

初開催！ 特設CSゾーン展示&セミナー カスタマーサクセスを知り学ぶ2日間

2023年初開催となった特設「CS MEDIA」ゾーンでは、7社がカスタマーサクセス関連ソリューションを出展。また、同ゾーン内ではカスタマーサクセス向けの年刊誌「CS MEDIA vol.0」が無料配布された。

ゾーン内にはミニプレゼンコーナーが設けられ、タイムスケジュール（図参照）で出展社および

識者らが登壇。初日の主催者セッションでは、こころみ 取締役 森山裕之氏が「サクセスまで含めた設計が成功の要点 失敗しないソリューション導入AtoZ」と題してソリューションを“使いこなす”までにありがちなつまづきや解決策について解説。さらに弁護士ドットコム 中嶋太志氏とKOMMONS 代表 白塚湧士氏が、

クラウドサイン（弁護士ドットコム）の「カスタマーサクセスの有償化サービス」の設計についてディスカッション。導入前の全社展開や導入支援におけるコンサルティングを有償化サービスとすることで、売り上げに加え契約率向上にもつなげた施策を発表した。初日最後のセッションで登壇したのはランサーズ オンラインマッチング事業部 富樫謙太郎氏。同社のインサイドセールスは、より効果的なタイミングでアプローチすべく、画面ポップアップでチャットボットを設置。文言やイラストなどのABテストを繰り返し、チャットボット→有人チャット→商談→成約に至るプロセスの最適化を図った事例を紹介した。

2日目の主催者セッションには、CS HACK 代表の藤本大輔氏が登壇。同氏は約5000名のカスタマーサクセス、カスタマーサポートの従事者が登録するコミュニティを1人で運用している。コミュニティを認知、拡大、持続するための運用の具体的な方法を解説した。さらに藤本氏はモデレーターとして登壇、SmartHR 執行役員／VP of Customer Successの稲船祐介氏と共演。SmartHRの



左から、ウェルディレクション 向井俊介氏、マネーフォワード 山口純子氏、Sansan 山田ひさのり氏、SmartHR 稲船祐介氏、才流 高橋歩氏、こころみ 森山裕之氏



左から、弁護士ドットコム 中嶋太志氏、KOMMONS 白塚湧士氏、ランサーズ 富樫 謙太郎氏、CS HACK 藤本大輔氏、カラクリ 小田志門氏

カスタマーサクセス組織は、わずか数年で約150名規模まで拡大。人事部門と連携した採用方法などについて解説した。最後のセッションはチャットボットを提供するカラクリ 代表取締役CEO 小田志門氏。生成AIがカスタマーサクセスおよびサポート組織をどのように変革するのかを解説した。

セミナー会場では2日間 2つのセッションが満席

セミナー会場でも2日間で2つ

のカスタマーサクセスのセッションが行われた。初日に登壇したのはマネーフォワード HRソリューション本部 カスタマーサクセス部 部長 山口純子氏とウェルディレクション 代表社員 向井俊介氏。営業向けのコンサルティングや教育などを行う向井氏が「顧客を成功に導いたうえで（喜んでもらい）、売り上げを伸ばす」という根本的な考えと高レベルで均質な顧客対応を型化する具体的な手法を解説。現場でカ

スタマーサクセスを統括する山口氏とディスカッションを行った。

2日目のセッションはSansan Sansan事業部 カスタマーサクセス部 カスタマーサクセスストラテジスト 山田ひさのり氏、才流 コンサルタントの高橋 歩氏、ミニプレゼンコーナーでも講演したSmartHRの稲船祐介氏が登壇。カスタマーサクセスに長年関わってきた経験者を迎え、カスタマーサクセスの役割と組織作りについて基本的な考え方を議論した。さらに「ハイタッチ・ロータッチ・テック（デジタル）タッチ」の各社の施策や、なぜハイタッチが必要なのか、デジタルタッチのはじめ方などについて解説した。

今後も、本誌ではカスタマーサクセスに関する情報発信を強化する方針だ。

図 ミニプレゼンコーナーセッションタイムスケジュール

	11月9日(木)	11月10日(金)
10:30	[CS-1] 10:30-10:50 主催者特別セッション サクセスまで含めた設計が成功の要点 失敗しないソリューション導入AtoZ こころみ 取締役 森山裕之氏 月刊コールセンタージャパン [CS MEDIA] 編集有希子	[CS-15] 10:30-10:50 主催者特別セッション 4000人のコミュニティ運営者に聞く！ 認知、拡大、持続可能な運営の要諦 CS HACK 代表 藤本大輔氏 月刊コールセンタージャパン [CS MEDIA] 編集有希子
11:00	[CS-2] 11:00-11:20 オペレーターの状態を表示灯で見える化！ 顧客体験(CX)を高める実践事例 PCIソリューションズ 新設 蓮枝莉氏	[CS-16] 11:00-11:20 人数の増減に柔軟に対応:Amazon Connectと Backlogで構築する コールセンターシステム PCIソリューションズ 新設 蓮枝莉氏
11:40	【会場C サテライト放映】 11:40-12:30 カスタマーサクセス特別講演 BtoB営業のプロフェッショナルに学ぶ 「定着」「拡大・継続利用」の戦略とコミュニケーション UKABU 代表取締役 丸山 幸平氏	【会場C サテライト放映】 11:40-12:30 カスタマーサクセス特別講演 「ハイタッチ人材の育成」と「スキルの平準化」に挑む！ カスタマーサクセスを「センター化」するメリットと課題 UKABU 代表取締役 丸山 幸平氏
12:40	[CS-6] 12:40-13:00 コールセンターオペレーションの最新事例紹介！ FAQや複雑なスク립トの変更頻度が高くても、 コールスタッフの学習・対応品質を標準化！ UKABU 代表取締役 丸山 幸平氏	[CS-20] 12:40-13:00 コールセンターオペレーションの最新事例紹介！ FAQや複雑なスク립トの変更頻度が高くても、 コールスタッフの学習・対応品質を標準化！ UKABU 代表取締役 丸山 幸平氏
13:30	[CS-7] 13:30-13:50 主催者特別セッション 経営貢献を加速する カスタマーサクセスの有償サービス設計 弁護士ドットコム 中嶋太志氏 KOMMONS 代表 白塚湧士氏	[CS-21] 13:30-13:50 主催者特別セッション カスタマーサクセスとサポートの 成否を握る「採用力」 集め、見抜き、育む—マネジメントの具体論 SmartHR VP of Customer Success 稲船祐介氏 CS HACK 代表 藤本大輔氏
14:00	[CS-8] 14:00-14:20 かけ放題×インサイドセールス ワンダフォンSIP変換サービス クラウドユニオン 営業統括本部 足立 拓太氏	[CS-22] 14:00-14:20 サポートからの改革 ～「顧客」をファンにするカスタマーサクセス～ ユニリタ Growwwing 松本 幸雄 氏 佐々木 一穂 氏
14:30	[CS-9] 14:30-14:50 サポートからの改革 ～「顧客」をファンにするカスタマーサクセス～ ユニリタ Growwwing 松本 幸雄 氏 佐々木 一穂 氏	[CS-23] 14:30-14:50 カスタマーサポートが知るべき 「カスタマーサクセス」の考え方 openpage 代表取締役 藤島 晋也 氏
15:00	[CS-10] 15:00-15:20 「ビデオ通話」で変わる 次世代型コールセンターの最前線 クアンド 代表取締役CEO 下岡 純一郎 氏	[CS-24] 15:00-15:20 かけ放題×インサイドセールス ワンダフォンSIP変換サービス クラウドユニオン 営業統括本部 足立 拓太氏
15:30	[CS-11] 15:30-15:50 カスタマーサポートが知るべき 「カスタマーサクセス」の考え方 openpage 代表取締役 藤島 晋也 氏	[CS-25] 15:30-15:50 「ビデオ通話」で変わる 次世代型コールセンターの最前線 クアンド 執行役員CRO 梅田 純子 氏
16:00	[CS-12] 16:00-16:20 CS組織の立上げと拡大における壁 ～生産性向上を実現する考え方と手法～ テックタッチ CX事業部 部長 滝沢 優 氏	[CS-26] 16:00-16:20 CS組織の立上げと拡大における壁 ～生産性向上を実現する考え方と手法～ テックタッチ CX事業部 部長 滝沢 優 氏
16:30	[CS-13] 16:30-16:50 主催者特別セッション チャットでインサイドセールスの効用！ メリット/デメリットから効果検証、 対応人材の育成まで ランサーズ オンラインマッチング事業部 富樫 謙太郎 氏 月刊コールセンタージャパン [CS MEDIA] 編集有希子	[CS-27] 16:30-16:50 主催者特別セッション I Tのフロに聞く 「生成AI」のカスタマーサクセス活用 カラクリ 代表取締役CEO 小田志門氏 月刊コールセンタージャパン [CS MEDIA] 編集有希子



カスタマーサクセスセッションの様子



イベント初日に
発行された年刊
「CS MEDIA」が
無料配布された