

「カスタマーサクセス効果」創出には体制整備と社内理解必須
非サブスク企業においても一定の取り組み効果あり
 ～カスタマーサクセス実態調査、2023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29,237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2.2%で、昨年より減少
- 「カスタマーサクセス」という言葉を知った事すらないという人は全体の82.5%
- 「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」割合は昨年からの微増で50.3%
- 従業員規模別では10人未満規模の企業では3.6ポイント、100人～499人規模の企業においては4.3ポイントと、取り組んでいる企業が大きく増加
- 「カスタマーサクセス」が何かを少しでも理解していると答えた4,604人に聞いたところ、サブスクリプション型商材を扱っている系企業での取り組み率は76.6%、取り扱いがない企業でも40.0%の企業がカスタマーサクセスに取り組んでいると回答

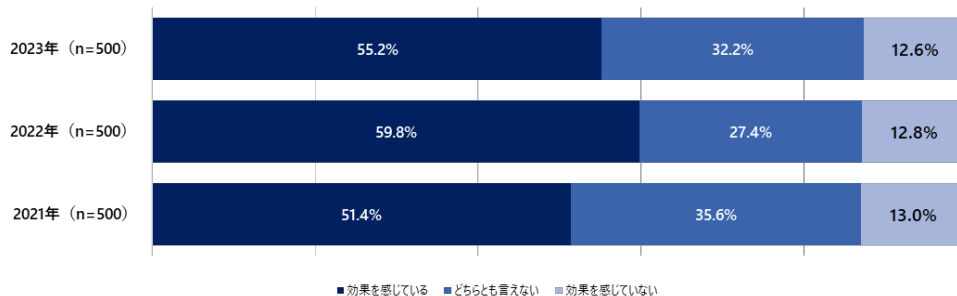
■第二弾調査結果概要

前回の調査対象である29,237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、または担当者がおり、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聞きました。

カスタマーサクセス取り組み効果の感じ方

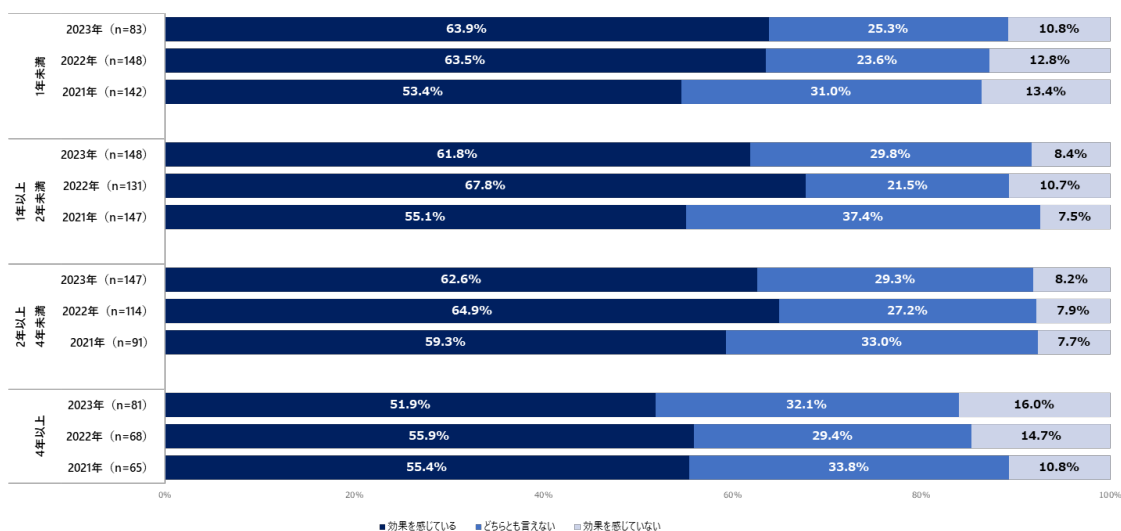
カスタマーサクセス取り組みの効果としては、昨年より減少しているものの、半数以上の55.2%の人が「効果を感じている」と回答。「効果を感じていない」人は昨年とほぼ同様の1割強でした。

[2021年-2023年] カスタマーサクセスの効果を感じていますか（経年比較）



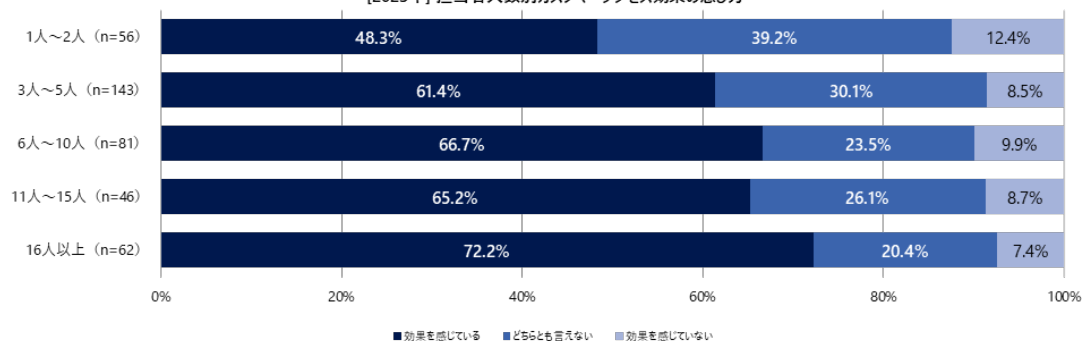
カスタマーサクセス取り組み期間別で見ると、取り組み期間1年未満で「効果を感じている」人の割合が昨年より微増しているものの、それ以外のセグメントでは軒並み昨を下回る結果となりました。「効果を感じていない」わけではないものの、「どちらとも言えない」と感じている人の割合が増えており、取り組みを長く続けていくにつれて何かしらの課題や悩みが出てきている可能性がある結果となりました。

[2021年 - 2023年] 取り組み期間別カスタマーサクセス効果の感じ方 (経年比較)



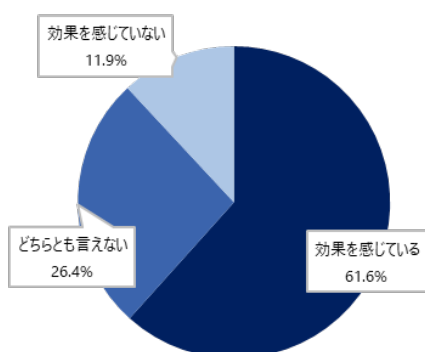
同じく効果の感じ方をカスタマーサクセス担当者人数別で見ると、カスタマーサクセス担当者が16人以上いると答えたところで最も割合が高く、72.2%の人が効果を感じていると回答しています。担当者が1~2人と少ないところでは、約半数の人が効果を感じている反面、どちらとも言えないと回答している人が約4割と、人数が少ないがゆえの課題が垣間見える結果となりました。

[2023年] 担当者人数別カスタマーサクセス効果の感じ方

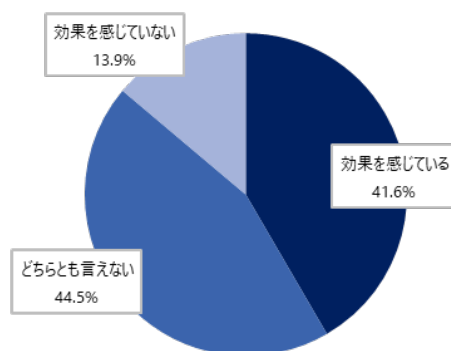


さらに、サブスクリプション型商材取り扱いありなし別でも、それぞれの効果体感度合いを見てみると、サブスクリプション型商材を取り扱っている企業でカスタマーサクセスの効果を感じている人は61.6%、取り扱いがない企業では41.6%という結果になりました。サブスクリプション型ビジネスと相性がいいと言われているカスタマーサクセスですが、サブスクリプション型商材を取り扱っていない企業でも取り組んでいる企業は増えつつあり、その効果も一定出ていることがわかります。しかし同時に「どちらとも言えない」と答えている人が4割以上いるということは、もしかすると取り組みに苦戦している人も多いのかもしれない。

[2023年] カスタマーサクセス効果の感じ方
(n=352、サブスクリプション型商材取り扱いあり)



[2023年] カスタマーサクセス効果の感じ方
(n=137、サブスクリプション型商材取り扱いなし)

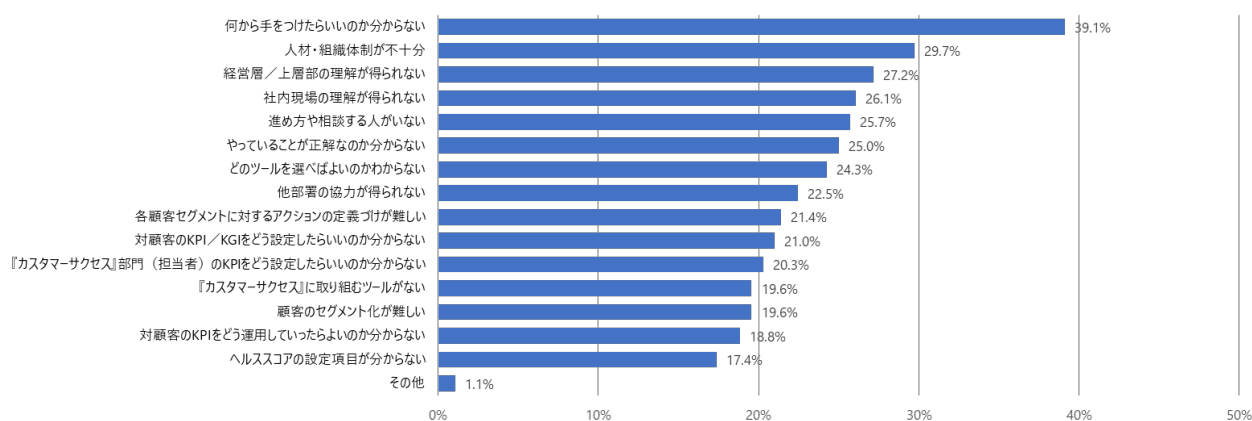


ただ「効果を感じていない」と回答している人はいずれも1割強なので、必ずしも取り組みを進めることに否定的ではないということがうかがえます。

カスタマーサクセスの取り組みを進める上での課題

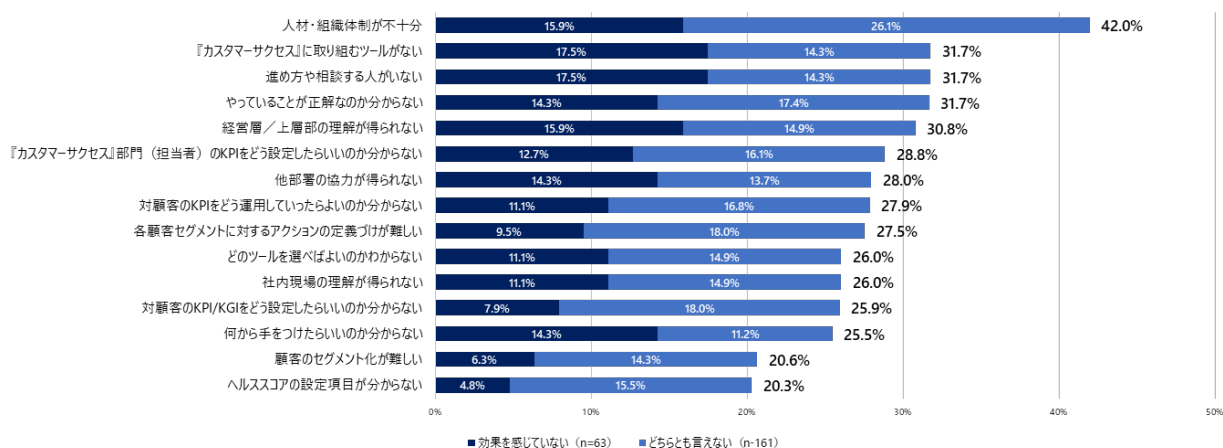
次に、カスタマーサクセスの取り組みを進めるうえでの課題について聞いてみました。「**カスタマーサクセスの効果を感じている**」人に対して、最初は課題に感じていたが、現在は解決済みだという課題について聞いてみると、4割近くの人が「何から手を付けたらいいのか分からない」、約3割の人が「人材・組織体制が不十分」とも答えており、多くの人が手探りで取り組み始めたことが推察されます。また、「経営層／上層部の理解が得られない (27.2%)」、「社内現場の理解が得られない (26.1%)」、「進め方や相談する人がいない (25.7%)」という課題が続いており、**効果創出のためには社内の理解と組織体制が非常に重要である**ことがわかります。

[2023年] カスタマーサクセス効果を感じている人が既に解決した課題 (n=276, 複数回答)



カスタマーサクセスの「効果を感じていない」、「どちらとも言えない」と回答した人は、現在どんな課題に向き合っているのでしょうか。2つの属性合わせて実に半数近くの人が「**人材・組織体制**」についての課題に取り組んでいることがわかります。前述でカスタマーサクセス担当者別で効果を見た際にも、ある程度担当している人数が多いほど効果が表れているという結果が出ていたので、早いうちに解決に向けて取り組むべき課題のひとつなのかもしれませんが、部門立ち上げ時／取り組み開始時にはなかなかハードルが高いというのも現状でしょう。以降「**ツールがない**」、「**進め方や相談する人がいない**」、「**やっていることが正解なのか分からない**」という課題を挙げている人がいずれも3割強という結果となりました。

[2023年] カスタマーサクセス効果を感じていない／どちらとも言えない人が解決すべく取り組んでいる課題 (複数回答)



何からすればいい？これは正解？社内で解決できない場合は外部専門家の力を借りるという選択肢も

指標の設定や運用に関するルール決めなど、カスタマーサクセスの取り組みにおいて考えなければならない、いわゆる「**サイエンス**」にあたる部分はたくさんあるものの、効果をきちんと創出するためには何よりも体制整備と社内理解が必須であるということがよくわかる結果となりました。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**」なしでは成功なしと言えるでしょう。

しかし、カスタマーサクセスの取り組みは小さく立ち上げて大きく広げていくというケースが多いとされています。社内での協力が少なかったり、進んでいる方向が正しいのかわからず悩んだり、といったことが多かれ少なかれ出てくるのが考えられます。そういった場合は外部の専門家にアドバイスを求めることも選択肢のひとつとして検討するとよいでしょう。バーチャレクスではそのような悩みをお持ちの企業様向けに、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](#)
- [カスタマーサクセスの取り組み状況クイック診断](#)

参考メディア：

[10の原則や用語集などカスタマーサクセスのいろはがわかるサイト「カスタマーサクセス for Succession」](#)
[『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—』](#)

(*1) [2023年カスタマーサクセスに関する実態調査第一弾](#)

【調査実施概要】

「2023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 : 2023年3月17日～2023年3月22日
- ・対象地域 : 全国
- ・対象者 : 20歳から65歳の有職者（契約社員、派遣社員、パート・アルバイト、個人事業主・フリーランス、専業主婦・主夫、家事手伝い、学生を除く）29,237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1,000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

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください