

報道関係者各位
プレスリリース

No. CC2100316-01
2021年3月16日
株式会社リンク

【IT企業経営者374名を対象としたカスタマーサクセス認知度調査結果】

約3割のIT企業経営者がカスタマーサクセスは「経営戦略的に重要」と回答

— 企業の課題としてカスタマーサクセスのノウハウ不足・人材不足が浮き彫りに —

カスタマーサクセスツール「Customer Core」やクラウド型コールセンターシステムで4年連続シェア1位の「BIZTEL（ビズテル）」などを提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下「リンク」）は、IT企業の経営者を対象とした「カスタマーサクセスに関する認知度調査」を実施しました。

■調査の背景

近年、カスタマーサクセス（顧客の成功を能動的に支援することでLTV：Life Time Value / 顧客生涯価値 を高める手法）への関心が高まっています。カスタマーサクセスは欧米で生まれた手法ですが、国内でも Sansan やマルイ、タニタなどの大企業が事業戦略としてカスタマーサクセス部門を新設するなど、浸透の兆しが見えています。カスタマーサクセスは、特にサブスクリプション型のサービスと相性が良いとされていることから、この度IT企業の経営者に限定した「認知度」や「事業戦略としての考え方」、「取り組む上での課題」などをテーマとした調査を実施しました。

調査方法： インターネット調査

調査期間： 2021年1月19日 - 2021年1月26日

調査対象： ソフトウェア・情報サービス業の経営者、役員

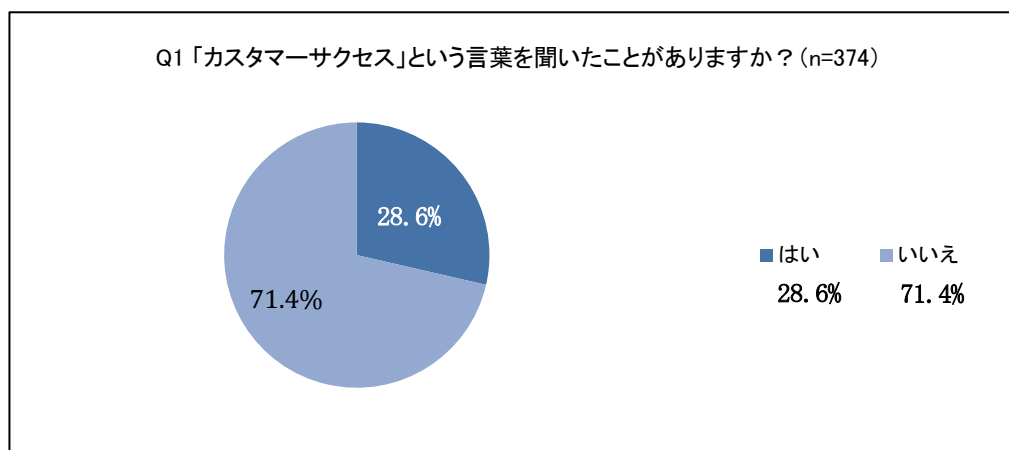
回答数： 374

■調査結果の概要

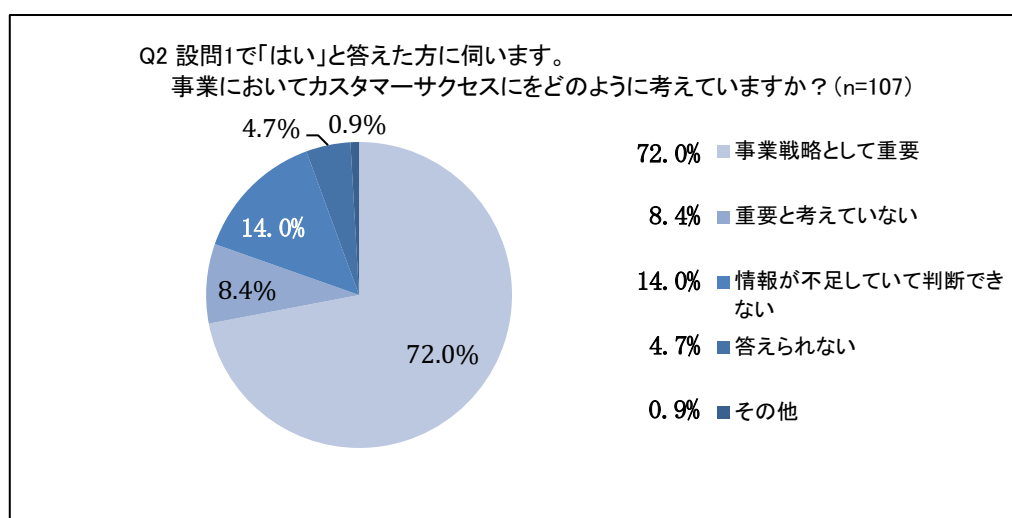
カスタマーサクセスの認知度は28.6%と低いものの、認知しているIT企業経営者のうち72%が「事業戦略として重要」と回答しました。また、認知しているIT企業経営者のうち、「既に取り組んでいる」と回答した企業が40.2%、「今後取り組みたい」と回答した企業が38.3%であり、カスタマーサクセスを重要な分野と捉える企業が多いことがうかがえます。一方、カスタマーサクセスへの課題としては、「ノウハウ不足」や「人材不足」といった点が顕著にあらわれました。

■調査結果の詳細

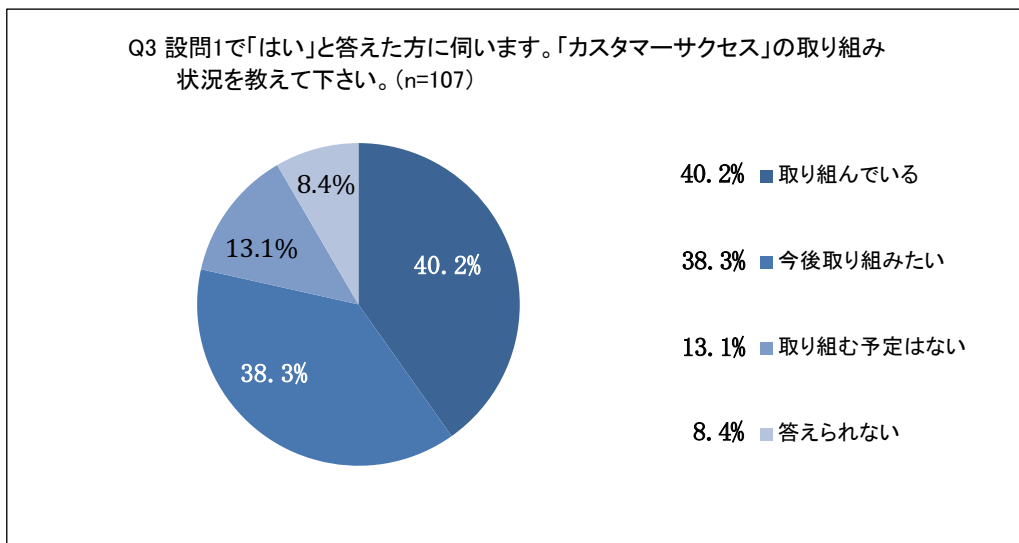
IT企業経営者のカスタマーサクセス認知度は「28.6%」



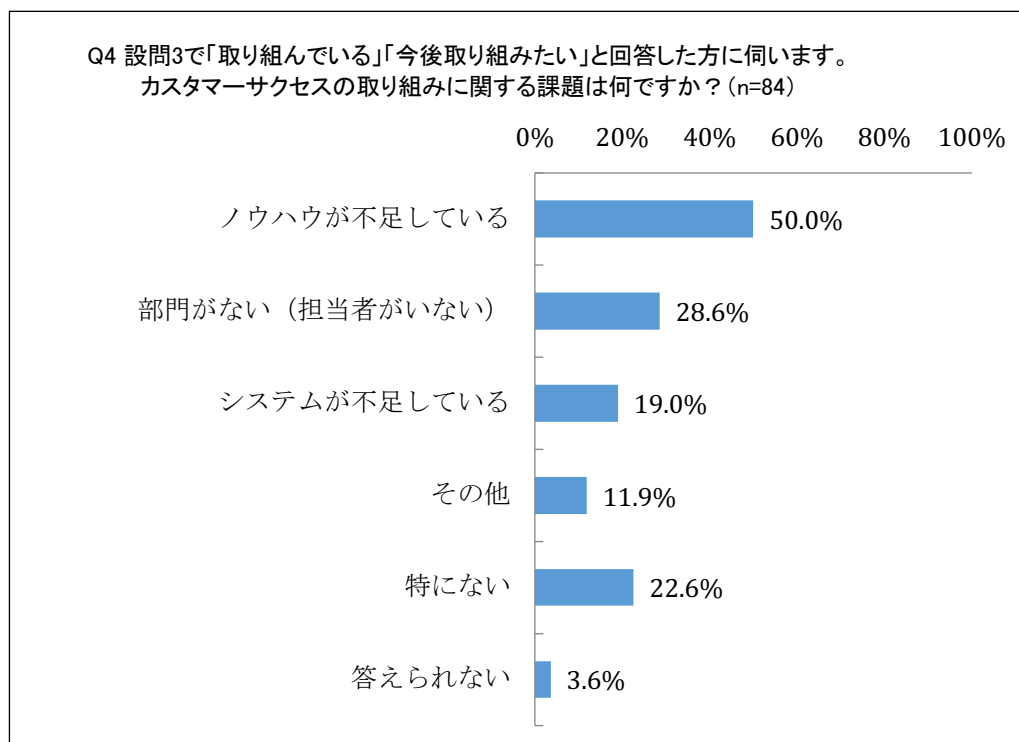
カスタマーサクセスを認知しているIT企業経営者の「72%」は事業戦略としてカスタマーサクセスが重要と回答



同じく「78.5%」が取り組んでいる、または今後取り組みたいと回答



カスタマーサクセスの主な課題はノウハウ不足・担当者不足



■ノウハウ不足・人材不足を解決する「CustomerCore」

CustomerCore は、カスタマーサクセス業務の効率化を目的に作られたカスタマーサクセス活動支援システムです。基幹システムや CRM/SFA にある顧客関連データやメールなどのコミュニケーションデータを集約し、システムがそれらのデータを自動巡回することによって顧客の状態変化をタイムリーに把握することができます。優先すべき顧客や、“いま” 対応が必要な顧客を検知することができるため、タイムリーかつプロアクティブな活動を実現できる点が特長です。その他、顧客ごとに設定したタスクの管理機能や他部門の活動も含めた顧客とのコミュニケーションをタイムライン表示する機能など、カスタマーサクセス業務を円滑に進めることに特化した機能が多く実装されています。

<CustomerCore 新バージョンの提供について>

Version 1.1 (2021 年 2 月 24 日提供開始) : カスタム変数機能、API 連携機能

Version 1.2 (2021 年 4 月上旬提供開始予定) : AI 解約予測機能 ※国内初機能

■ 株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、ベアメタルクラウドサービスやクラウド型テレフォニー／コールセンターシステム、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク カスタマーコア担当：内木場（ウチコバ）
TEL：03-5785-2255 / FAX：03-5785-2277 / Email：marketing@customercore.jp