

カスタマーサクセス支援 ～サブスクリプションビジネス支援ソリューション～

カスタマーサクセスで実現するサブスクリプションビジネスの成長

サブスクリプションビジネスの成長には、顧客企業がサービスを継続的に活用し、成果を最大化できる仕組みが不可欠です。

「なぜ顧客が離脱するのか分からない」「契約後の収益成長が伸び悩んでいる」といった課題をお持ちではないでしょうか。



課題	解約リスクを早期に把握できない	顧客利用状況や満足度が可視化できない	顧客対応が属人的で組織内に広げられない
	顧客がサービスをやめてしまう理由やタイミングを把握できず、対策が後手に回る。	データが散在し、顧客がどれだけ活用しているか、どこに不満があるかを定量的に把握できない。	顧客ごとに最適なフォローや提案ができず、契約の継続や追加サービスの利用につながらない。
解決	顧客の利用状況や問い合わせ履歴などのデータを分析し、解約リスクの高い顧客を見つけて個別にアプローチ。	顧客の声や行動データをリアルタイムで把握し、満足度や課題を定量的に管理。	提案やフォローのプロセスを標準化し、一貫性ある仕組みで契約継続やアップセル・クロスセルを実現。

カスタマーサクセスのプロセス設計支援

コンサルティングサービス



コンサルティングサービス

顧客起点でのサービス体験設計による**長期的な信頼関係構築**を支援

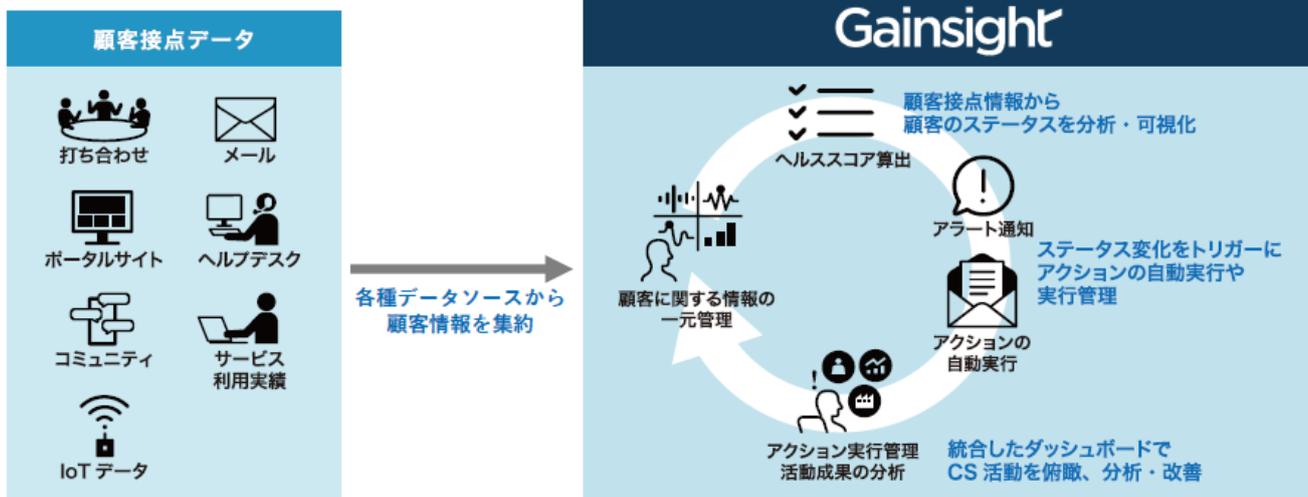
顧客の正確な理解と
成功の定義調査・設計

カスタマーサクセス施策の実行支援と
実行結果の検証・改善

- ・サブスクリプションビジネスの継続率向上・解約率抑制・契約顧客からの収益拡大を実現するため、専門コンサルタントが現状分析から施策立案・実行まで一貫して支援します。
- ・理想的なカスタマーサクセスジャーニーの設計、KPI策定、施策実行までを並走型でサポートします。

IT基盤でカスタマーサクセスを実現

カスタマーサクセスプラットフォーム「Gainsight」



- ・ Gainsightは、顧客接点のデータを集約・分析し、顧客ごとの健康状態や課題を一元管理。自動アクションや施策管理により、継続率向上・LTV最大化を支援します。
- ・ 組織全体で再現性のあるカスタマーサクセス運営を可能にし、属人化を防ぎながら事業拡大を加速します。

※本リーフレット中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。 ※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。 ※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。 ※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。 ※本リーフレット中の情報は、作成時点のものです。

株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp

本リーフレット掲載商品・サービスの詳細情報

https://www.hitachi-solutions.co.jp/subscription_support/solution/customersuccess.html

