

【クラウドサーカス社】カスタマーサクセスツール『Fullstar』 において、アディッシュ社と代理店契約を締結

～SaaS企業における、カスタマーサクセスの効率化と生産性向上を推進する～

デジタルマーケティングSaaS事業を手掛ける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、カスタマーサクセスマネジメントツール(以下、CSMツール)『Fullstar(フルスタ)』において、デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセスソリューション・プロバイダーであるアディッシュ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役 江戸浩樹、証券コード:7093)と代理店契約を締結しました。

《クラウドサーカスは、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。》



• 目的

クラウドサーカスは、本契約により、アディッシュの「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」のラインナップの1つに『Fullstar』が入り、企業の課題やカスタマーサクセスの取り組み状況に応じ、『Fullstar』を提案することが可能になります。本契約を通じ、『Fullstar』はSaaS企業のカスタマーサクセスの効率化や生産性向上を推進すべく、さらなる導入拡大を目指します。

• 背景

両社は、カスタマーサクセスの実現において、大事なアクションが3つあると考えています。顧客がサービスの使い方を理解して自ら利用できる状態に導く「オンボーディング」、顧客を3つの階層に分類して各顧客層に対してアプローチしていく「タッチモデル」、顧客の疑問やお問い合わせに迅速にわかりやすく対応する「カスタマーサポート」は、LTV（顧客生涯価値）に影響を与えます。これらを人的リソースで全て対応することはコストが増加し利益減少につながるため、特に成長過程であるスタートアップには、カスタマーサクセスツールの有効活用が求められています。

『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。『Fullstar』は、ノーコードで自社のSaaS内にチュートリアルを作成し顧客自身でツール活用の仕組みができることで、効率よくカスタマーサクセスの実現が可能、LTVや利益向上に貢献します。アディッシュのカスタマーサポートを含むカスタマーサクセスサービスの特長は、カスタマーサクセス人材による支援にプラスして、施策管理や顧客情報の一元管理ができるカスタマーサクセスツールの活用支援です。これらの背景から、クラウドサーカスが提供する『Fullstar』においてアディッシュは代理販売する運びとなりました。

- 『Fullstar』について

『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のSaaS企業を中心に400社以上に導入されています。（2023年12月末時点）

- クラウドサーカスについて <https://cloudcircus.jp/company/>

パーパスとして「働くに楽を」を掲げるクラウドサーカスは、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。中小企業を中心に53,000件以上導入頂き(2023年12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

- アディッシュについて <https://www.adish.co.jp>

会社名 :アディッシュ株式会社

所在地 :東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

代表者 :代表取締役 江戸 浩樹

資本金 : 54,227,000円 (2023年6月30日現在)

設立 : 2014年10月1日 (東証グロース市場 : 7093)

事業内容 :

ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、情報社会が健全で心地よい”居場所”となるような社会の実現を目指します。

- スタートアップの成長支援
- カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計コンサルティング
・運用代行・常駐サービス
- 誹謗中傷および炎上対策
- 学校向けネットいじめ対策

- スターティアホールディングスについて <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、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

◎ニュースリリース、決算情報など、IRに関する新着情報をメールにてお届けいたします。

ご希望の方は、以下のフォームに必要な項目を入力の上、送信ボタンをクリックしてください。

- ・ IRメール配信新規登録フォーム

<https://www.startiaholdings.com/inquiry/deliveryregistration.html>

- ・ プレスリリース一覧

<https://www.startiaholdings.com/pressroom.html>

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000270.000016877.html>

スターティアホールディングス株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/16877

<報道関係者様のお問い合わせ先>

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