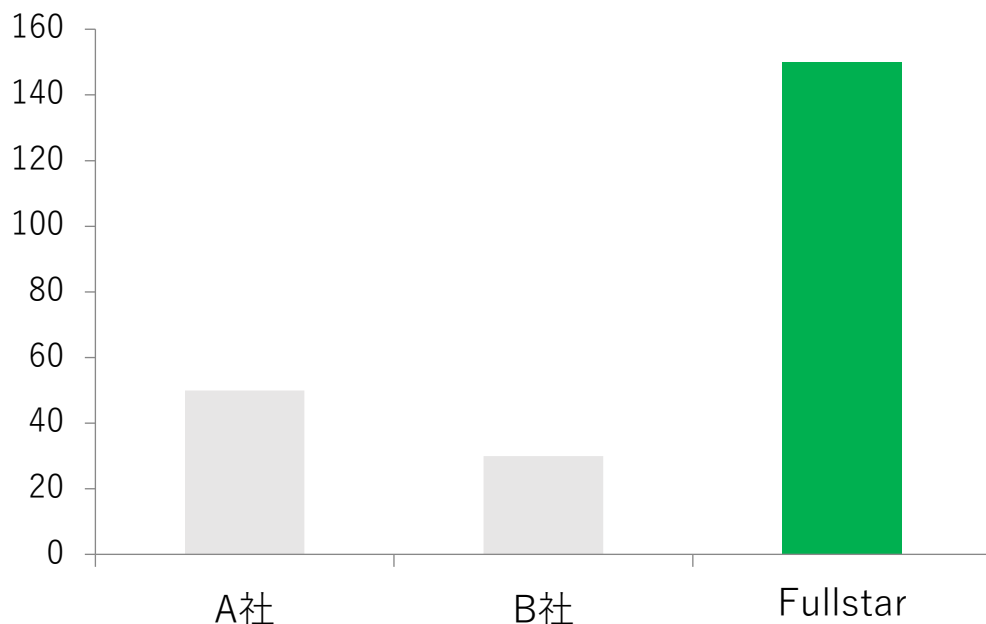


Cloud CIRCUS Fullstar 紹介セミナー

国内BtoB SaaS企業への
Fullstar導入実績は

150社(2022.2月末)



※各社のリリース等の情報から算出

ETL BIツール
電子署名 ERP オンラインストレージ **CRM**
LMS **AI ビデオ会議システム**
CSツール MDM
店舗 コミュニケーション **SNS** シングルサインオン
SFA **グループウェア**

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・lizuka Base |



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

ITMedia寄稿 「営業視点の顧客サクセス」 連載 (全3回)

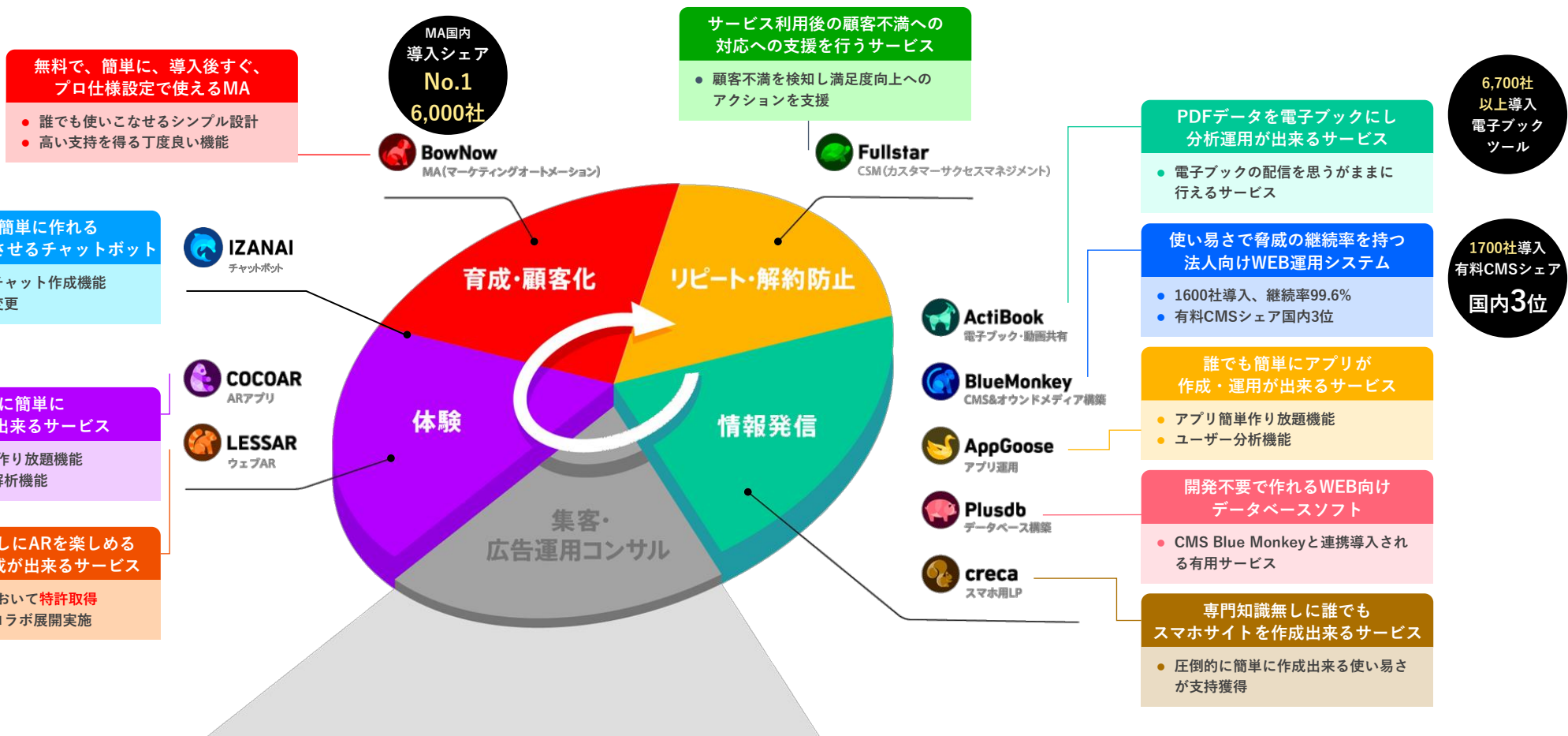
BtoB SaaS

- ・ 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サブスク

- ・ 定額制コリビングサービス 「HafH」 立ち上げ

“ 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。



“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・リピーター獲得」を実現するSaaSツール群です。



Fullstar



無料で、簡単に、導入後すぐ、プロ仕様設定で使えるMA

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)

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

IZANAI チャットボット

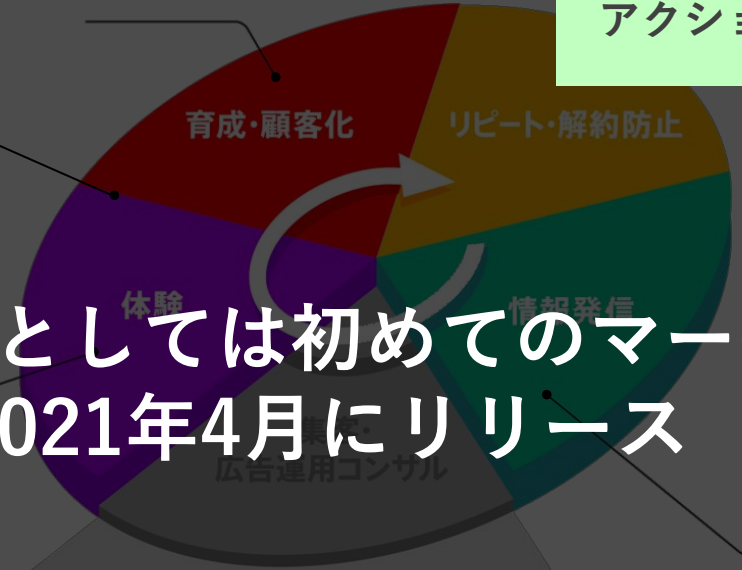
導入実績 70以上の業種 2,400社以上

安価に簡単にARが作成出来るサービス

COCOAR ARアプリ

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



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

6,700社以上導入 電子ブック ツール

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

Plusdb データベース構築

creca スマホ用LP

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

誰でも簡単にアプリが作成・運用が出来るサービス

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

クラウドサーカスとしては初めてのマーケティング以外のSaaSとして、2021年4月にリリース



①ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

②チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという想いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



① ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

② チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③ 到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④ サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという想いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



① ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

② チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③ 到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④ サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという思いから本格サービス化

弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



① ハイタッチ依存のCS

自社プロダクトがハイタッチ対応では追い付かなくなる

LESSARというAR作成SaaSで顧客数が増え、
テックタッチの導入が必要に。
離脱率の分析を行い、ボトルネック特定を開発と共に進め、
チュートリアルを開発、実装することを意思決定！

② チュートリアルの自社開発

チュートリアル実装により初期設定完了率95%を実現！

実装月から想定以上の効果を発揮。
初期設定をチュートリアルだけでほぼ完了させることに成功。
サポートへの機能に関する単純な問い合わせが減り、
対応工数も月間10時間近く削減

③ 到底見合わない投資対効果

費用対効果の確認。想定以上の開発コスト

チュートリアルの開発効果は絶大だったが、
開発工数は600時間も要した。
他プロダクトでも同様の開発工数を要するため、
サービスとして簡単に作成できる仕組みを構築

④ サービスの本格リリース

他社SaaSも助けたいという想いから本格サービス化

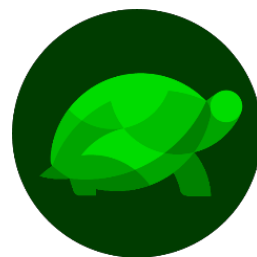
弊社は2006年からSaaSを提供していて、
国内でも早期に取り組んでいる方に数えられる。
サービス提供の予定はなかったが、
同様の課題を抱える会社は今後増えるため、
2021年4月からサービス提供開始。



CloudCIRCUS

Fullstarとは

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

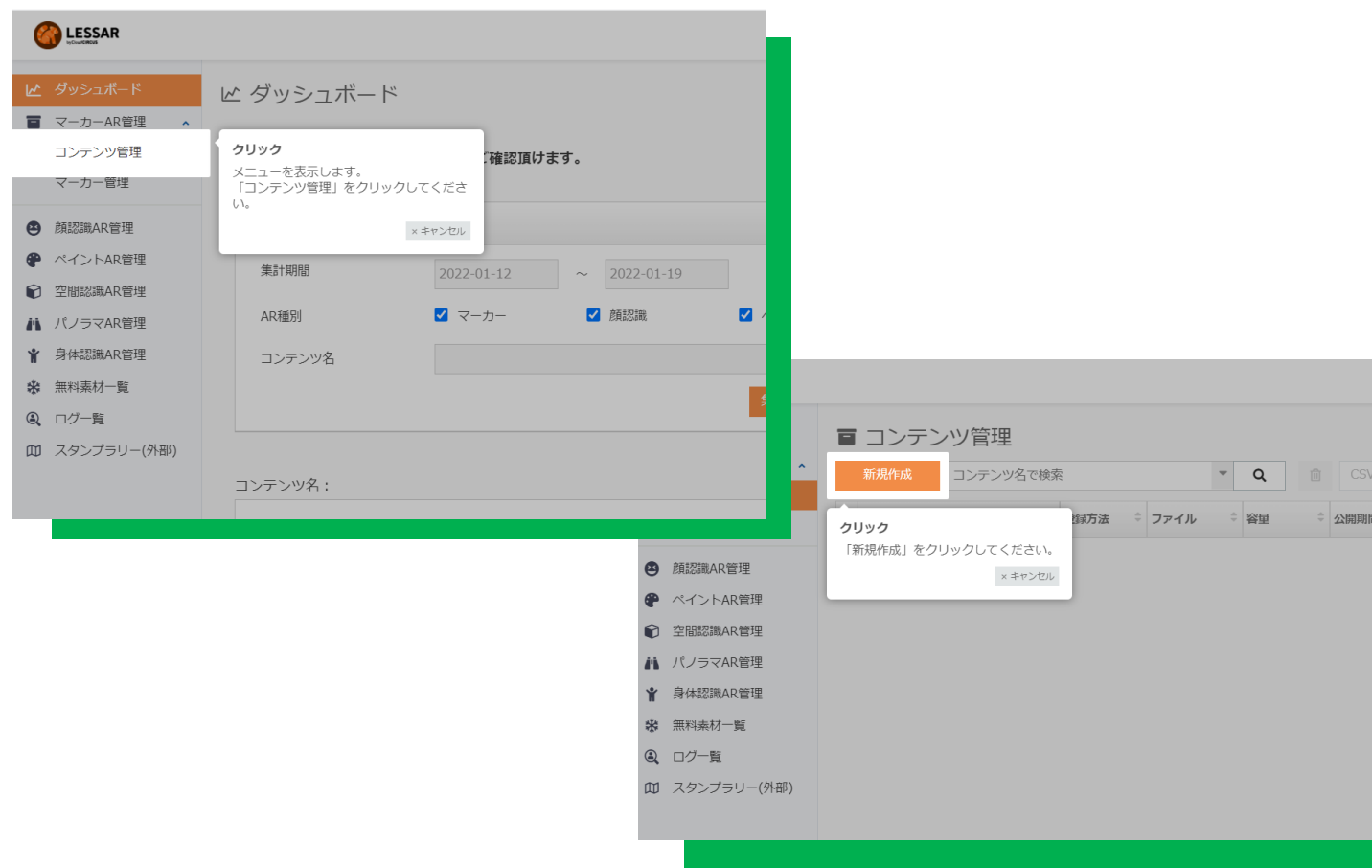
カスタマーサクセスにおけるチュートリアルとは

チュートリアル

プロダクト画面上で、注目してほしい箇所をハイライト、それ以外をグレースアウト、吹き出しを用いた説明を行い、プロダクトの設定を進める。

ユーザーが画面上で説明を見ながらプロダクトの設定を行えるため、機能活用率の向上、機能定着率の向上が見込める。

インタラクティブウォークスルー、ガイドツアー、ウェルカムスクリーン、オンボーディングチェックリスト等様々な種類がある。



チュートリアル以外にできること

アンケートの収集

プロダクトの満足度調査や定性的なアンケートを管理画面内に表示。

Slack通知

解約リスクが高いorエクспанション可能性が高いユーザーをアラート。

MAU,DAUの計測

自動でMAU,DAUを計算し、ダッシュボードに表示。

機能別活用頻度の可視化

機能別の活用頻度を集計、可視化。

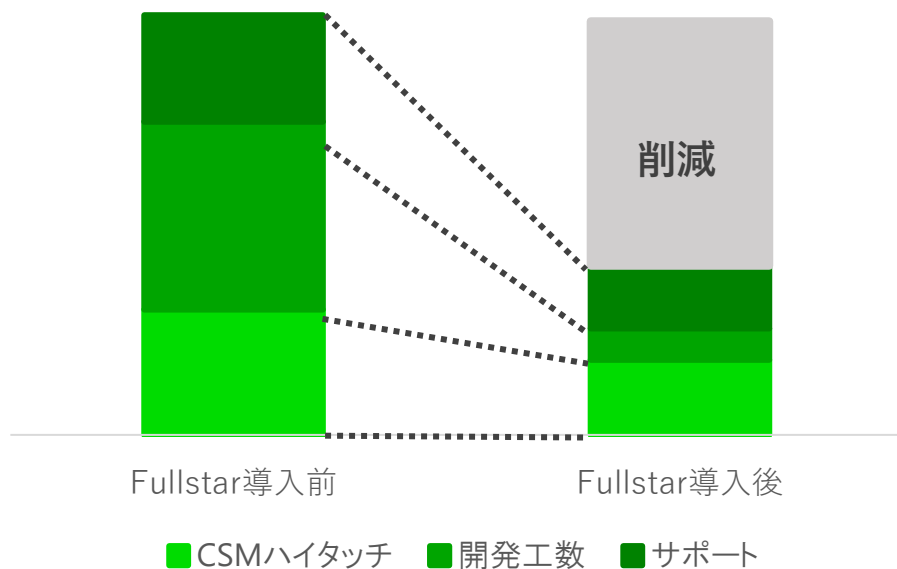
ポップアップの表示

任意のページでポップアップを表示。URL遷移設定も可能。

マルチプロダクト適用

複数のプロダクト（マニュアルサイト等含む）で実施、適用可能。

Fullstar導入で削減できる時間



01 サポート工数

事例A
「サポート対応時間が34時間→20時間に」

作成時間 34h→20h
人件費(時給) ×5,000円
削減金額 = 70,000円/月

02 開発工数

事例B
「チュートリアル開発時間が60時間→2時間に」

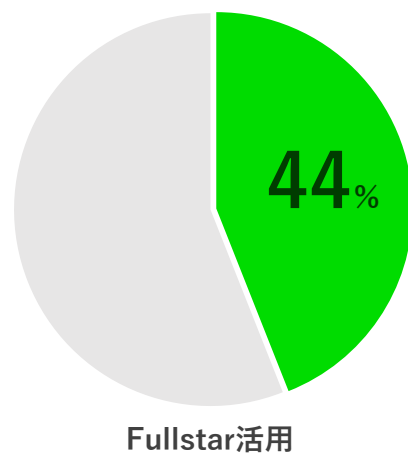
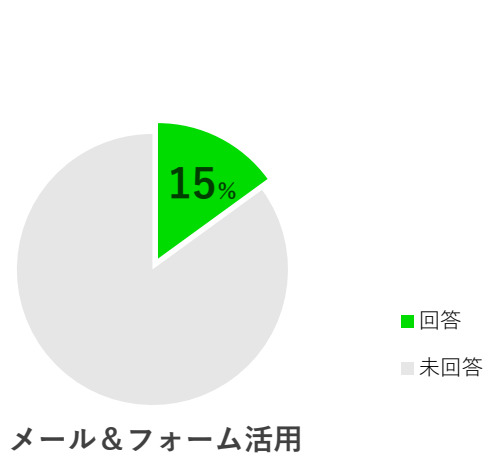
作成時間 60h→2h
人件費(時給) ×5,000円
削減金額 = 390,000円/月

03 ハイタッチ 支援工数

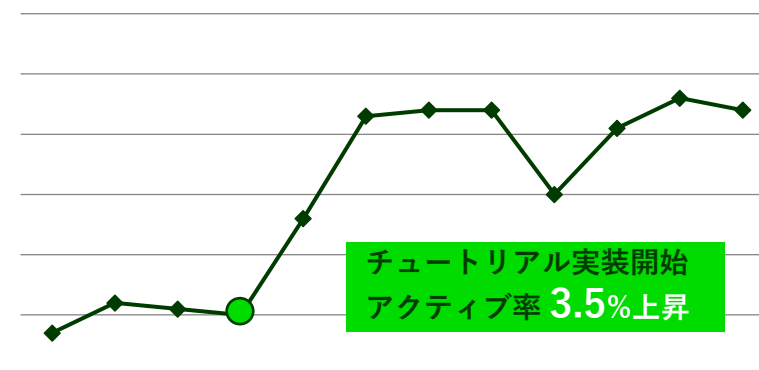
事例C
「ハイタッチフォローを40社→24社に削減」

ハイタッチ支援 40h→24h
人件費(時給) ×5,000円
削減金額 = 80,000円/月

Fullstar導入で顧客満足度 アンケートの回答率が大幅アップ



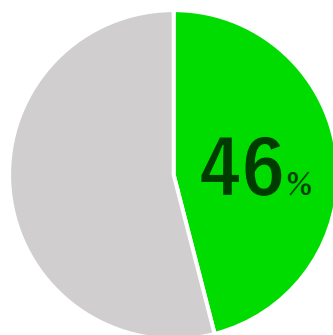
チュートリアル導入で アクティブ率(DAU/MAU)上昇



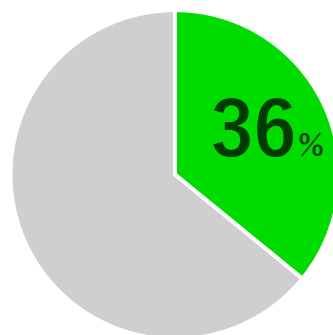
チュートリアル設置プロダクトのワンタッチ比率

カスタマーサポートにおけるワンタッチ
一度の返信で対応できるような簡単な問い合わせ内容のこと
(例：使い方や機能について)

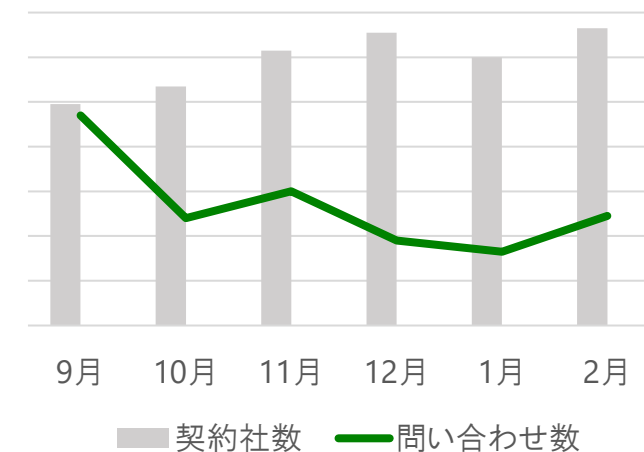
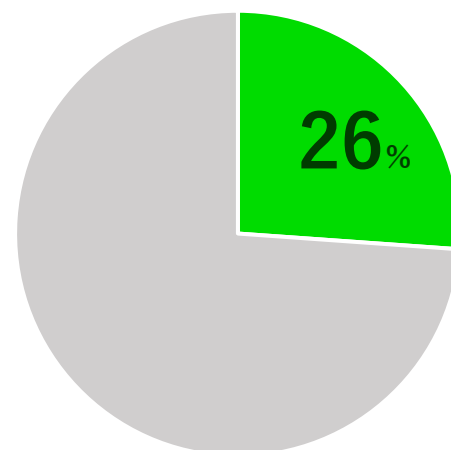
今までは契約社数の伸びに伴い、
サポートへの問い合わせ数も増加。
定型回答ができる「ワンタッチ」の内容を
チュートリアル化することにより、
「ワンタッチ比率の減少」
「全体的な問い合わせ数の減少」に成功



チュートリアル未設置の製品
ワンタッチ比率41%



チュートリアル設置の製品
ワンタッチ比率26%



ウェブAR作成SaaS「LESSAR」でのチュートリアル事例

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**



採用管理ツール「採用一括かんりくん」でのチュートリアル事例

ワンタッチの問い合わせ数を削減！

問い合わせ数：**10%** DOWN



月間問い合わせ数10%削減&アンケート回答数450%に。採用一括かんりくんのFullstarを活用したカスタマーサクセスとは？

／HRクラウド株式会社様



| 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もしたい人向け | 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 |
| マルチプロダクト対応 | ✓ | 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 | ✓ | ✓ |
| 専属カスタマーサクセス | ✓ | — |