

## 「カスタマーサクセス効果を感じている」去年より増加、

## 取り組み1年未満でも6割強が効果を体感

～カスタマーサクセス実態調査、2022年版第二弾結果～

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。前回の第一弾（\*1）に引き続き第二弾の結果を取りまとめました。

## ■第一弾調査結果ハイライト

対象：全国の20歳から65歳の有職者24,061人

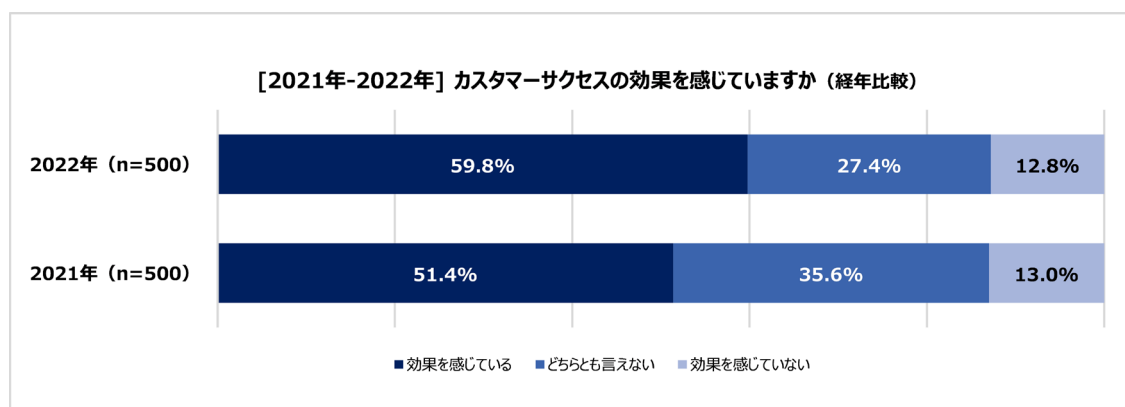
- 「カスタマーサクセスとは何かをよく知っている人（＝認知度）」は全体の2.6%で、昨年より減少
- 「カスタマーサクセスという言葉聞いた事すらないという人は全体の83.4%
- 「カスタマーサクセスに取り組んでいる部署／担当者がある／いる」割合は昨年とほぼ変わらず約50%
- 従業員規模別では、5,000～9,999人規模の企業では7.7%増加、および500人～999人規模の企業においては約1%取り組んでいる企業が増加、それ以外の規模の企業においては減少
- 外資系企業での取り組み率は81.7%と昨年よりやや減少、日系企業では取り組み企業の割合が増加

## ■第二弾調査結果概要

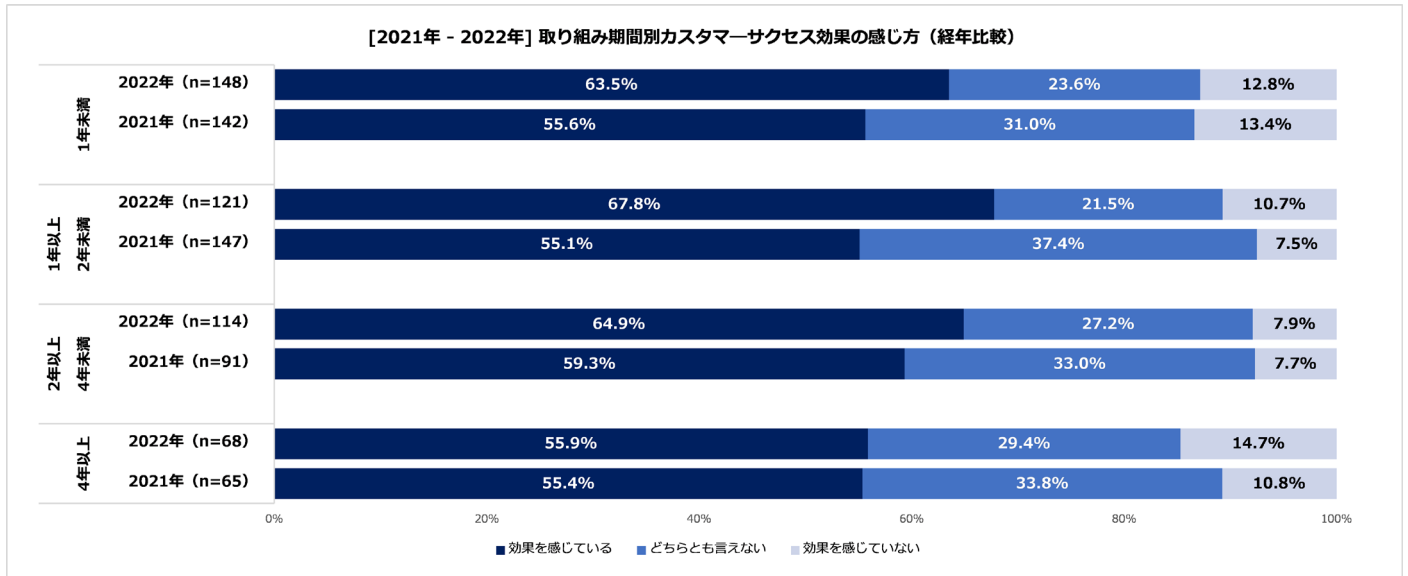
前回の調査対象である24,061人の中で、カスタマーサクセスを「自身が担当している／社内に取り組んでいる部署、または担当者があり、自身もかかわっている」と答えた500人に対し、カスタマーサクセスに関する取り組みについての調査を行いました。

## 「効果を感じている」割合が昨年より増加、約6割

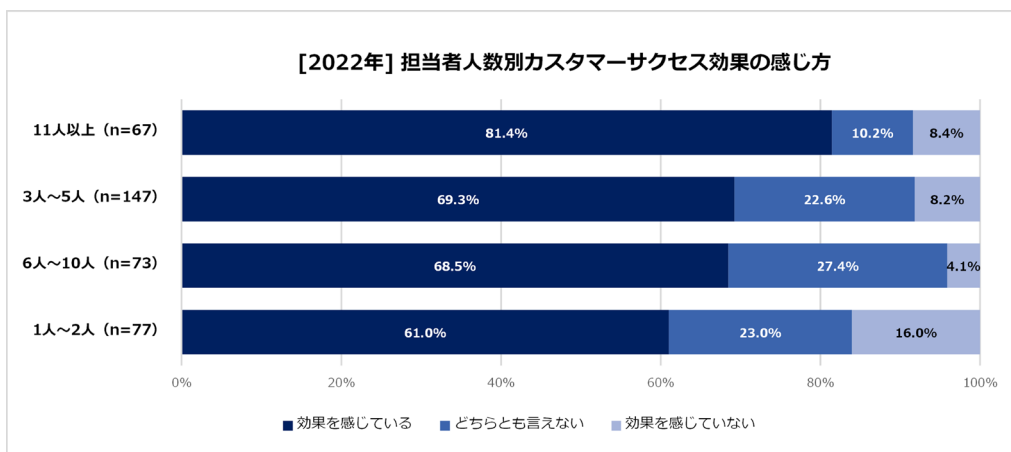
カスタマーサクセス取り組みの効果としては、約6割の人が「効果を感じている」と回答、昨年より増加しています。「効果を感じていない」人は昨年とほぼ同様の1割強でした。



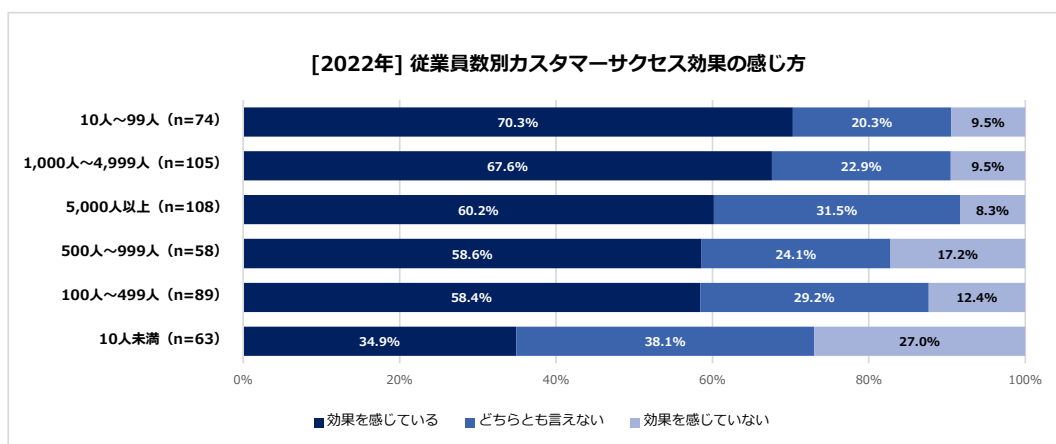
カスタマーサクセス取り組み期間別で見ると、すべてのセグメントで「効果を感じている」人の割合が昨年を上回る結果となりました。中でも取り組み期間1年以上2年未満の層においては昨年よりも約8%アップしています。



同じく効果の感じ方をカスタマーサクセス担当者人数別で見ると、カスタマーサクセス担当者が 11 人以上いると答えたところで 8 割強が効果を感じています。担当者の人数が 10 人以下になると、効果を感じている人の割合は若干減少しますが、それでも 6 割以上～7 割弱の人が効果を感じていることがわかります。



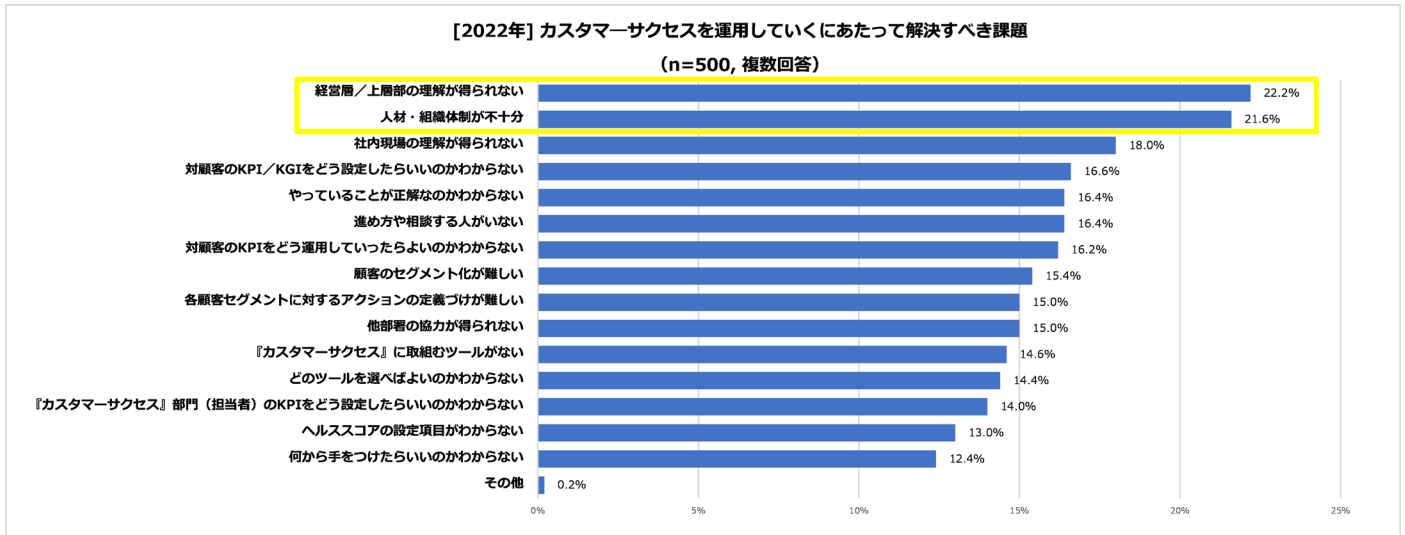
また従業員数別で見ると、10 人から 100 人未満の企業では 7 割、また 1,000 人以上の企業では 6 割以上、それぞれ効果を感じていると回答しています。会社の規模が小さくても大きくても、きちんと効果が創出されていることがわかります。ただ 10 人未満の組織となると、効果を感じていないと答えた人の割合が一番多く、リソース不足ゆえの苦勞がうかがえます。



このように、カスタマーサクセスを始めてまださほど時間が経っていなくとも、またそんなに大きな組織でなくとも、取り組み

の効果を体感している人が6割~7割程度いると同時に、効果を感じられていない人、あるいはどちらとも言えない人というのも一定数見られます。その差はなぜ生まれるのでしょうか。カスタマーサクセスを運用していくにあたって出てくる課題との向き合い方をヒントに探っていきます。

全体に対してカスタマーサクセスを運用していくにあたって現状解決すべきと考えている課題が何かを聞いたところ、「経営層／上層部の理解が得られない」、「人材・組織体制が不十分」がトップ2で多く、少なくとも約2割強の人が組織に関する課題を抱えていることがわかりました。これは昨年にもほぼ同様の結果が出ています。



本結果を各企業のカスタマーサクセス取り組み期間別で見ると、取り組み始めて間もない頃から1年くらいまでは社内の理解や協力を得ること、また体制を整えることがメインの課題となっているようですが、1年を超えてくると相談する人がいないことに対する悩みや、指標の設定・運用に関する課題の割合が大きくなっていくことがわかります。そして4年以上と長く続けていくと「やっていることが正解なのかわからない」という壁にぶち当たってしまうようです。しかしいずれの層においても「経営層／上層部の理解が得られない」、「人材・組織体制が不十分」という2つの項目については、昨年同様、取り組み期間の長さに関わらず上位3項目の中に入ってきており、課題に感じている人が多いことがわかります。

[2022年] カスタマーサクセスを運用していくにあたって解決すべき課題：カスタマーサクセス取り組み期間別上位3項目（複数回答）

取り組み期間：1年未満 (n=148)

経営層／上層部の理解が得られない	25.0%
人材・組織体制が不十分	20.9%
社内現場の理解が得られない	17.6%

取り組み期間：1年以上2年未満 (n=121)

経営層／上層部の理解が得られない	24.8%
社内現場の理解が得られない	24.0%
人材・組織体制が不十分	20.7%
進め方や相談する人がいない	20.7%
対顧客のKPI/KGIをどう設定したらいいのかわからない	20.7%

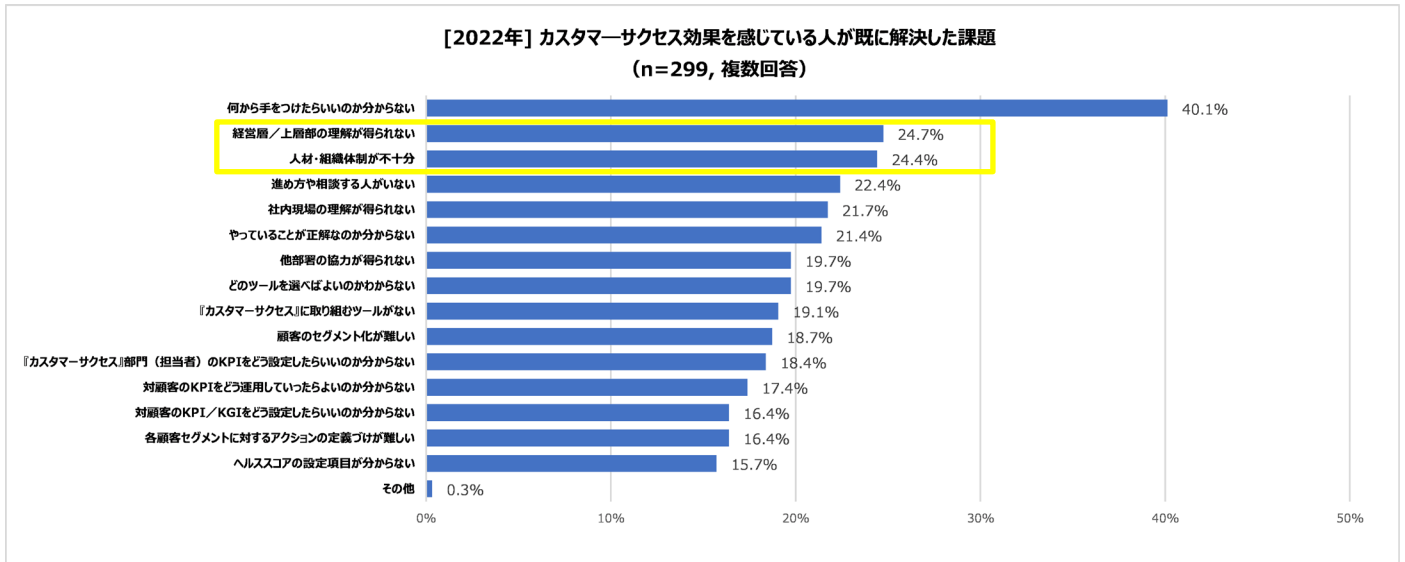
取り組み期間：2年以上4年未満 (n=114)

人材・組織体制が不十分	26.3%
経営層／上層部の理解が得られない	24.6%
対顧客のKPI/KGIをどう設定したらいいのかわからない	21.1%
対顧客のKPIをどう運用していったらいいのかわからない	21.1%

取り組み期間：4年以上 (n=68)

人材・組織体制が不十分	26.5%
やっていることが正解なのかわからない	20.6%
経営層／上層部の理解が得られない	17.6%

なお「効果を感じている」人の約1/4は、先述の「経営陣／上層部の理解が得られない」、「人材・組織体制が不十分」という2つの課題については「最初の頃は障害であったが今は解決している」と回答しています。効果創出に繋げていくためには、カスタマーサクセスに対するトップの理解があり、ひいてはトップダウンで組織を整え、全社一丸となって動くこと＝「アートとしてのカスタマーサクセス」が重要であるということがわかります。



### 効果を感じている企業と感じていない企業、その違いはどこに？

カスタマーサクセスを長く取り組んでいけばおのずと効果が出てくる、というわけでも、担当者の数が多ければ多いほど効果が出やすい、というわけでは決してなく、体制整備は必須であるものの、上記に示した取り組みにあたっての課題との向き合い方のほか、取り組み方の工夫で効果の感じ方が変わってくることも当然考えられます。次回第三弾では、効果を感じている企業がどんな取り組みを行っているのか、また業績に影響があったのかなどについて深掘りすべく、データの分析を行ってまいります。

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/>)

なお、バーチャレクスでは企業様のカスタマーサクセス導入や運用をサポートする様々なサービスを提供しています。

- ワークショップ（経営者様向け/社員様向け等、カスタマーサクセスについての理解促進をサポート）
- コンサルティングサービス（ショット/スポット型でのレビューや戦略立案等）
- テクノロジーサービス（ツールやデータプラットフォームの導入/構築や利活用支援）
- オペレーションサービス（カスタマーサクセスプロセス伴走支援）

また下記サービスを無料でご提供しています。

- カスタマーサクセスビギナー向け入門ガイドダウンロード
  - カスタマーサクセスの取り組み状況クイック診断
  - これからカスタマーサクセスの取り組みを検討する企業様の質問や疑問、お悩みにお答えするお悩みホットライン
- 詳しくはこちらをご覧ください。 <https://customer-success.virtualex.co.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) 【2022年カスタマーサクセスに関する実態調査】 <https://www.virtualex.co.jp/news/2022/05/2022CS-research-1.html>

#### 【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 (<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。

#### ■ 本件に関するお問い合わせ

下記専用フォームよりお問い合わせください

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