

「カスタマーサクセス」を成功に導くための「サイエンス」、 ルールを決めることで生まれるその効果

～カスタマーサクセス実態調査、2022年版第四弾結果～

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、先だって実施したカスタマーサクセスに関する実態調査について、この度第四弾の結果を取りまとめました。

■第三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人中、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、または担当者がおり、自身もかかわっている」と答えた500人

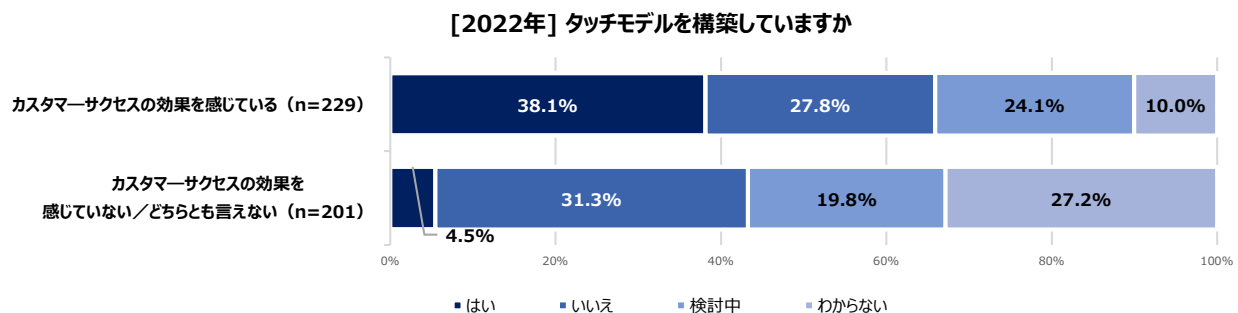
- 「カスタマーサクセスの効果を感じている人」の1/4は、カスタマーサクセスに取り組む前と後で比較して**事業全体の売上げが向上した**と回答
- また、**半数近く**の人は**直近一年の売上げも増加傾向**としている
- 効果体感の差は**直近一年での顧客に対する新たな取り組み**、メールやチャットでの対応、オンラインでのセミナー、オウンドメディアの活用などが効果に繋がっている
- **効果を感じている人の80%強がヘルススコア管理ツールを活用**、**効果を感じられていない人の半数強はテクノロジーツール未使用**

■第四弾調査結果概要

カスタマーサクセスの取り組みが社内で行われていると回答した500人のうち「効果を感じている」と答えた人と、「効果を感じていない／どちらとも言えない」と答えた人のカスタマーサクセス運用における違いを比較

効果創出に必要な運用ルールの構築

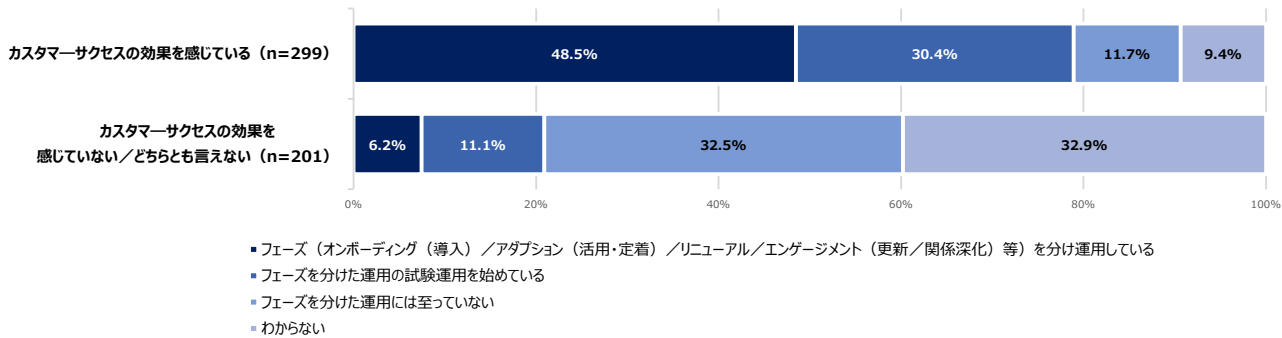
カスタマーサクセスの効果を感じている層、感じていない／どちらとも言えない層それぞれに、カスタマーサクセスの運用について尋ねてみたところ、効果を感じている層の38.1%がタッチモデルを構築していると回答した反面、効果を感じていない／どちらとも言えない層ではわずか4.5%にとどまりました。効果を感じていない／どちらとも言えない層の31.3%の人はタッチモデルを構築していないという結果となりましたが、いずれの層も2割前後は導入を検討中とのことでした。



次に「サクセスロードマップに応じた運用プロセス・ルールは定めていますか？」と尋ねたところ、効果を感じている層の実に約半数、48.5%がフェーズを分けた運用をしていると回答しました。また30.4%の人はフェーズ分けの試験運用を始めているとの

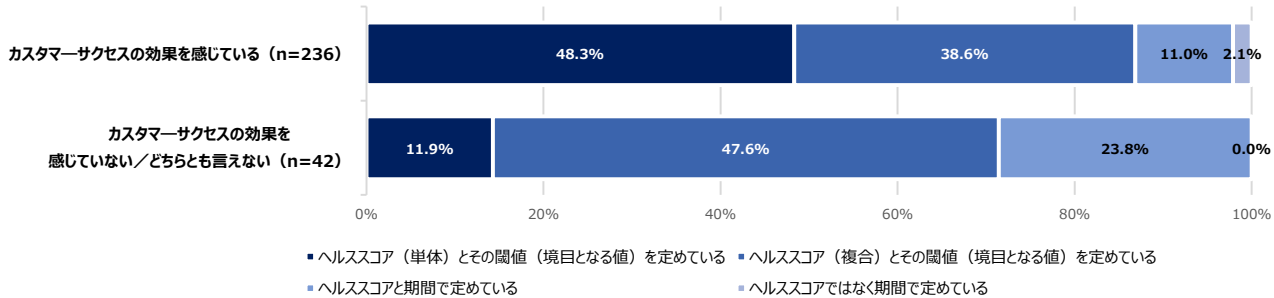
ことです。対して効果を感じていない／どちらとも言えない層では、フェーズ分け運用をしている人がわずか 6.2%、試験運用を始めている人も 11.1%にとどまる結果となりました。

[2022年] サクセスロードマップに応じた運用プロセス・ルールは定めていますか



さらにそのフェーズ分け運用を行っている人に対し、どのようなクライテリアでサクセスロードマップをフェーズ分けしているかを聞いたところ、効果を感じている層においては「ヘルススコア（単体）とその閾値を定めている（48.3%）」、続いて「ヘルススコア（複合）とその閾値を定めている（38.6%）」ということですが、効果を感じていない／どちらとも言えない層においては「ヘルススコア（複合）とその閾値を定めている（47.6%）」、続いて「ヘルススコアと期間で定めている（23.8%）」という結果になりました。

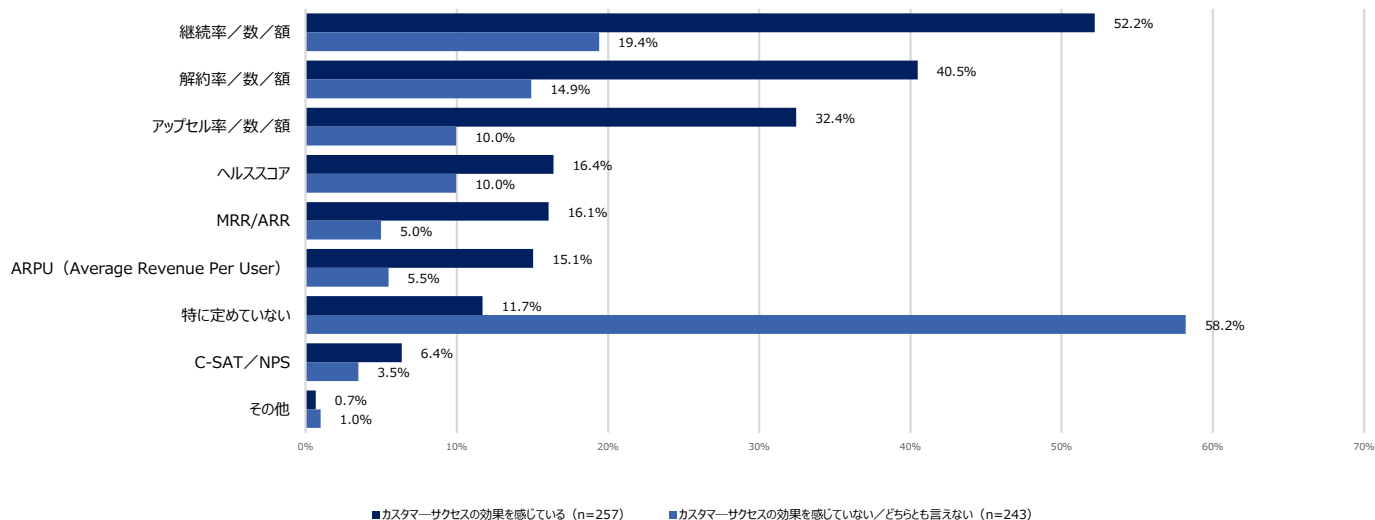
[2022年] サクセスロードマップはどのようなクライテリアでフェーズを分けていますか



自社にあった成果指標の設定を

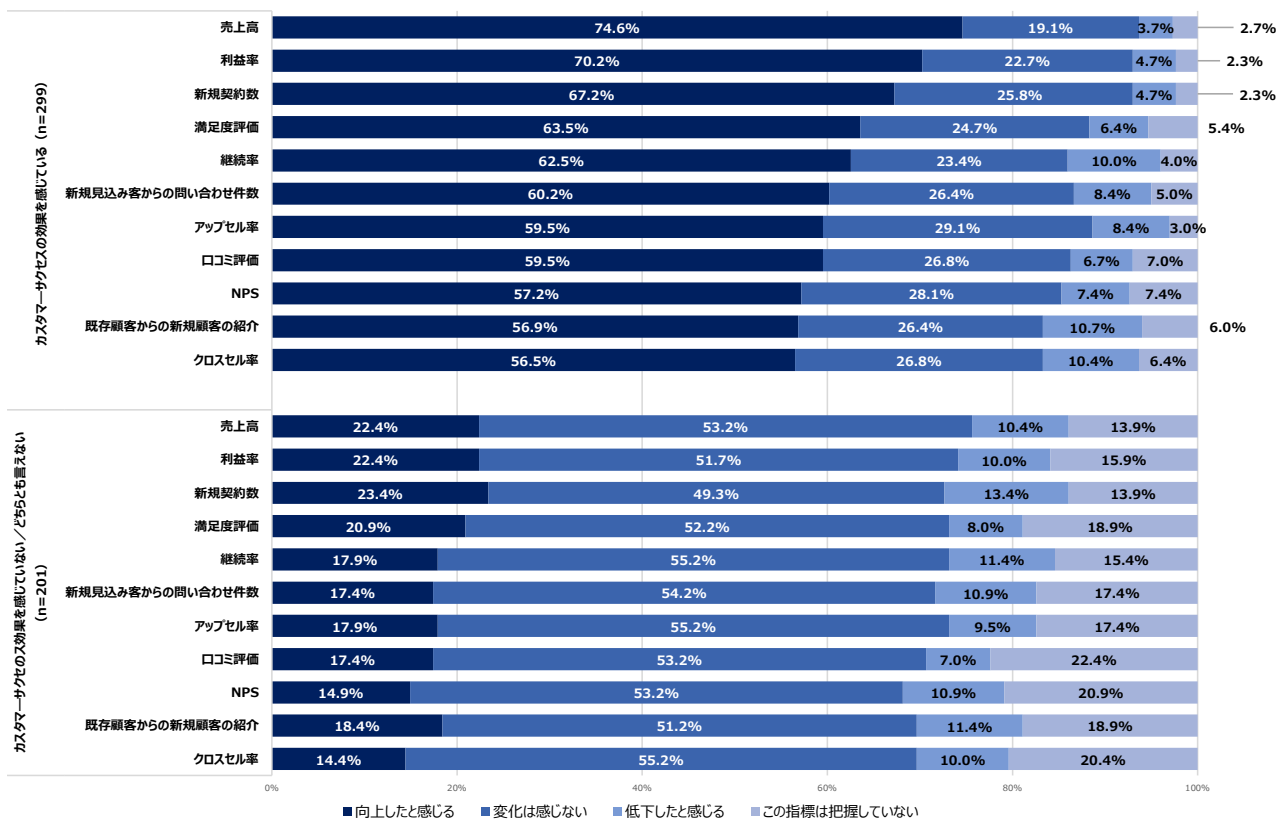
次に、成果指標として定めている KPI について尋ねてみると、効果を感じている人の 52.2%が挙げたのは「継続率／数／額」、次いで「解約率／数／額（40.5%）」、「アップセル率／数／額（32.4%）」という回答でした。これに対して効果を感じていない／どちらとも言えない人ではいずれの項目も 2 割弱の人が挙げているものの、58.2%の人は成果指標として定めている KPI は特になんもないということがわかりました。

[2022年] カスタマーサクセスの成果指標として定めているKPI（複数回答）



最後にカスタマーサクセス取り組み前後で各指標が体感でどのように変化をしたかを聞いてみたところ、カスタマーサクセスの効果を感じている層、感じていない／どちらとも言えない層では大きな差が見える結果となりました。

【2022】カスタマーサクセス取り組み前後での各指標の変化



カスタマーサクセスにおける「サイエンス」の重要性

今回の調査結果では効果体感別でカスタマーサクセスの運用の仕方の違いを見ていきました。カスタマーサクセスの取り組み効果を感じている人はタッチモデルの構築やサクセスロードマップに応じた運用プロセス・ルールの設定、見るべき指標の設定など、いわゆるカスタマーサクセスにおける「サイエンス」、つまり科学的な業務運営の仕組みをきちんと築いていることがわかります。この「サイエンス」と、仕組みの根底にある企業としての「思想・哲学」、いわゆる「アート」との両輪を同時に回すことができ初めて、カスタマーサクセス取り組みの「効果」に繋がっていくのです。

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>

【2022年カスタマーサクセスに関する実態調査第一弾】<https://www.virtualex.co.jp/news/2022/05/2022CS-research-1.html>

【2022年カスタマーサクセスに関する実態調査第二弾】<https://www.virtualex.co.jp/news/2022/08/2022CS-research-2.html>

【2022年カスタマーサクセスに関する実態調査第三弾】<https://www.virtualex.co.jp/news/2022/10/2022CS-research-3.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