

2024年4月25日
アディッシュ株式会社

アディッシュ、クラウドサーカスが提供するカスタマーサクセスツール『Fullstar』の代理販売における事業連携を開始

～カスタマーサクセスツールの活用支援を通してスタートアップの成長に寄与～

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、スターティアホールディングス株式会社の連結子会社であ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：東京都新宿区、代表取締役 北村 健一、以下クラウドサーカス）と事業連携を開始しました。

アディッシュは、クラウドサーカスが提供するカスタマーサクセスツール『Fullstar』（フルスタ）を含めたクラウドサーカスのカスタマーサクセス支援を行っています。支援を通してクラウドサーカスのSaaSプロダクトおよびカスタマーサクセスの知見を得られたことから、アディッシュから双方の顧客に『Fullstar』の活用提案が可能となり、代理販売を行うことになりました。今後両社では、カスタマーサクセスを導入する企業に対して、カスタマーサクセス実現の啓蒙活動なども視野に、事業連携に至りました。



【カスタマーサクセスツール『Fullstar』代理販売の背景】

スタートアップにおける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（CMS）です。ノーコードで自社のSaaS内にチュートリアル^(※1)を作成し顧客自身でツールを活用する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となり、LTVや利益の向上に貢献します。

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^(※2)です。これまでもツールを提供する企業とパートナー連携を行っています。

これらの背景から『Fullstar』の代理販売、クラウドサーカスと事業連携する運びとなりました。

【カスタマーサクセスツール『Fullstar（フルスタ）』の機能と導入効果】

■チュートリアル管理機能

『Fullstar』は、ノーコードで簡単にチュートリアルの設定が可能。

顧客自身が活用できる仕組みをつくるチュートリアルは、セルフオンボーディングを促進することで、カスタマーサクセス部門やカスタマーサポート部門の工数を削減し、質のよいUI/UXを実現します。

■エンゲージメント/アンケート管理

エンゲージメントやアンケートを簡単に作成・表示可能。

顧客ロイヤルティを知るためのエンゲージメントと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を活用することで、顧客の声や評価を集め、CS活動や開発に反映できます。

■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顧客の活用状況を確認することができ、その顧客にとって最適なタスクを割り当てることもできます。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。



Fullstar
by CloudCIRCUS

Fullstarの機能と期待できる効果

 チュートリアル ノーコードでチュートリアルやツールチップをSaaS管理画面上に表示することができます。 カスタマーサクセスのオンボーディング工数を削減することができます。	 アンケート SaaS管理画面上で、アンケートを表示することができます。 メールでの回答率と比較した際、4倍以上回答が集まります。	 顧客管理 ユーザーの最終ログイン日やステータスを管理することができます。 管理画面上でフォローが必要な会社をすぐに把握することができます。	 Slack/CRM連携 CRMやSlackと自動連携することができます。 Fullstarで取得した情報を基に、解約アラートの作成や活用状況レポートの作成ができます。
--	---	--	--

『Fullstar』を導入することで、たとえばカスタマーサクセス担当者は、オンボーディングやアダプションの工数を削減しカスタマーサクセスのリソースを最適化、顧客のLTV最大化につなげることが可能です。カスタマーサポート担当者は、顧客自身が悩みを解決できる仕組みを作ることにより、顧客対応時間の軽減につながるといった効果が期待できます。

【連携によせて両社よりコメント】**クラウドサーカス株式会社 『Fullstar』 事業部 事業部長 橋口 浩暉氏**

アディッシュ様との本事業提携をリリースでき、大変嬉しく思います。カスタマーサクセスの取り組みはSaaS企業を中心に年々増えてきていますが、多くの企業で人手不足、採用難、1人あたりの生産性向上などが課題となっております。カスタマーサクセスの設計コンサルティング・運用代行・常駐サービスを提供しているアディッシュ様と、カスタマーサクセスツール『Fullstar』を提供している弊社で、それぞれのアプローチからこれらの課題解決をしていき、国内のカスタマーサクセス市場の発展に寄与できればと考えております。

アディッシュ株式会社 執行役員 経営戦略本部長 小原 良太郎

『Fullstar』はクラウドサーカス様が15年もの期間、SaaSを提供してきた中で培われた知見をもとに生み出されたカスタマーサクセスSaaSです。アディッシュの顧客はSaaSを中心としたカスタマーサクセスを実現したい企業が中心となりますが、この『Fullstar』をご提案し、顧客のさらなる成功を実現するお手伝いができたらと考えております。

【スタートアップの成長を支援するアディッシュのカスタマーサクセスについて】

アディッシュでは、アーリーステージからレイターステージのスタートアップやメガベンチャーを中心に、「顧客の成功体験の最大化」を生むために、カスタマーサクセスの設計コンサルティング・運用代行・常駐/派遣サービスまで総合的に支援しています。新たな価値を創出するスタートアップの成長は、マニュアル通りの対応では難しいことから、顧客企業の現状や中長期で実現していきたいことなどをヒアリング、カルチャーを把握し顧客企業と伴走しながら価値を共創して顧客企業の成長を支援しています。

(※1) ログインすると最初に操作手順を自動で案内してくれる機能

(※2) 参考：アディッシュプレスリリース | 「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 | 2023年3月29日 https://www.adish.co.jp/news/20230329_cs/

【会社概要】**■クラウドサーカス株式会社 概要**

設立 : 2009年4月1日

代表者 : 代表取締役CEO 北村 健一

本社所在地 : 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリス21F

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

URL : <https://cloudcircus.jp/company/>

■アディッシュ株式会社 概要

設立 : 2014年10月1日 (東証グロース市場: 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「つながりを常によるこびに」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

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/>

【サービス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、2024年4月25日現在の情報です