

1/20 (木) 11:00~12:00

カスタマーサクセスセミナー

LTV 最大化を実現する

テックタッチ施策を取り入れた

カスタマーサクセスの全体像について



クラウドサーカス株式会社
Fullstar プロダクトオーナー 兼 事業責任者

橋口 浩暉

“ 安価で、簡単に、使いこなせる、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」「見込顧客育成と顧客化」「解約防止・リピート増」を実現するSaaSツール群です。



無料で、簡単に、導入後すぐ、プロ仕様設定で使えるMA

- 誰でも使いこなせるシンプル設計
- 高い支持を得る丁度良い機能

MA国内
導入シェア
No.1
6,000社

BowNow
MA(マーケティングオートメーション)

サービス利用後の顧客不満への
対応への支援を行うサービス

- 顧客不満を検知し満足度向上へのアクションを支援

Fullstar
CSM(カスタマーサクセス管理)

無料から簡単に作れる
顧客体験を向上させるチャットボット

- 無料で簡単、チャット作成機能
- 入力フォーム変更

IZANAI
チャットボット

導入実績
70以上の業種
2,400社
以上

安価に簡単に
ARが作成出来るサービス

- AR簡単生成・作り放題機能
- アクセスログ解析機能

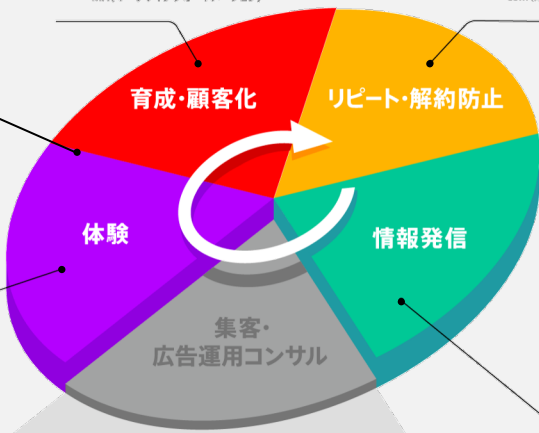
COCOAR
ARアプリ

LESSAR
ウェアAR

AR認識技術
特許取得

専用アプリ無しにARを楽しめる
コンテンツ作成が出来るサービス

- AR認識技術において特許取得
- 有名企業とのコラボ展開実施



PDFデータを電子ブックにし
分析運用が出来るサービス

- 電子ブックの配信を思うがままに行えるサービス

6,700社
以上導入
電子ブック
ツール

使い易さで睿威の継続率を持つ
法人向けWEB運用システム

- 1600社導入、継続率99.6%
- 有料CMSシェア国内3位

1700社導入
有料CMSシェア
国内3位

ActiBook
電子ブック・動画共有

BlueMonkey
CMS&オウンドメディア構築

AppGoose
アプリ運用

誰でも簡単にアプリが
作成・運用が出来るサービス

- アプリ簡単作り放題機能
- ユーザー分析機能

Plusdb
データベース構築

creca
スマホ用LP

開発不要で作れるWEB向け
データベースソフト

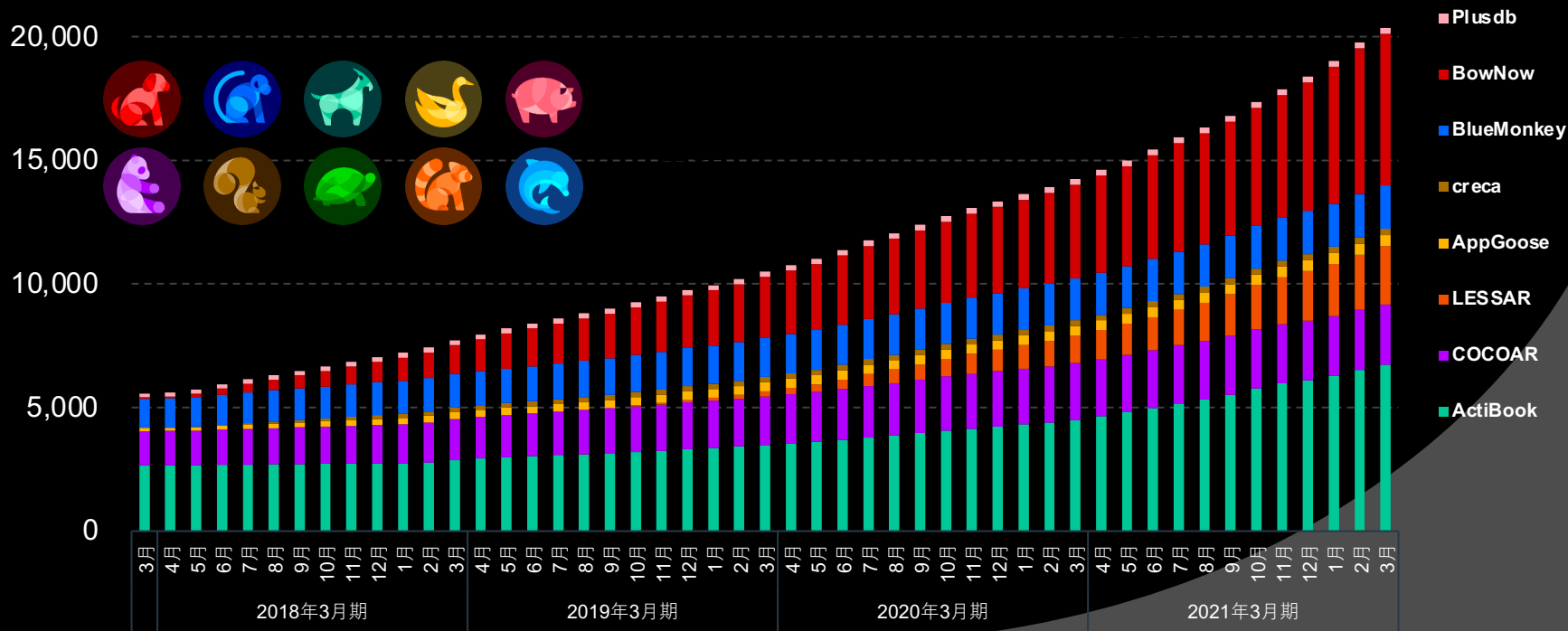
- CMS Blue Monkeyと連携導入される有用サービス

専門知識無しに誰でも
スマホサイトを作成出来るサービス

- 圧倒的に簡単に作成出来る使い易さが支持獲得

Cloud CIRCUSプロダクトのグロース状況

2021年3月時点で20,000以上導入を突破し、プロダクトユーザーの裾野が拡大しています。



クラウドサーカス株式会社（英名：Cloud CIRCUS, Inc.）

資本金	150,000千円
役員	代表取締役CEO 北村健一 代表取締役COO 金井章浩
取締役	小友 康広 日永 博久
監査役	植松 崇夫
従業員数	233名（社員171名、契約社員・スタッフ62名）※2021年7月1日時点
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
本社住所	〒163-0919 東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス21F
支店	大阪支店・福岡支店・Iizuka Base

働くに樂を。

「日本は生産性が低い」と言われます。
しかし、この国には優れたものづくりやサービス、
そして優秀な人々がたくさん存在しています。

足りないのは「マーケティング」である。
さまざまな現場を見てきた私たちはそう考えます。
マーケティングによる最適化ができないから、
正しい「利益」を生み出せない。
結果として生産性が低くなってしまふ。

だからこそ、マーケティング・オートメーションや
エンターテインメント・テクノロジー、
それらを「適正価格」で使えるようにすることで、
日本のあらゆるビジネスにマーケティングを届けていきたい。

技術は「人」のためにある。その前提を私たちは追いかけます。
テクノロジーに任せられることは任せ、
人は「人がやるべき仕事」をやればいい。

人を樂にすること。そして、人がより楽しく働ける社会へむけて。
私たちはサステナブルなビジネス環境を創造していきます。



クラウドサーカス株式会社

Cloud CIRCUS CSM「Fullstar（フルスタ）」責任者

橋口 浩暉(Hashiguchi Kohki)

NHK(日本放送協会) おはよう日本 出演(2021.2)
株式会社NTTドコモ「Biz Solution by docomo」寄稿

BtoB SaaS実績

- ・ Cloud CIRCUS MA Bizサイド全般担当
(国内導入社数5,000社)
- ・ Cloud CIRCUS CSM 事業責任者

BtoC実績

- ・ 定額制コリビングサービス「HafH」立ち上げ

- 01.カスタマーサクセス/テックタッチとは
- 02.テックタッチの役割と種類
- 03.海外のテックタッチ状況
- 04.Cloud CIRCUSのカスタマーサクセス

01.カスタマーサクセス/テックタッチとは

02.テックタッチの役割と種類

03.海外のテックタッチ状況

04.Cloud CIRCUSのカスタマーサクセス

カスタマーサクセスとは

カスタマーサクセスとは、

契約や購入後の顧客に対し、**自社の製品・サービスを活用することで利益や課題解決につなげ、最終的に成功してもらうために、**
能動的に働きかける活動、あるいはその担当部門

カスタマーサクセスとは

	カスタマーサポート	カスタマーサクセス
使命	顧客満足度の向上	顧客の成功体験を作る
コミュニケーション	受動的	能動的
機能	操作支援（ヘルプデスク）	活用支援（オンボーディング）、アップセル・クロスセル

カスタマーサクセスとは

オンボーディング

定期フォロー

アップセル・クロスセル

プロダクト改善

レビュー対応

ユーザー会・勉強会

コンテンツ作成

LTV(顧客生涯価値)

ARPU (ユーザー平均単価) ÷ チャンレート (解約率)

ONB完了率

オンボーディングの進捗を計測

ヘルススコア

顧客が自社商材を継続利用するために必要な健康状態を判断するためのさまざまな指標

アップセル率

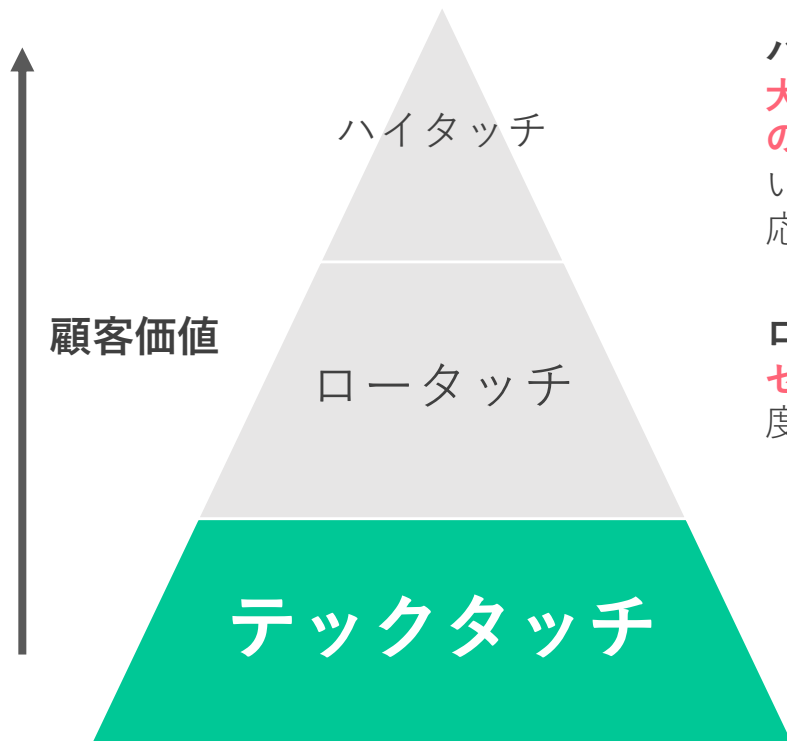
契約商材のアップグレード

クロスセル率

既存商材の関連商材を追加契約

NPS[®]

顧客ロイヤルティ指標



ハイタッチ

大口顧客など見込めるLTVが高い顧客に加え、知名度の高い顧客など、自社にとって付き合うメリットの高い顧客に対しては、ある程度、高いコストをかけて対応すること

ロータッチ

セミナー（ウェビナー）や勉強会の開催など、ある程度、まとまった顧客層に対して同一の対応をうこと

01.カスタマーサクセス/テックタッチとは

02.テックタッチの役割と種類

03.海外のテックタッチ状況

04.Cloud CIRCUSのカスタマーサクセス

“定型業務”のテクノロジー対応

カスタマーサクセスの業務のうち、初期設定、操作説明等の定型業務をテクノロジーで行い効率化すること。

#カスタマーチャーンレート

#ONB部分に特化したテックタッチ施策
→チュートリアル

“低LTV顧客”のテクノロジー対応

既存顧客のうち、LTVの低い顧客に対してテクノロジー中心にカスタマーサクセス活動を行うこと。

#レベニューチャーンレート

#網羅性に富んだテックタッチ施策→ステップメール、動画コンテンツ、FAQ、ウェビナー

理想的なテックタッチの始め方

“定型業務”のテクノロジー対応

1 CS業務の棚卸し

CS業務の可視化

定型/非定型
の分類分け

2 カスタマージャーニーに沿ったテック施策の展開

カスタマージャーニーの作成

最適な施策選定

コンテンツ作成

3 分析改善

改善活動

“低LTV顧客”のテクノロジー対応

1 ボトルネックの特定

プロダクトアナリティクス

目標乖離と優先順位
付け

2 カスタマージャーニーに沿ったテック施策の展開

カスタマージャーニーの作成

最適な施策選定

コンテンツ作成

3 分析改善

改善活動

理想的なテックタッチの始め方

“定型業務”のテクノロジー対応

1 CS業務の棚卸し

CS業務の可視化

定型/非定型
の分類分け

2 カスタマージャーニーに沿ったテック施策の展開

カスタマージャーニーの作成

最適な施策選定

コンテンツ作成

3 分析改善

改善活動

CSリソースが主要な要因でほとんど機能しない

“低LTV顧客”のテクノロジー対応

1 ボトルネックの特定

プロダクトアナリティクス

目標乖離と優先順位付け

2 カスタマージャーニーに沿ったテック施策の展開

カスタマージャーニーの作成

最適な施策選定

コンテンツ作成

3 分析改善

改善活動

理想的なテックタッチの始め方

“定型業務”のテクノロジー対応

1 CS業務の棚卸し

CS業務の可視化

定型/非定型
の分類分け

2 カスタマージャーニーに沿ったテック施策の展開

カスタマージャーニーの作成

最適な施策選定

コンテンツ作成

3 分析改善

改善活動

さらにBtoBだと十分なデータ量を蓄積することが困難

“低LTV顧客”のテクノロジー対応

1 ボトルネックの特定

プロダクトアナリティクス

目標乖離と優先順位付け

2 カスタマージャーニーに沿ったテック施策の展開

カスタマージャーニーの作成

最適な施策選定

コンテンツ作成

3 分析改善

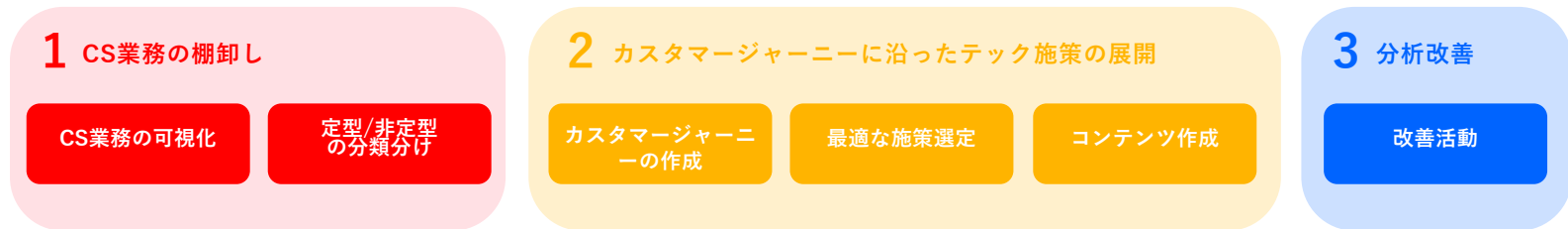
改善活動



Cloud**CIRCUS**

Cloud CIRCUSの テックタッチ実践例の紹介

“定型業務”のテクノロジー対応



CS業務の棚卸し後、テックコンテンツを大量に作成

Cloud CIRCUSの例

【〇〇様】スタートアッププログラム管理シート テンプレのコピー ☆ ◎ ☾

ファイル 編集 挿入 表示形式 データ ツール 拡張機能 ヘルプ

100% 表示 10 - Y % 0 .00 123 - Arial - 10 - B I A - 田 - 上・下・左・右・Z - 田 田 Y ・ Σ ・ あ ・

A1	A	B	C	D	E	F	G	H	I
3	LV1	Web				LV2	Web		
4				視覚チェック					視覚チェック
5	<input type="checkbox"/>	企業価値のページ制作ができています (会社概要、ダミーページがないかなど)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	想定されるターゲット向けコンテンツが用意ができています			<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	お問合せフォームの設置ができています		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	競合ページ			<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	CMSの管理画面に入ったことかある		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	製品情報ページ			<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	Googleアナリティクスの設置ができています		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	導入事例ページ			<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	サーチコンソールの設置ができています		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	料金ページ			<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	CV測定ができています		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GSA			<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	主要ページはスマホ対応ができています		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	多言語システム対応している			<input type="checkbox"/>
12	<input type="checkbox"/>	SSL化ができています		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問合せへの導線が設計されている			<input type="checkbox"/>
13					<input type="checkbox"/>	CMSでWebサイトを更新したことがある			<input type="checkbox"/>
14					<input type="checkbox"/>	知りたいキーワードが明確になっている			<input type="checkbox"/>
15									
16									
17									
18		MA					MA		
19	<input type="checkbox"/>	MAツールによるログ計測を実施している (BowNowフリーを利用開始)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MAで作成した問合せフォームを設定ができています			<input type="checkbox"/>
20	<input type="checkbox"/>	トラッキングコードの設置を完了している		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	問い合わせフォームを作成、設置完了			<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	プライバシーポリシーの整備		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	フォームへのタグやステータスの設定			<input type="checkbox"/>
22		参考事例 株式会社事例 https://www.startialab.co.jp/privacy.html 株式会社事例 https://www.fisa.co.jp/privacy.html							

オンボーディングチェックリストの作成

Mtame Academy 全文検索 キーワードから探す ログイン 新規ユーザー登録

【目的別】ショートムービー 5

もっと見る

ベリソナとカスタマージャーニーマップについて

0 0

目標設定

0 0

ホームページを活用したマーケティング

0 0

SEOとは

0 0

SEOに強いページをつくる

0 0

Mtameメソッド 6 5

もっと見る

BtoB企業デジタルマーケティング成功法～DPOメソッド～ 徹底解説

0 0

【成果事例】株式会社ホクト印刷

0 0

【成果事例】ヒロセ補強土株式会社

0 0

MAを活用いただくことの価値とクラウドサービスの連携について

0 0

Mtameメソッド～体制編～パートナーチャレンジを行うための第一歩

0 0

動画学習コンテンツサイト作成



ステップメールの作成

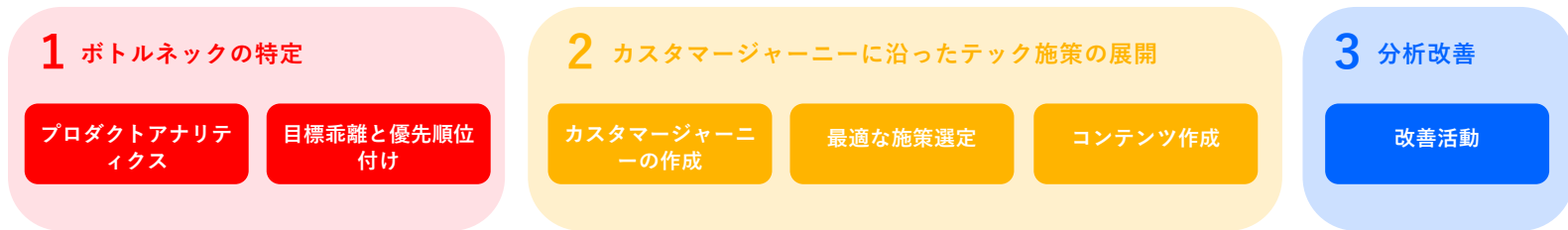
スタートアッププログラムの流れ

順番	開催方法	内容	推奨参加者
1	勉強会	BowNowスタートアップ MA基礎講座	経営者・運用責任者・運用担当者
2	1to1 MTG	最短で成果を出すための目標設定	経営者・運用担当者
3	動画視聴	設定した目標に必要なBowNowの操作案内	運用担当者
4	1to1 MTG	BowNow設定確認MTG	経営者・運用担当者
5	1to1 MTG	目標進捗MTG	経営者・運用担当者
6	勉強会	中期戦略に向けた設定トレーニング	経営者・運用担当者
7	1to1 MTG	BowNow設定確認MTG	経営者・運用担当者
8	動画視聴	中期戦略に必要なマーケティング知識案内	経営者・運用担当者
9	1to1 MTG	スタートアッププログラム最終MTG 今後の活用確認	経営者・運用責任者・運用担当者
順不同	勉強会	運用体制構築講座	経営者・運用責任者・運用担当者

画像引用：<https://bow-now.jp/about/support/>

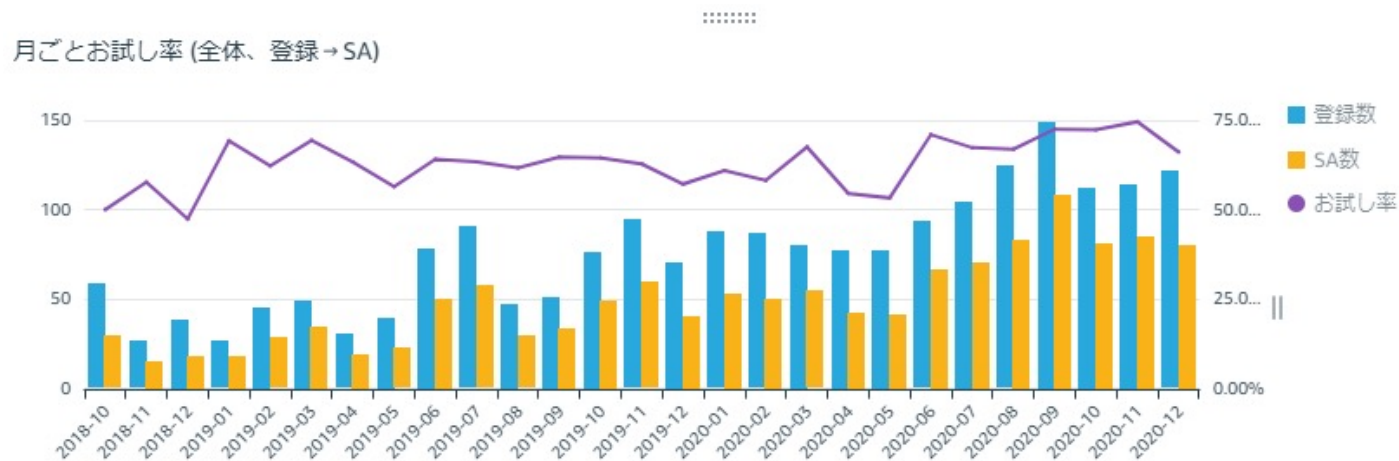
ロータッチ、ハイタッチ含めたプログラムの作成

“低LTV顧客”のテクノロジー対応



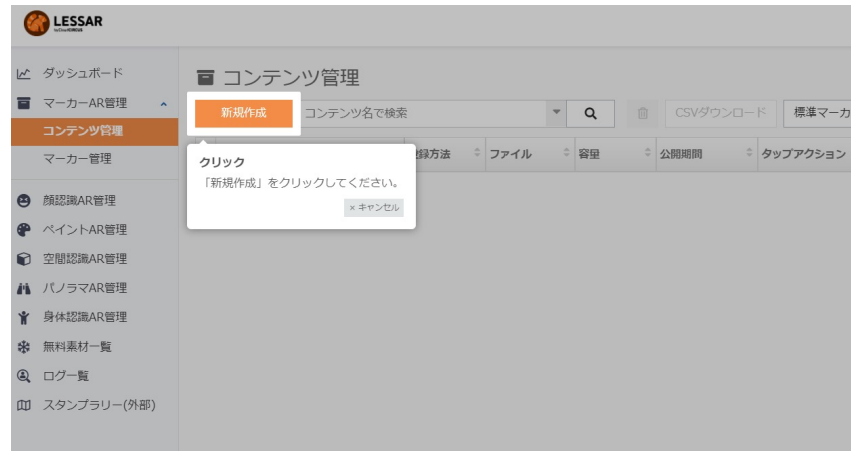
データ分析を行い、ボトルネックの特定と打ち手の展開

Cloud CIRCUSの例



プロダクト活用データの可視化

Cloud CIRCUSの例



チュートリアルの構築

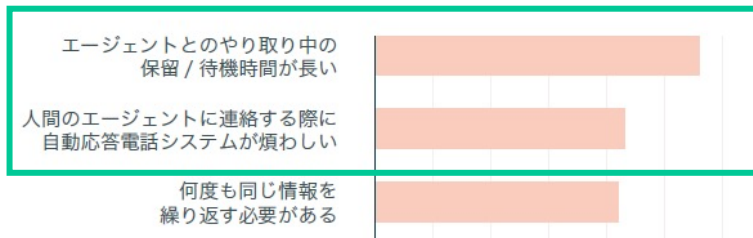


Cloud**CIRCUS**

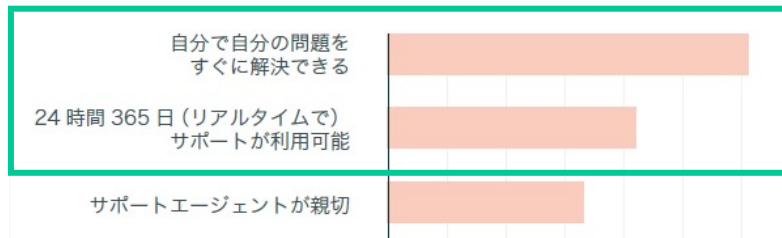
テックタッチの種類

テックタッチのユーザー需要

これまでに経験した悪い
カスタマーサービスで最も不満
だった点は何ですか？



これまでに経験し、満足できた
カスタマーサービスで最も重要
だった点は何ですか？



<https://www.zendesk.co.jp/cx-trends-report/trend-1/>

ユーザーはハイタッチによる支援を望んでいるわけではなく、
テックタッチにより自己解決できるカスタマーサクセスを望んでいる

主なテックタッチの種類

	目的	期待効果	KPI	工数
ステップメール	ツールの活用促進	活用レベル向上 ログイン率向上	MAU、開封率、ク リック率	中
チャットボット	問い合わせ対応の効率 化、自動化	サポート工数削減	問い合わせ件数	少
マニュアルサイト	機能説明や不明点の解 消	サポート工数削減	問い合わせ件数	多
活用支援サイト	活用方法等の紹介	CS工数削減	ONB完了率	多
ユーザーコミュニティ	ロイヤリティ向上	NPS®向上、活用 レベル向上	コミュニティログ イン率	多
チュートリアル	ONBの効率化、自動化	ONB工数削減	ONB完了率、MAU	少
NPS®	エンゲージメント測定		NPS®スコア	少

テックタッチの種類

	目的	期待効果	KPI	工数
ユーザーコミュニティ	ロイヤリティ向上	NPS®向上、活用レベル向上	コミュニティログイン率	多
チュートリアル	ONBの効率化、自動化	ONB工数削減	ONB完了率、MAU	少

チュートリアルの種類

仮名称	目的	詳細	重要度
ウェルカムスクリーン	コンセプト紹介	初回ログインの際に、画像等を用いてコンセプトやサポートの紹介を行います。ユーザーを受け入れます。	小
ガイドツアー	機能の紹介	5ガイド程度で簡単に主要な機能の紹介を行います。ユーザーがどこに何があるのかを把握することを支援します。	中
クイックウィンガイド	TTV短縮	TTVを短縮するために特定の最重要機能についての誘導を行います。	大
Outside product誘導	適切な導線構築	マニュアルサイト、セミナー、コミュニティ等プロダクトの外への導線を作り、誘導します。	中
新機能リリース告知	新機能の周知	新機能の周知を行い、利用促進します。	大
インタラクティブウォークスルー	初期設定補助	各機能ごとに吹き出しを見ながら入力ができるガイドを作成し、誰でも使える状態にします。	大

01.カスタマーサクセス/テックタッチとは

02.テックタッチの役割と種類

03.海外のテックタッチ状況

04.Cloud CIRCUSのカスタマーサクセス

海外レポート

【ユーザーコミュニティ】

※（業種業界限らず）400社を調査

「The Benefits and Impacts on Organizations 2019」を参考にしています。

<https://pages.vanillaforums.com/online-communities-the-benefits-and-impacts-on-organizations-2019>

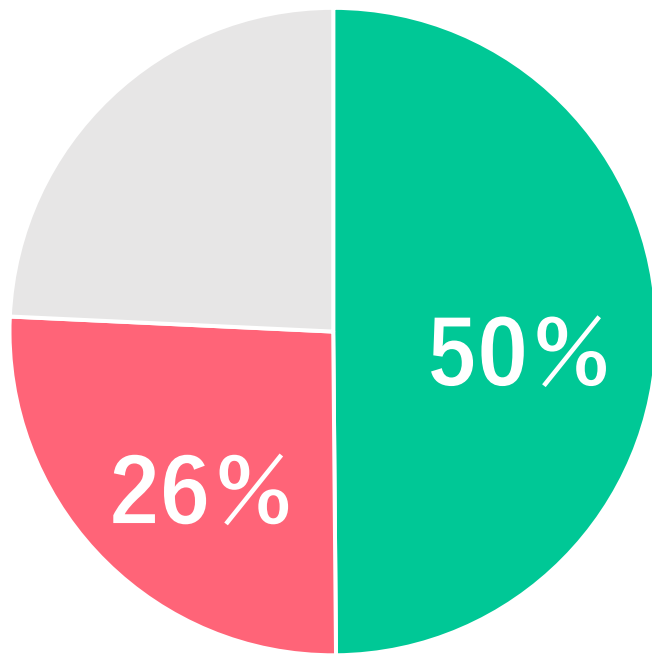
【チュートリアル】

「The 2020 State of SaaS Product Onboarding」を参考にしています。

※SaaS1,000社を調査

<https://userpilot.com/saas-product-onboarding/>

調査対象の**75%**が
取り組んでいる



■ Branded Community ■ Social Media Community ■ No Community

コミュニティの効果

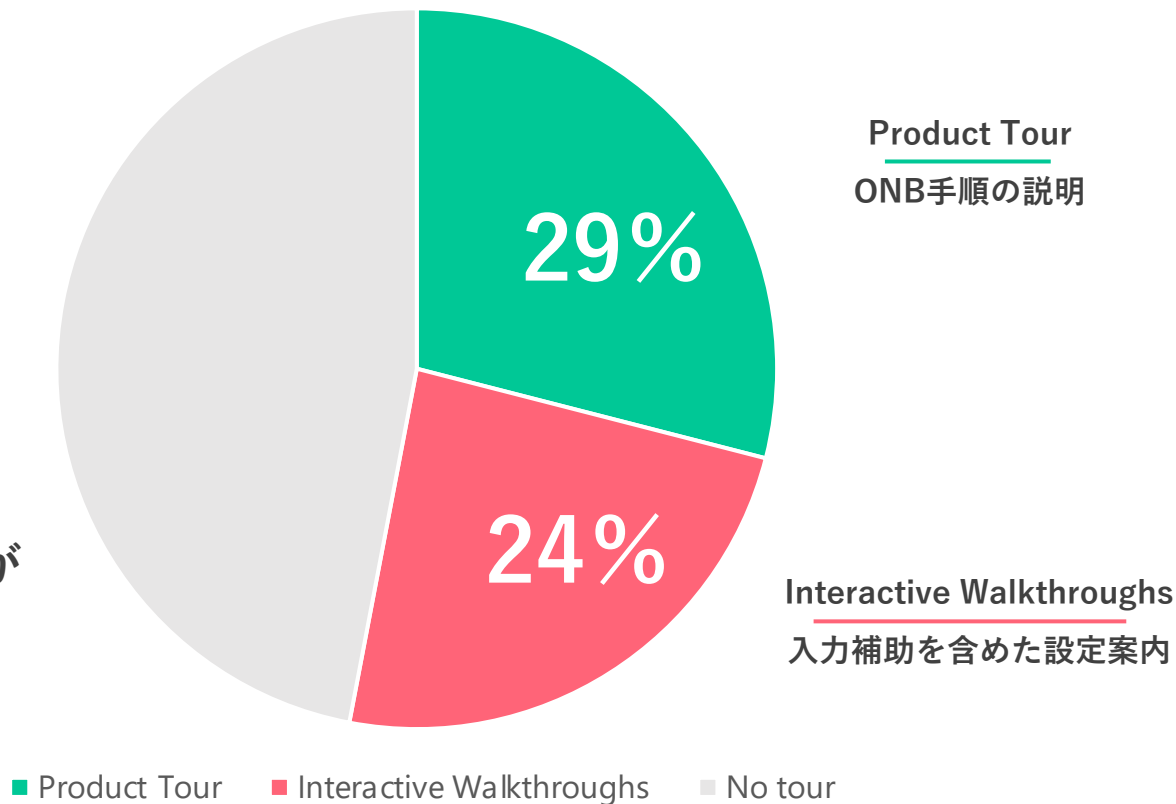
66% 顧客維持に影響を与えた

68% 新しいリードの創出に貢献した

55% 売上の増加に貢献した

88% カスタマーエクスペリエンスの向上に役立った

調査対象の**53%**が
取り組んでいる



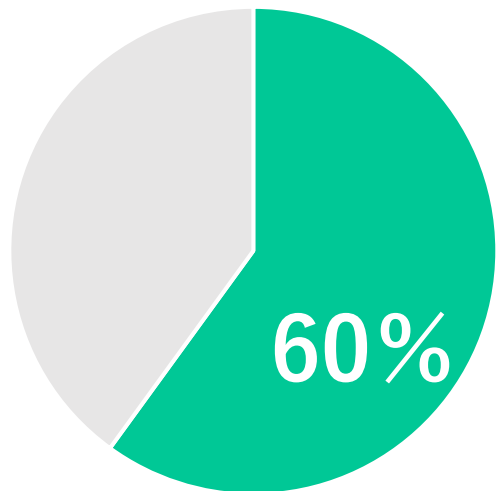
Product Tour
ONB手順の説明

Interactive Walkthroughs
入力補助を含めた設定案内

■ Product Tour ■ Interactive Walkthroughs ■ No tour

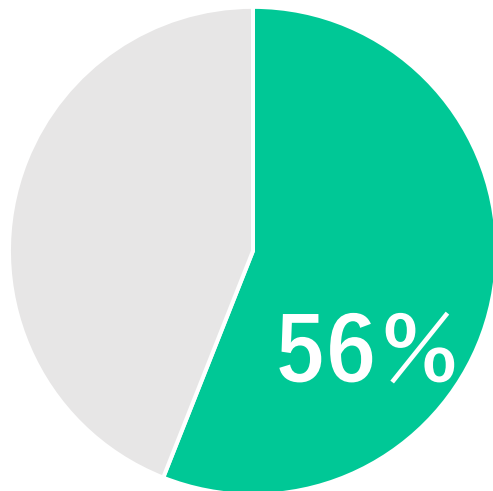
その他プロダクトテックタッチ状況

ウェルカムスクリーン：60%



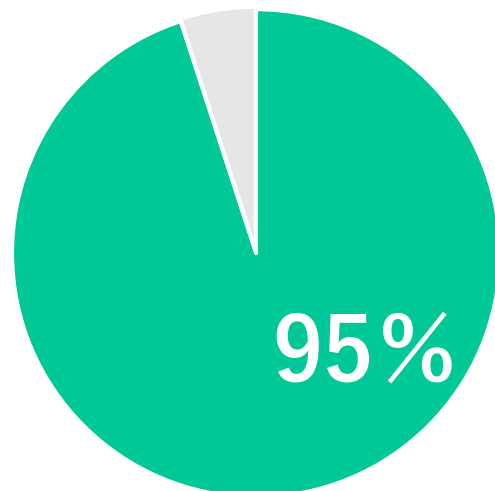
■ Yes ■ No

チェックリスト：56%



■ Yes ■ No

アナリティクス：95%



■ Yes ■ No

01.カスタマーサクセス/テックタッチとは

02.テックタッチの役割と種類

03.海外のテックタッチ状況

04.Cloud CIRCUSのカスタマーサクセス

現在のCS体制

プロダクト別カスタマーサクセス体制



…BlueMonkey

ハイタッチCS 6名

ロー/テックCS 1名

プロフェッショナル 5名

BtoC専任CS 1名



…BowNow

フリーCS 3名

ハイタッチCS 6名

カスタマーグロース 2名

プロフェッショナル 3名

CSOps 1名



…ActiBook



…COCOAR



…LESSAR



…AppGoose



…creca

ハイタッチCS 8名

パートナーサクセス 3名

ロー/テックCS 1名

BtoB専任CS 1名

BtoC専任CS 5名



…IZANAI

ハイタッチCS 1名



…Fullstar

ハイタッチCS 1名

カスタマーサポート

13名

カスタマーサクセス

49名

※上記以外にMgr8名

※上記以外にSalesとCSM兼任が複数名

※プロフェッショナル=プロフェッショナルサービス

各プロダクトのCS体制の推移

2014年 2015年 2016年 2017年 2018年 2019年 2020年 2021年

※2014年以前はカスタマーサポート部隊のみ



※VOCから新しいプロダクトリリース

各プロダクトのCS体制の推移

2014年

2015年

2016年

2017年

2018年

2019年

2020年

2021年

※2014年以前はカスタマーサポート部隊のみ

…BlueMonkey



CS立ち上げ 1名

推進 4名

組織化 7名

型化 10名



- ・ハイタッチCS1名
- ・KPI：PS受注 2/月

- ・ハイタッチCS4名
- ・クロスセル提案商材増加
- ・KPI；クロスセル＋ステージUP数
- ・プレイブックの作成

・ハイタッチCS7名

- ・カスタマーマーケティング立ち上げ
(活用動画、セミナー等)
- ・KPI：コンテンツタッチ数
- ・メソッド作成

…Plusdb



リリース

※VOCから新しいプロダクトリリース



各プロダクトのCS体制の推移

2014年

2015年

2016年

2017年

2018年

2019年

2020年

2021年



…BowNow

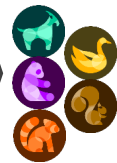
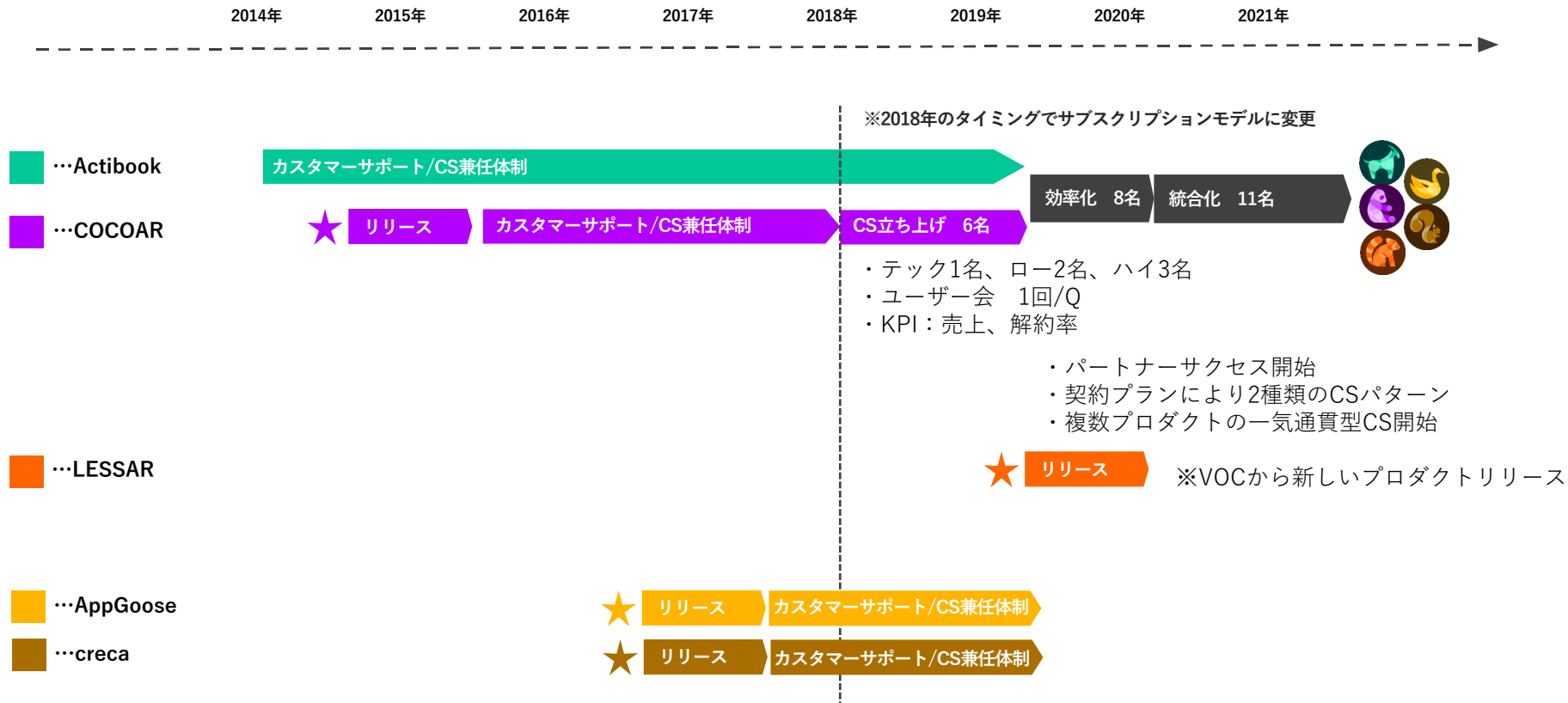


- ・ハイタッチCS2名
- ・ヘルススコアの作成
- ・KPI：解約率、スコア向上数

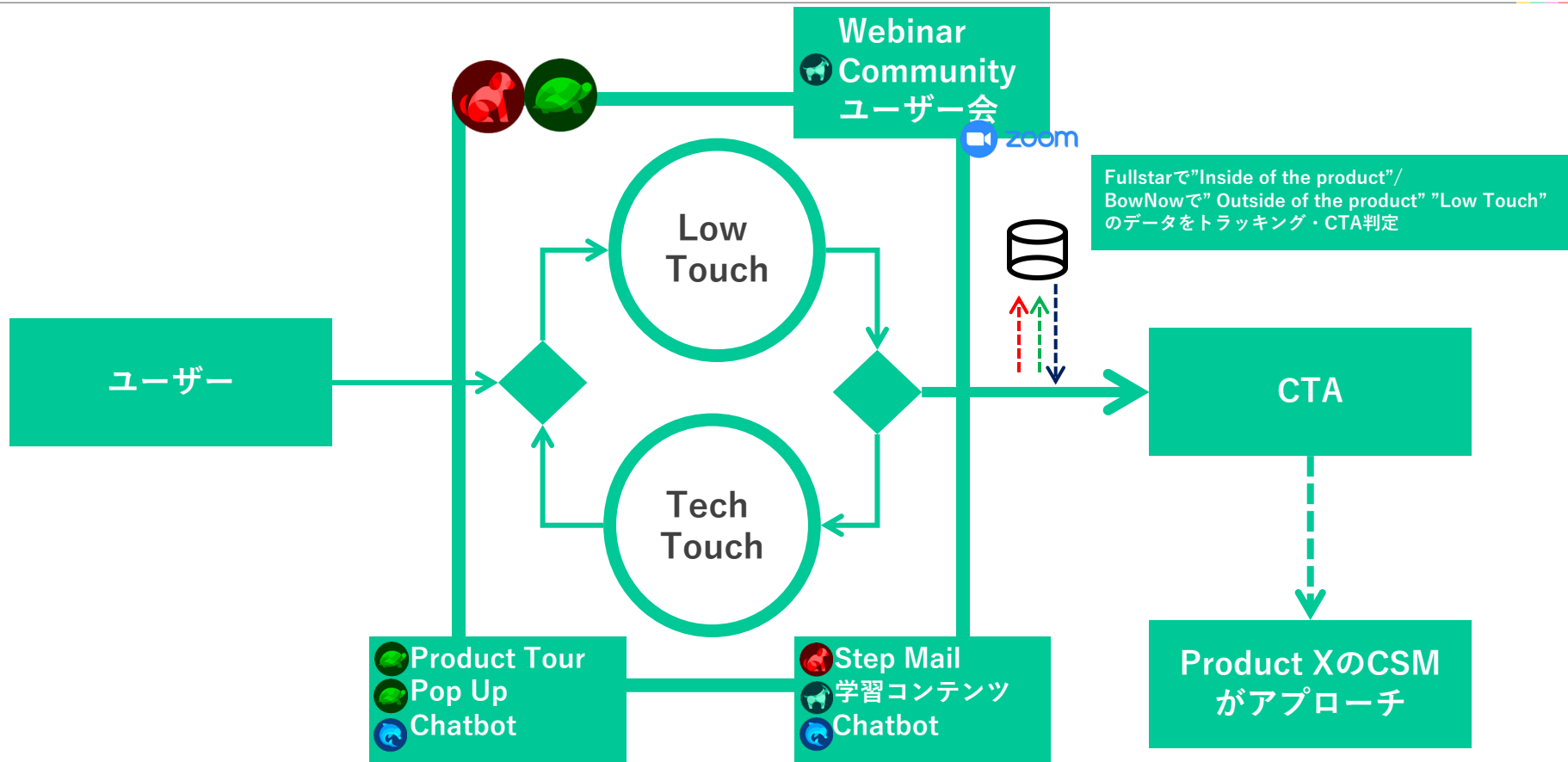
- ・CSOps1名
- ・KPI：アダプション
- ・動画サイト作成

- ・ハイタッチの役割分担 (Onboarding, Adoption)
- ・スタートアッププログラム作成

各プロダクトのCS体制の推移



Cloud CIRCUSのテックタッチ体制 ※基本的に自社ツールでテックタッチ構築



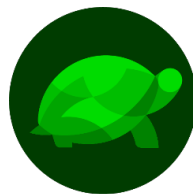
Inside of the product Outside of the product



Cloud**CIRCUS**

Fullstarのご紹介

チュートリアルをノーコードで作成できる 国産CSMツール



Fullstar
by CloudCIRCUS



“

SaaSツールのカスタマーサクセスを驚くほど簡単に管理できる



Fullstar
by CloudCIRCUS

¥0~

カスタマーサクセスを立ち上げたばかりの
SaaSベンダーでも簡単導入！少人数でも使いこなせる
カスタマーサクセスマネジメントシステム (CSM)

導入前



アプローチがバラバラ
管理が出来ていない

導入後



最適なタイミングで
最適な活動が出来る

■ エンゲージメント・アンケート管理

トラッキングコードを埋めたあとは、ノーコードでエンゲージメント調査やアンケートを自由に作成・表示可能。顧客ロイヤルティを知るための評価指標、顧客のインサイトを知るための自由記述のアンケートなどがカスタマーサクセス部門のみで運用が完了できます。



■ コミュニケーション管理

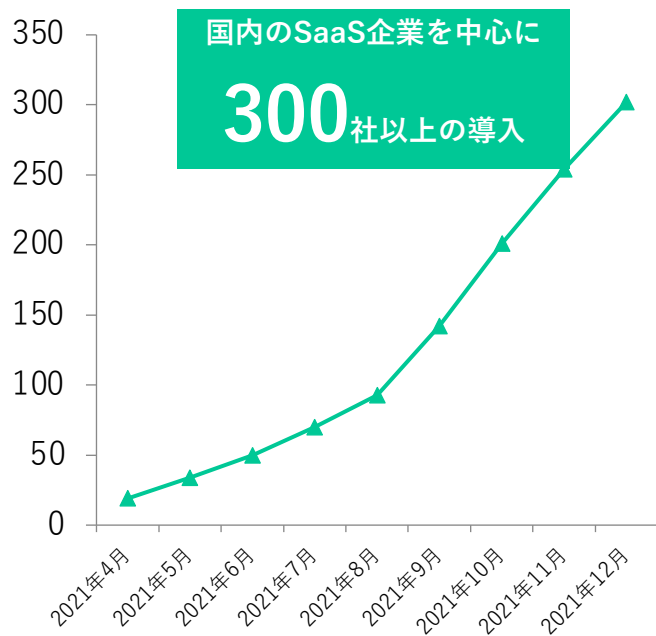
プルダウンから条件を選ぶだけで最適なタスクを割り当てることができます。解約やアップセルの兆候を逃さずハイタッチ管理ができるので、少ないリソースで効率的にLTVを最大化できます。



■ チュートリアル管理

トラッキングコードが設置されていれば、チュートリアルもノーコードで設定可能です。いちいち開発部の方に依頼しなくてもいいので、つまづきやすい設定などが判明したら、すぐにカスタマーサクセス部門の方だけで作成できます。





basic



塾スマ



Paintnote

IT Communications



MECHA MATCH

LESSARの事例

Free登録後のオンボーディング促進、
CSハイタッチ工数の削減に成功！

初期設定完了率：**95%**

DAU/MAU率：**3.5%UP**



Fullstar料金プラン

Fullstarプラン	Light	Free
想定利用者	ユーザーの活用レベルを個別に把握し、 効率的なハイタッチをしたい人向け	まずはテックタッチを実装し 対応工数を減らしたい人向け
月額費用(税込)	¥55,000	¥0
チュートリアル作成	無制限	1パターン
登録プロダクト数	5つ	1つ
エンゲージメント作成/分析	✓	✓
コミュニケーション管理	✓	—
顧客データ連携	✓	—
メール配信 (実装予定)	✓	—
利用状況分析 (実装予定)	✓	—
カスタマーサクセス	✓	—