

## カスタマーサクセスに携わる担当者の実態調査！担当する顧客の平均解約率は2.84%、担当者1名あたりの顧客数は平均97社。－Fullstar調べ－

クラウドサーカス株式会社(本社:東京都、代表取締役:北村健一)が提供する、CSM(カスタマーサクセスマネジメント)ツール『Fullstar(フルスタ)』が、BtoBのカスタマーサクセス・サポートに従事する200名に対し、「カスタマーサクセス実態調査 第1弾(2023年版)」を実施し、調査結果を発表したことをお知らせいたします。

### 【調査概要】

- ・ 集計期間：2023年8月9日～2023年8月16日
- ・ 調査方法：インターネット調査
- ・ 調査対象：BtoBの情報通信業/カスタマーサクセス・サポート担当200名
- ・ 調査内容：カスタマーサクセス実態調査 第1弾(2023年版)

《クラウドサーカス株式会社(本社:東京都、代表取締役:北村健一)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。》

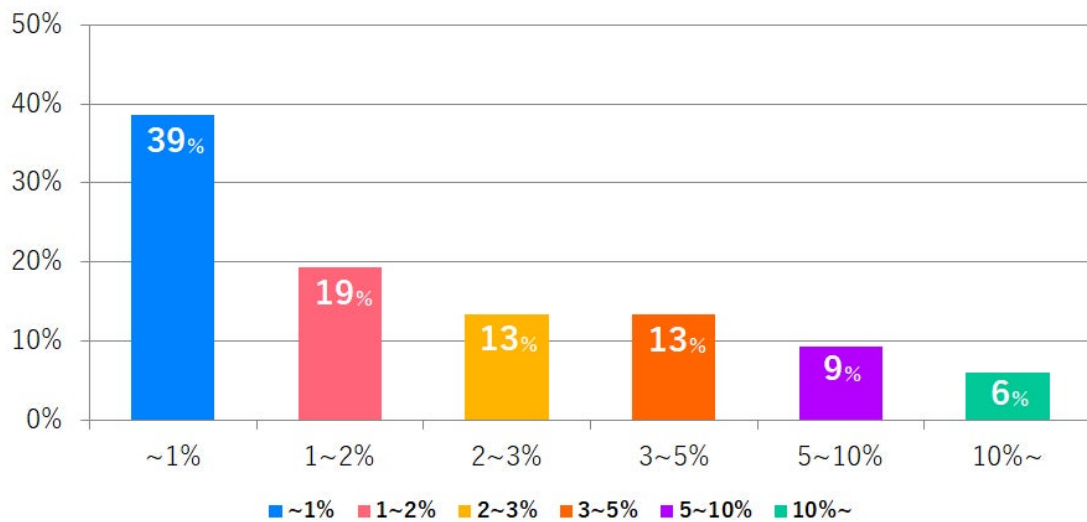
### ● 調査結果サマリー

- ① 国内BtoB SaaSの平均月次解約率（カスタマーチャーンレート）は2.84%
- ② カスタマーサクセス1人あたりの担当顧客数は平均97社
- ③ 各社で行った最も効果を感じたカスタマーサクセス施策は「オンボーディングプロセスの改善」

### ● ①国内BtoB SaaSの平均月次解約率（カスタマーチャーンレート）は2.84%

#### 【月次解約率】

Q.主にあなたが担当として提供するサービスの価格帯について、それぞれの月次平均解約率として当てはまるものをお選びください。(n=200)



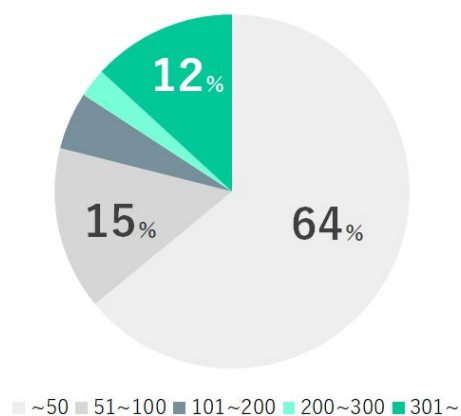
- ② カスタマーサクセス1人あたりの担当顧客数は平均97社。

【CSM1人あたりの保有社数】

Q.あなたのお勤めになる会社において、カスタマーサクセスの役割を持つ方の、1人あたりの担当する顧客社数を教えてください。(n=114)

**79%の企業が  
CSM1名あたり100社未満**

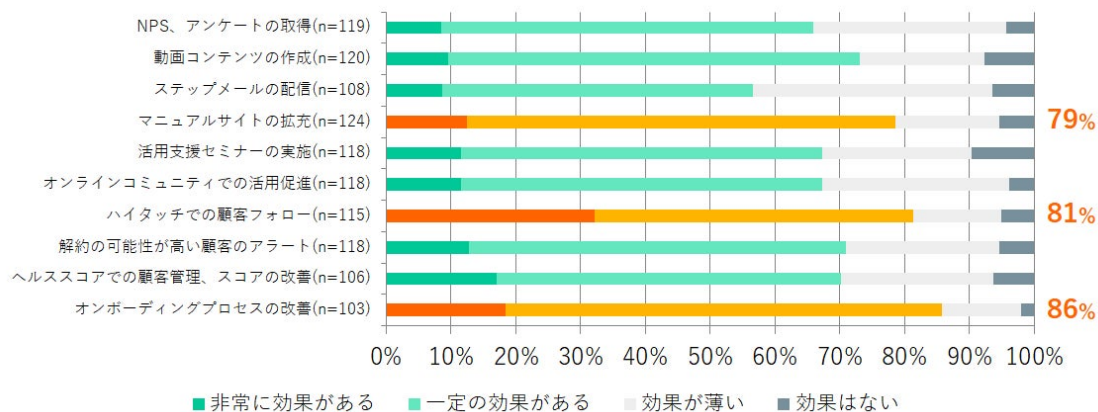
提供サービスの単価によるが、8割の企近く業が100社未満という結果に。  
より多くの顧客数を保有できる仕組み作りが必要。



- ③ 各社で行った最も効果を感じるカスタマーサクセス施策は「オンボーディングプロセスの改善」

【施策と効果】

Q.あなたが今まで行ったカスタマーサクセスの施策と効果について、施策ごとに当てはまるものを教えてください。(いくつでも)



## ● まとめ

今年度、実施したカスタマーサクセス実態調査は、カスタマーサクセスの現状をより正しく把握できるよう「BtoBのカスタマーサクセス・サポートのセグメント」に焦点をあてて行いました。日本のカスタマーサクセス担当1名あたりの担当顧客数は97社と、1人あたりのARR額が2億円～といわれる海外（※1）と比べると効率的なカスタマーサクセス活動が行えているとは言えない状況です。テクノロジーの活用によるカスタマーサクセスの効率化は特に日本では遅れている領域と言われており、今後より多くの企業で取り組まれていくことが予測されます。

※1.ARR額が2億円~/人の場合、月額単価5万円のサービスであれば担当顧客数は340社程度が1つの基準となっています。

出典元：<https://www.gainsight.com/blog/customer-success-team-planning-cost-benchmarks/>

※本リリースに含まれる調査結果をご掲載いただく際は、「Fullstar調べ」と明記ください。

※本リリースに記載していない調査結果もございます。詳細は下記から資料をダウンロードしてください。

<https://fullstar.cloudcircus.jp/download/customersuccess/>

## ● 『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（CSM）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。

## ● デジタルマーケティングSaaS『Cloud CIRCUS』について <https://cloudcircus.jp/about/>

『Cloud CIRCUS』は、デジタルマーケティングのSaaS総称サービスです。「驚くほど簡単に顧客を増やせるしくみ」をスローガンに、2015年から提供を開始し、顧客を増やす5つの課題領域「情報発信」「集客」「顧客体験価値向上」「見込み顧客育成と顧客化」「解約防止・リピート増」を総合して実現、計13種のSaaSツールが入っています。これまで累計45,000件以上の企業の収益拡大における支援を行って参りました。(2023年5月末時点)企業は『Cloud CIRCUS』を活用することで、ポスター等、紙媒体にARを設定しWebサイトへの誘導を促し、Webサイトの閲覧履歴を計測、自社の製品やサービスに興味がある有望な顧客を割り出し、顧客の関心事に合ったシナリオに基づいて電子メールを送信するとい

った自動的な販売促進活動が可能です。

・ Cloud CIRCUSの6つのサービスが無料で使える「Cloud CIRCUS ID」登録画面 <https://client.cloud-circus.com/#/register>

• [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5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「クラウドサーカス」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-desig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](mailto:release@startiaholdings.com)