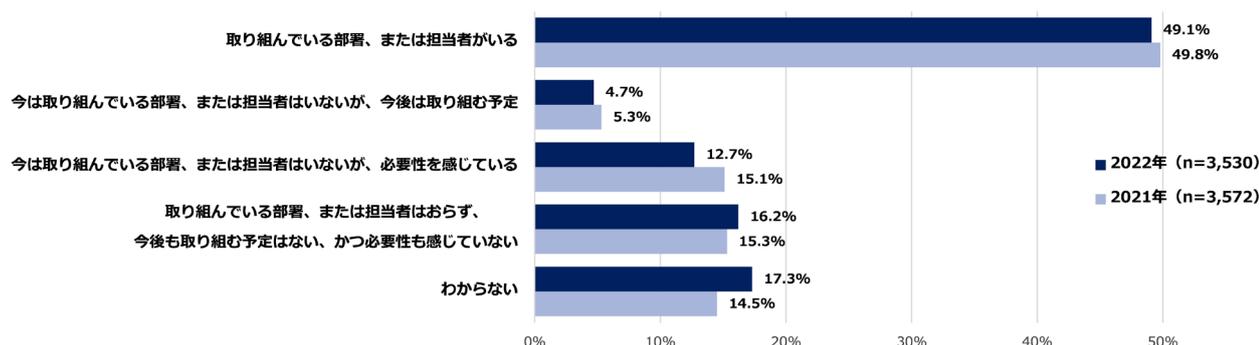
[2019年-2022年] カスタマーサクセス理解状況 (経年比較)



カスタマーサクセスという言葉に出会う機会があった人のほとんどは、それがどういうものか多少なりとも知識があるものの、正しく理解していると言えるレベルには達しておらず、まだまだカスタマーサクセスへの理解が浸透していないことが伺える結果となりました。また、「カスタマーサクセス元年」と言われた2018年から数年経過しているにもかかわらず、その言葉すら聞いた事がない人が8割以上を占める状態が続いており、**情報感度レベルの二極化が明確に表れてしまった結果**と言えるでしょう。なお対象者の役職別でデータを見ると、どの層も昨年と比較して「カスタマーサクセスという言葉を知った事がある」と回答した人が減少している中、唯一「**本部長・事業部長**」の層のみこの割合が**3.8%上昇**しています。昨年の調査においてもこの層の感度が一番高いという結果が出ており、事業の数字を背負う立場であるため、カスタマーサクセスの必要性・重要性に触れる機会が社内においても多い方であるポジションであることがわかります。

次に、カスタマーサクセスという言葉を知っている3,530人に対して、「勤務先でカスタマーサクセスに取り組んでいる部署、または担当者がある/いるか」と尋ねたところ、**部署がある/担当者がいる**と答えた人は**49.1%**で昨年からわずかに**減少**、また取り組みの予定がある人、取り組みの必要を感じている人についても減少しており、「**取り組みの必要性を感じていない**」と答えた人が**増加**するという結果になりました。

[2021年-2022年] 勤務先でカスタマーサクセスに取り組んでいる部署、または担当者はいませんか? (経年比較)



この結果を回答者の**勤務先従業員規模別**に見てみると、「取り組んでいる部署、または担当がいる」と回答した割合について、5,000~9,999人規模の企業では7.7%、500人~999人規模の企業ではわずかながら0.9%、昨年より増加しています。全体の割合としては従業員数が多い企業ほどカスタマーサクセスの取り組みが進んでいて、少ない企業ほど進んでおらず、かつ必要性も感じていないという傾向は昨年とあまり変わりません。

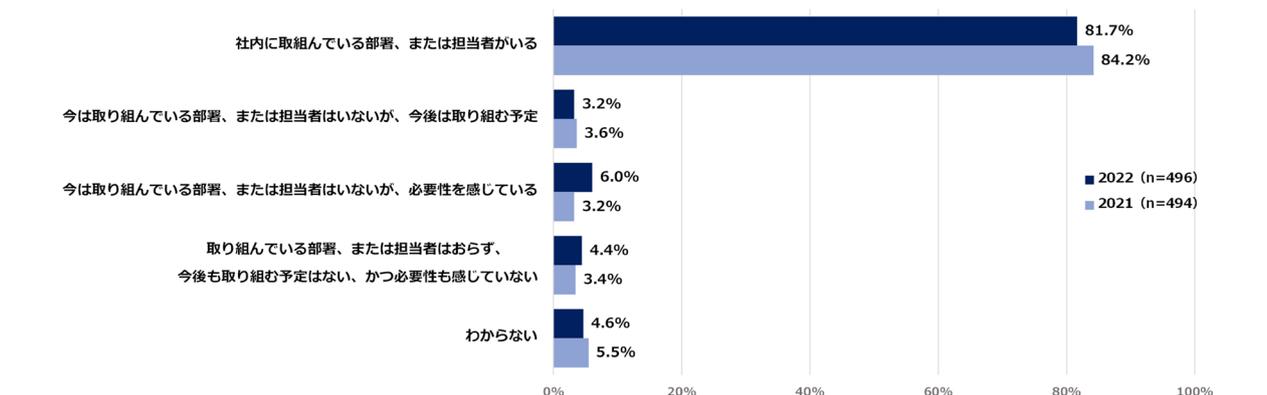
[2021年-2022年] 勤務先でカスタマーサクセスに取り組んでいる部署、または担当者はいますか？（従業員数別／経年比較）

従業員数	2022 (n)	36.7%	2.6%	10.7%	36.7%	13.3%
10人未満	2022 (n=420)	36.7%	2.6%	10.7%	36.7%	13.3%
	2021 (n=482)	36.5%	2.9%	12.0%	36.1%	12.4%
10人～99人	2022 (n=624)	38.8%	5.3%	18.9%	22.0%	15.1%
	2021 (n=665)	40.5%	6.9%	21.1%	18.2%	13.4%
100人～499人	2022 (n=692)	45.4%	7.2%	15.8%	16.6%	15.0%
	2021 (n=679)	48.2%	5.9%	20.0%	14.1%	11.8%
500人～999人	2022 (n=297)	54.9%	7.4%	13.5%	11.4%	12.8%
	2021 (n=326)	54.0%	5.8%	19.0%	8.9%	12.3%
1,000人～2,999人	2022 (n=407)	54.0%	4.3%	11.8%	12.6%	19.6%
	2021 (n=398)	58.0%	6.3%	13.6%	9.5%	12.6%
3,000人～4,999人	2022 (n=216)	59.3%	3.2%	6.5%	10.2%	20.8%
	2021 (n=193)	59.6%	4.1%	13.0%	9.3%	14.0%
5,000人～9,999人	2022 (n=231)	62.3%	4.3%	9.1%	8.2%	16.0%
	2021 (n=232)	54.7%	6.0%	12.1%	8.6%	18.5%
10,000人以上	2022 (n=565)	63.7%	2.1%	9.0%	6.9%	18.2%
	2021 (n=511)	65.6%	4.5%	6.5%	7.8%	15.7%

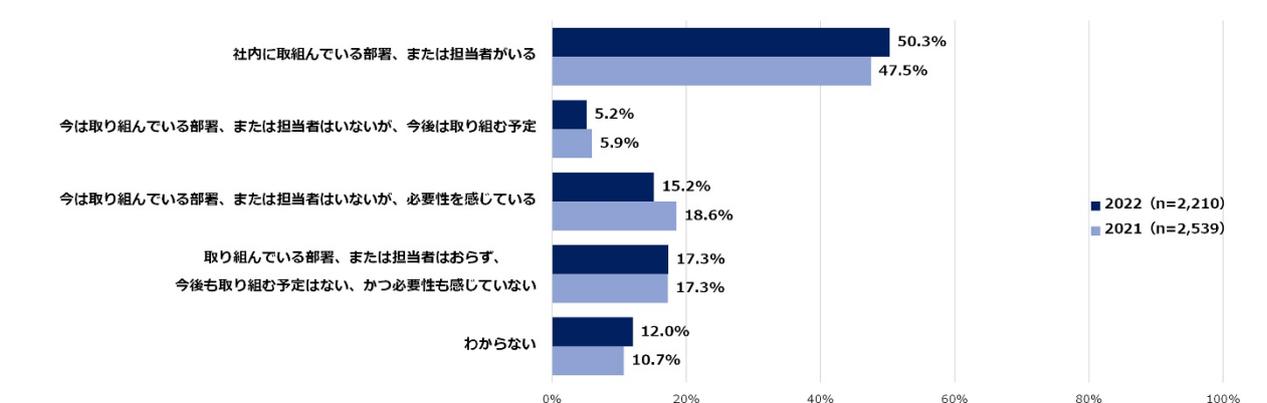
- 取り組んでいる部署、または担当者がある
- 今は取り組んでいる部署、または担当者はいないが、今後は取り組む予定
- 今は取り組んでいる部署、または担当者はいないが、必要性を感じている
- 取り組んでいる部署、または担当者はおらず、今後も取り組む予定はない、かつ必要性も感じていない
- わからない

さらに勤務先企業資本別でカスタマーサクセス取り組み状況を見てみると、外資系企業(*1)に勤務している人で社内取り組みがあると回答した人は昨年よりやや減少していますが、それでも8割以上が「カスタマーサクセスの部署がある／担当者がある」結果となりました。また「必要性を感じている」と回答した人とともに「必要性を感じない」と答えた人も増加しています。日系企業においては、外資系企業と比較してもまだ割合は低いものの、社内取り組みありと答えた人は昨年より増加、50%を越えました。少しずつではあるものの、**日系企業の中でカスタマーサクセスに取り組む企業が増えてきている**ことがわかります。

[2021年-2022年] 勤務先でカスタマーサクセスに取り組んでいる部署、または担当者はいますか？
(企業資本別:外資系企業/経年比較)

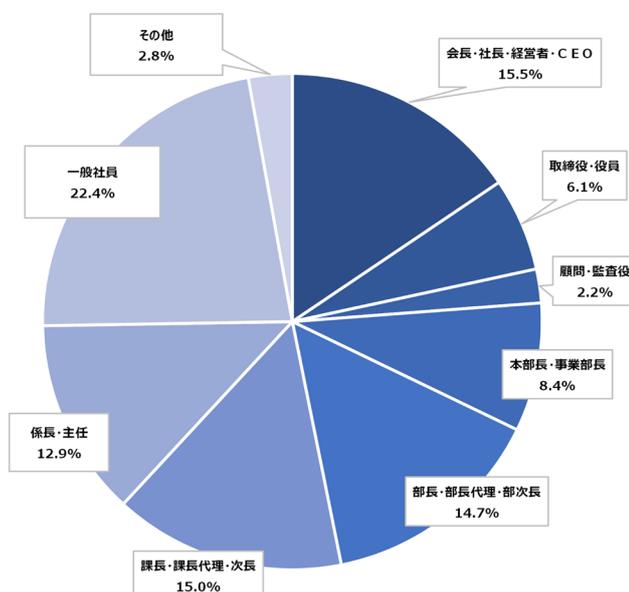


[2021年-2022年] 勤務先でカスタマーサクセスに取り組んでいる部署、または担当者はいますか？
(企業資本別:日系企業/経年比較)



なお、カスタマーサクセスを社内で取り組んでいると答えた人のうち、回答者自身が「**カスタマーサクセスを担当している/取り組みに関わっている**」という人の役職内訳を見てみると、「**一般社員**」が22.4%と一番多いものの、次に多かったのが「**会長・社長・経営者・CEO**」で15.5%と、**企業のトップの人たちが自らカスタマーサクセスに取り組んでいるケースも多いことがわかりました**。全体を見ても、**決裁権を持つ役職者の人でカスタマーサクセスに関わっている人は意外にも多い**ということがわかります。

[2022年] 社内カスタマーサクセス取り組みについて 自身が担当している/関わっている回答した人の役職内訳



毎年定点で行っている本調査において、カスタマーサクセスへの認知・理解や取り組み意向など、様々なセグメン

トで数値が減少する結果となりました。コロナ禍に見舞われた 2020 年当初は対面での顧客対応が物理的に難しくなったこともあり、カスタマーサクセスというキーワードが瞬間風速的に広がったように感じられましたが、コロナ禍も 3 年目に突入し、DX 推進など企業が大きな変化・変革が求められている中で、新たな対外的取り組みまで意識が届かなかったのでしょうか。さらに直接的なコミュニケーションが減ったことも影響してか、新たな情報に触れる機会が少なくなってしまう層、しかしそんな環境下でもアンテナ高く情報をキャッチし、カスタマーサクセスの取り組みをより深く進めて行った企業、この二極化がさらに進んだ一年になってしまったのかもしれませんが。実際にカスタマーサクセスを継続的に行っている企業では、こういった取り組みが行われ、どのような効果が出ているのか、さらに本調査のデータを深掘り・分析し、今後数回にわたってその結果を発表してまいります。

なお、バーチャレクスは、BtoB 向け IT 製品 / SaaS のレビュープラットフォーム「ITReview (IT レビュー)」を提供するアイティクラウド株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：黒野源太、以下、アイティクラウド)と 2019 年 3 月より、市場調査やセミナー等の共催などカスタマーサクセス領域での協業を行っています。

- アイティクラウド株式会社について (<http://www.itcrowd.co.jp>)
- ITReview について (<https://www.itreview.jp/>)

参考：『カスタマーサクセス —サブスクリプション時代に求められる「顧客の成功」10 の原則—』

<https://www.virtualex.co.jp/corporate/customersuccess.html>

(*1)「外国法人もしくは外国人の出資あり、その比率は 100%」「外国法人もしくは外国人の出資あり、その割合は 100%ではないが 1/3 以上」「比率は定かではないが、外国法人もしくは外国人の出資があり、その比率は国内資本よりも高い」

(*2)「外国法人もしくは外国人の出資はない。日本法人もしくは日本人の出資が 100%」「外国法人もしくは外国人の出資があり、その割合は 1/3 未満」「比率は定かではないが、外国法人もしくは外国人の出資はあるが、その比率は国内資本よりも低い」

【調査実施概要】

「2022 年カスタマーサクセスに関する調査」

- ・調査方法：インターネットアンケート
- ・調査実施期間：2022 年 3 月 18 日～2022 年 3 月 19 日
- ・対象地域：全国
- ・対象者：20 歳から 65 歳の有職者（パート・アルバイト、専業主婦・主夫、学生を除く）24,061 人

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<https://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、1999 年以来約 20 年にわたってアウトソーシングサービスを提供しています。現在では RPA や MA などのテクノロジーを活用したお客様へのサービスやコンサルティングにも注力しており、「コンサルティング」「テクノロジー」「アウトソーシング」という 3 つのコアスキルを融合させ、“Succession With You”をタグラインにクライアント様と伴走し、カスタマーサクセスを目的としたビジネスを展開しています。

■ バーチャレクス・グループについて (<https://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 990 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。

■ 本リリースに関するお問い合わせについて

【報道関係者の方からのお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社 コーポレートブランディング&広報担当 中村

Mail：pr@virtualex.co.jp Tel：070-1395-2421