

2023年3月29日
アディッシュ株式会社

カスタマーサクセスを加速する「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」の提供開始
～スタートアップ各社に合った適切なツールの導入・活用によりカスタマーサクセスを実現～

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、以下 アディッシュ）は、カスタマーサクセスを実現するためのツールの選定・設計・活用方法を支援する「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」の提供を開始しました。

CS STUDIO

【事業成長に欠かせないカスタマーサクセス支援ツールについて】

近年サブスクリプションモデルのビジネスが普及している中、企業がカスタマーサクセスを行うことが、顧客単価の向上、利用継続、解約率の改善に有効とされています。

特にスタートアップでは、カスタマーサクセスの成功が成長につながると言われています。

カスタマーサクセスを加速させるためには、新規顧客獲得管理、解約率改善やLTV向上のための施策管理、お問い合わせなどの顧客情報を効率的に一元管理できるツールの活用が欠かせません。

【カスタマーサクセスツールの選定・導入ステップと課題】

カスタマーサクセスツールは、国内に約500ツールあります^(※)。膨大な数のツールがある中で、自社の課題を解決する最適なツールを導入し有効活用するための、5つのステップがあります。

①自社の課題整理/目的/指標設定 ②ツールの情報収集/比較 ③ツール選定/社内調整 ④ツール導入作業 ⑤ツール導入後の運用/検証といった一連のステップは、時間や人員などのリソースを必要とするプロジェクトになります。

カスタマーサクセスの知見を持たずにツールの選定・導入・運用をすることは、事業成長の機会損失につながります。急成長するスタートアップにとって、最適なツールの導入が遅れることは、成長スピードの鈍化につながります。

^(※) アディッシュ調べ（2023年3月10日現在）

【「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」概要】

「カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス」は、カスタマーサクセスの知見を元に、各社の状況や要望をヒアリングし、課題解決に適切なツールの選定から導入までを迅速に支援していきます。

ツール導入後は、運用や検証などカスタマーサクセスコンサルティング支援もサービス提供しており、企業のカスタマーサクセスを総合的にサポートしていきます。

カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス

<https://cs-studio.adish.co.jp/service/tool-selection-and-utilization-support>

カスタマーサクセスツール選定・導入・運用ステップとアディッシュ支援範囲

ステップ	詳細	支援範囲
導入前	1 課題整理/目的/指標設定 <ul style="list-style-type: none"> ・運用フロー、カスタマージャーニーの整理 ・理想/現状/ギャップを埋めるロードマップまとめ ・成功しているかの指標、業務フローの設計 	カスタマーサクセス ツール選定・活用 支援(無償)
	2 ツールの情報収集/比較 (場合によってトライアル) <ul style="list-style-type: none"> ・各ツール提供企業へ資料請求 ・各ツール提供企業のツール説明会 ・各ツール提供企業の比較表作成 ・ツール選定ポイントのまとめ (トライアルする場合) ・導入候補ツールの絞り込み、トライアル実施 	
	3 ツール選定/社内調整 <ul style="list-style-type: none"> ・導入するツールを選定する ・導入するツールの要件確認 -セキュリティ、費用(アカウントや機能増加時)、ツールベンダー継続性など ・社内で導入の決済を取る -導入目的、費用対効果などの説明 ・社内説明会 -ツール操作方法など 	
導入後	4 ツール導入作業 <ul style="list-style-type: none"> ・ツール構築設計 ・設計に基づきツールの設定 ・運用設計&フロー -管理者アサイン、運用の指標設計、サポート体制 	カスタマーサクセス コンサルティング 支援
	5 ツール導入後の運用/検証 <ul style="list-style-type: none"> ・ツールの最適化改善 ・利用従業員のサポート ・設定指標の検証 	

カスタマーサクセスツール選定・活用支援サービス

<https://cs-studio.adish.co.jp/service/tool-selection-and-utilization-support>

【アディッシュ株式会社 概要】

設立 : 2014年10月1日 (東証グロースコード : 7093)

代表者 : 代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地 : 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

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とこれに伴う適応課題の解決
- 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・運用サービスの提供
- 誹謗中傷および炎上対策、学校向けネットいじめ対策

 URL : <https://www.adish.co.jp>

【報道関係者お問い合わせ先】

コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel:03-5759-0334 (代表) Mail : info@adish.co.jp

 お問い合わせフォーム : <https://www.adish.co.jp/contact/>

【本件に関するお問い合わせ先】

経営戦略本部 ビジネス推進部 ビジネス開発 松井

Tel : 03-5759-0334 (代表) Mail : mkg@adish.co.jp

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です。

※本リリース情報は、2023年3月29日現在の情報です。