

クラウドサーカスのCSMツール『Fullstar』、テクノロジー企業成長率ランキング「Technology Fast 50 2022 Japan」にて1位を受賞の株式会社RevCommで導入

「MiiTelの新機能リリース周知、NPS取得にFullstarを活用」

クラウドサーカス株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役:北村健一)が提供するCSMツール「Fullstar (フルスタ)」が、株式会社RevCommが提供するIP電話の音声コミュニケーションを解析・可視化する営業支援ツール『MiiTel (ミーテル) <https://miitel.com/jp/>』にて導入されたことをお知らせいたします。

※「Technology Fast 50 2022 Japan」は、デロイトトーマツグループが世界規模で開催しているTMT業界における成長企業を表彰する国毎のランキングプログラムの日本版です。TMT業界での成長性や成功のベンチマークであり、上場・未上場企業を問わずTMT業界に含まれる企業を対象として、過去3決算期の収益(売上高)成長率の上位50社がランキングされます。

・カスタマーサクセスマネジメントツール『Fullstar』サービスページ <https://fullstar.cloudcircus.jp/>
《クラウドサーカス株式会社は、スターティアホールディングス株式会社(本社:東京都、代表取締役:本郷秀之、証券コード:3393)の連結子会社です。》



● 導入の背景

MiiTelは、電話やオンライン会議などのあらゆるビジネスコミュニケーションを集約し、音声解析AIを用いてインサイトを提供するクラウドサービスです。

膨大なデータから直感的でわかりやすい「気づき」を提供できるよう日々機能を進化させる一方で、多機能が故にユーザーに新機能が伝わりづらいという課題がありました。

新機能がどのように役立つのかをユーザーに「早く・確実に」届けたいと考え、チュートリアルサービスの導入の検討を開始しました。

● Fullstar導入理由

新機能のリリース頻度が高いため、ノーコードで非エンジニアでも簡単にガイドが作成できることを

最重視しました。また、利用データの分析ができること、NPSによりお客様の定性的な評価も確認できることも後押し材料となりました。料金面もリーズナブルかつ設計が明確であることに加え、管理者のIDの制限がなく、複数チーム横断でFullstarを活用できることも決め手の一つとなりました。

- 導入担当者のコメント

株式会社RevComm

プロダクトディビジョン プロダクトマーケティングマネージャー

井上 志穂様

「Fullstarでのガイドの作成は感覚的に進めやすく、非エンジニアでも簡単に対応できます。ガイド機能により、国内のアクティブなMiiTelユーザーに漏れなく新機能の活用法を周知することができました。また、NPSを1カ月で4,000件以上獲得することができ、点数の高い層と低い層でどのような利用状況の違いがあるのかをFullstar上で簡単に分析できることにも驚きました。さらにNPSのデータをクロス分析し、次の打ち手に生かしていく方針です。新機能のガイドやNPSに加え、今後はMiiTelを使い始めた新しいユーザーが、よりスムーズにMiiTelをご活用いただけるよう、オンボーディングのチュートリアルも強化していこうと考えています。」

- 『Fullstar』について <https://fullstar.cloudcircus.jp/>

Fullstarは、SaaSツールの管理画面に設置して、顧客の状況を把握することで解約防止活動やアップセル活動をし、LTVを最大化させるためのカスタマーサクセスマネジメントツール（CMS）です。無料プランから始められる料金体系とシンプルな機能・画面設計で、導入ハードルが低く費用対効果を出しやすいのが特徴です。2021年4月から提供開始し、現在BtoB SaaS企業300社以上に導入されています。

- クラウドサーカス株式会社について <https://cloudcircus.jp/company/>

「世界標準のマーケティングエコシステム」をビジョンとして掲げるクラウドサーカス株式会社は、デジタルマーケティングSaaSである『Cloud CIRCUS』の開発・提供を主力事業として展開しています。『Cloud CIRCUS』は、中小企業を中心に45,000件以上に導入され(2023年3月末時点)、日本そしてアジアのサステナブルなビジネス環境を創造していきます。

会社名 :クラウドサーカス株式会社

所在地 :東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス21F

代表者 :代表取締役CEO 北村健一

資本金 :150,000千円

設立 :2009年4月1日

事業内容 :デジタルマーケティングSaaS『Cloud CIRCUS』の開発・販売及び、
デジタルマーケティングに関するコンサルティング・受託業務

- スターティアホールディングス株式会社について <https://www.startiaholdings.com/>

スターティアホールディングスグループは、デジタルマーケティング(事業会社:クラウドサーカス株式会社)とITインフラ(事業会社:スターティア株式会社、スターティアレイズ株式会社、C-design株式会社

、等)を通じ、中小企業のデジタルシフトを進めていきます。「最先端を、人間らしく。」をコーポレートスローガンに、デジタル技術やサービスを、分かりやすく寄り添って提供します。

会社名：スターティアホールディングス株式会社

所在地：東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス19F

代表者：代表取締役社長 兼 最高経営責任者 本郷秀之

設立：1996年2月21日

上場取引所：東京証券取引所 プライム市場（証券コード：3393）

事業内容：グループ会社の経営管理等

スターティアホールディングス株式会社 広報IR部

E-mail：release@startiaholdings.com