

-「顧客の課題」はデータで見える？-
利益を生み出す
カスタマーサクセス組織の作り方

開催日時：2023年11月8日（水）
申込締切：2023年9月8日（金）



ご協賛メニュー・詳細

名称	利益を生み出す カスタマーサクセス組織の作り方	事前申込者数	約100名想定
主催		想定視聴者 属性	カスタマーサクセス部門の部門長、担当者 マーケティング部門、営業部門の部門長、 経営者、経営企画の方、 システム導入に関わる社内情報システムの企画担当者
開催日時	2023年11月8日（水）		
申込締切	2023年9月8日（金）	告知・集客	
イベント形式	集合型オンラインセミナー	運営	アイティメディア株式会社 セミナー運営事務局

本内容は予告なく変更または実施を中止する場合がございます。あらかじめご了承ください。ご不明点等は営業担当までお問い合わせください。

企画趣旨

SaaS型ビジネスの台頭、そしてモノ売りからコト売りへのトレンド転換もあって、あらゆるビジネスがサービス化、サブスクリプション化を志向するようになりつつあります。

いまや「成約」はゴールでなくスタート。
LTV（顧客生涯価値）を最大化させるためには顧客の成功を促し、
自社の提供価値を認識し続けてもらうための取り組みが必要です。
そこで重要な役割を担うのが、カスタマーサクセスです。

カスタマーサクセスはコストではなく投資。
解約防止や継続率の向上はもちろん、アップセル、クロスセル、紹介による新規獲得など、
売り上げ創出の起点としての役割も期待できます。

データから顧客のインサイトを読み解き、物言わぬ顧客の課題を積極的に見つけ出して成功を後押ししてこそ、
真のエンゲージメントは生まれるものでしょう。

長く愛され、顧客とともに成長する企業になるため、これからのカスタマーサクセスについて、ご一緒に考えてみませんか。

企画内容

概要

顧客の成功とはより良い顧客体験と成果の総和と定義できます。自社の成功は顧客に成功をもたらしてこそ得られるもの。専任組織の立ち上げからKPI策定、変化する顧客ニーズに対応するためのさまざまな取り組みまで、プロフィットセンターとしてのカスタマーサクセスを作り育てるために必要な知恵とノウハウを、エキスパートと共に考えます。

キーワード

カスタマーサクセス管理 (CSM)

顧客満足、顧客理解

顧客体験 (CX) 向上

LTV向上

NPS

カスタマーサクセス

カスタマージャーニー

視聴者の抱える課題意識

- 解約防止
- リテンション
- アップセル
- クロスセル
- 新規顧客創出
- NPS向上

ITmediaマーケティング掲載 カスタマーサクセス関連記事のご紹介

「カスタマーサクセス」はマーケティングや営業をどう変えるのか Gainsight日本法人代表に聞く

カスタマーサクセスプラットフォームの草分け的存在であるGainsightが満を持して日本市場に本格進出。日本法人の代表を務める絹村悠氏が初めてメディアの単独取材に応じた。



カスタマーサクセスの概念を本格的に世に知らしめるきっかけとなった「青本」と呼ばれる書籍がある。『カスタマーサクセス—サブスクリプション時代に求められる「顧客の成功」10の原則』（英治出版）が、それだ。カスタマーサクセス職に従事する人のバイブルであるこの青本の著者であるニック・メータ氏は、2009年に米国でGainsightを創業し、企業向けのカスタマーサクセスプラットフォームを提供している。

Gainsightは2022年4月に日本法人を設立し、本格的に日本市場の開拓に乗り出した。同年8月に日本法人社長に就任した絹村悠氏に、日本での活動方針とGainsightの考えるカスタマーサクセスの在り方を聞いた。



カスタマーサクセスの真骨頂は「離脱防止」ではない



絹村悠氏

ソフトウェア企業を中心にサブスクリプション型のビジネスモデルが拡大する中、多くの企業が売り切りモデルからの変革を迫られている。その中で、カスタマーサクセスは業績に大きく影響する重要な職責と位置付けられるようになりつつある。

これまで、カスタマーサクセス部門は解約防止のための専門組織という印象があった。つまり、いかにして顧客を辞めさせないかに重点をおいていたのである。だが、解約を希望する顧客に対して、あの手この手で何とか顧客をつなぎ止めるだけでは「顧客の成功」とは正反対の活動だと言わざるを得ない。もともとやめたかったサービスを渋々継続してもらっても、それで顧客が成果を出せなければますます離脱意向は強まる。結果、企業側も売り上げを落とすことになる。これは買う側にとっても売る側にとっても不幸な結末だ。

そこで絹村氏は、日本企業が抱いているカスタマーサクセスへのイメージを変えていきたいと考えている。顧客が成功し、成長することを目的とした文字通りのカスタマーサクセスの姿に立ち返ろうというのだ。

売りに貢献するカスタマーサクセス「エクспанション」成功の鉄則とは？

これまで日本のカスタマーサクセスの現状や立ち上げの際にエクспанション（アップセルやクロスセル）が重要なことに言及した。では、そのために具体的には何をしていけばよいのか。

Salesforce.comの20年と「カスタマーサクセス」への熱い思いをマーク・ベニオフ氏が語った

元祖SaaS企業として躍進するSalesforce.comが守り続けるコアバリューとは何か。会長兼CEOのマーク・ベニオフ氏も登壇した創業20周年スペシャルイベントから、成功のヒントとなる言葉を紹介する。

「企業は生き残るために、お客さまの期待を超える体験を提供する必要がある。そのためにデジタルトランスフォーメーションを加速しなくてはならない。これをサポートするためセールスフォースは大幅に事業を拡大する」（小出氏）

SaaSという業態を生み出しITの民主化を推進してきたSalesforceは、これまでに15万社を超える企業のデジタルトランスフォーメーションを支援してきた。同社の成功の土台には、創業時から変わらない以下4つのコアバリューがある。

- Salesforceの4つのコアバリュー
 - Trust（信頼）
 - Customer Success（カスタマーサクセス）
 - Innovation（イノベーション）
 - Equality（平等）

まずは製品に対する顧客からの信頼がなければならぬ。信頼され、顧客を成功させて初めて自社も成功できる。そして、顧客と共に世の中にイノベーションを生み出す。顧客やパートナー、そして社会と良好な関係を維持するためには、対等な関係の中でお互いの多様性を認め、尊重し合うことも重要になる。



小出 伸一氏

次ページ [マーク・ベニオフ氏「Salesforceはただの会社ではない」](#)

タイムテーブル

【各セッション枠時間】

基調講演：40分

スポンサーセッション：30分

13:00～13:40

基調講演1

13:50～14:20

スポンサーセッション1

14:30～15:00

スポンサーセッション2

15:10～15:40

スポンサーセッション3

15:50～16:20

スポンサーセッション4

16:30～17:10

協賛社合同
パネルディスカッション

特別企画：協賛社合同パネルディスカッション



ITmedia マーケティング 編集長

織茂洋介

協賛社各社の取組から、カスタマーサクセスの現状と未来を探る

ITmedia マーケティング織茂編集長と、協賛社によるパネルディスカッションを実施。「カスタマーサクセス領域の専門家」としてユーザーを支援する協賛社の皆様と、日本におけるカスタマーサクセスの現状と目指すべき未来について語り合うセッションを企画します。



※上記タイムテーブルは変更となる可能性があります。

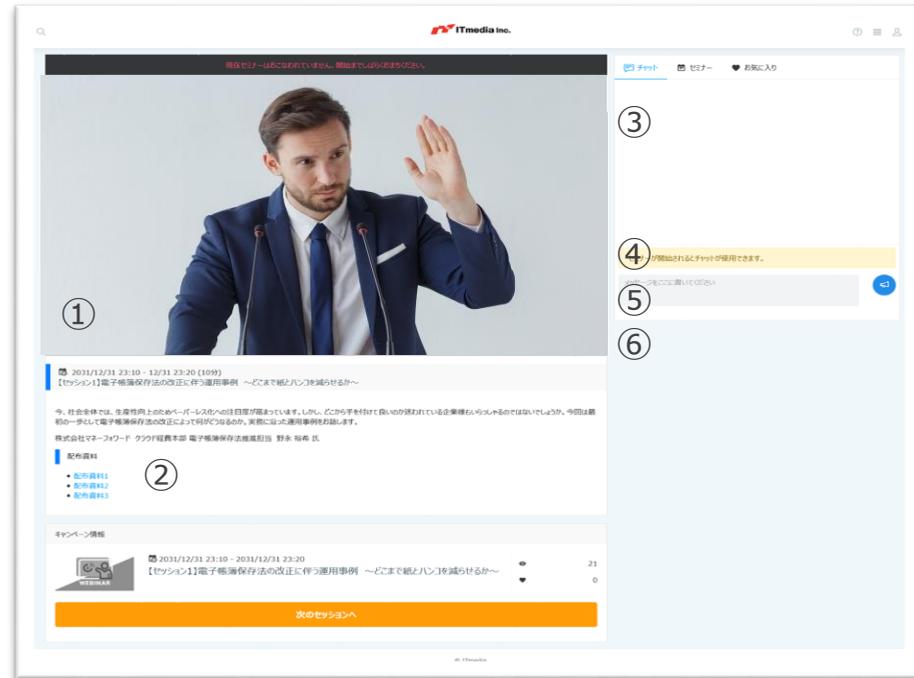
ご協賛メニュー

	商品の魅力を直接訴求したい!	スポンサーセッションの準備は難しいけれど、リストを獲得したい!
	セッションプラン	リストプラン
スポンサーセッション Live配信+アーカイブ	●	-
特別企画 協賛社合同 パネルディスカッション	●	-
全申込者リスト (約100名想定)	●	●
セッションアンケート	●	-
視聴者データ・レポートサイト	●	-
事前アンケート結果	●	●
スポンサーロゴ掲載	●	●
資料配布	●	-
開催報告書	●	●
料金 (すべて税別・グロス価格)	¥1,900,000-	¥1,000,000-

※セッションスポンサーが2社未満の場合、実施は見合わせとなります。
 ※スポンサー数に応じて、プログラムは適宜変更いたします。

ご協賛メニュー詳細

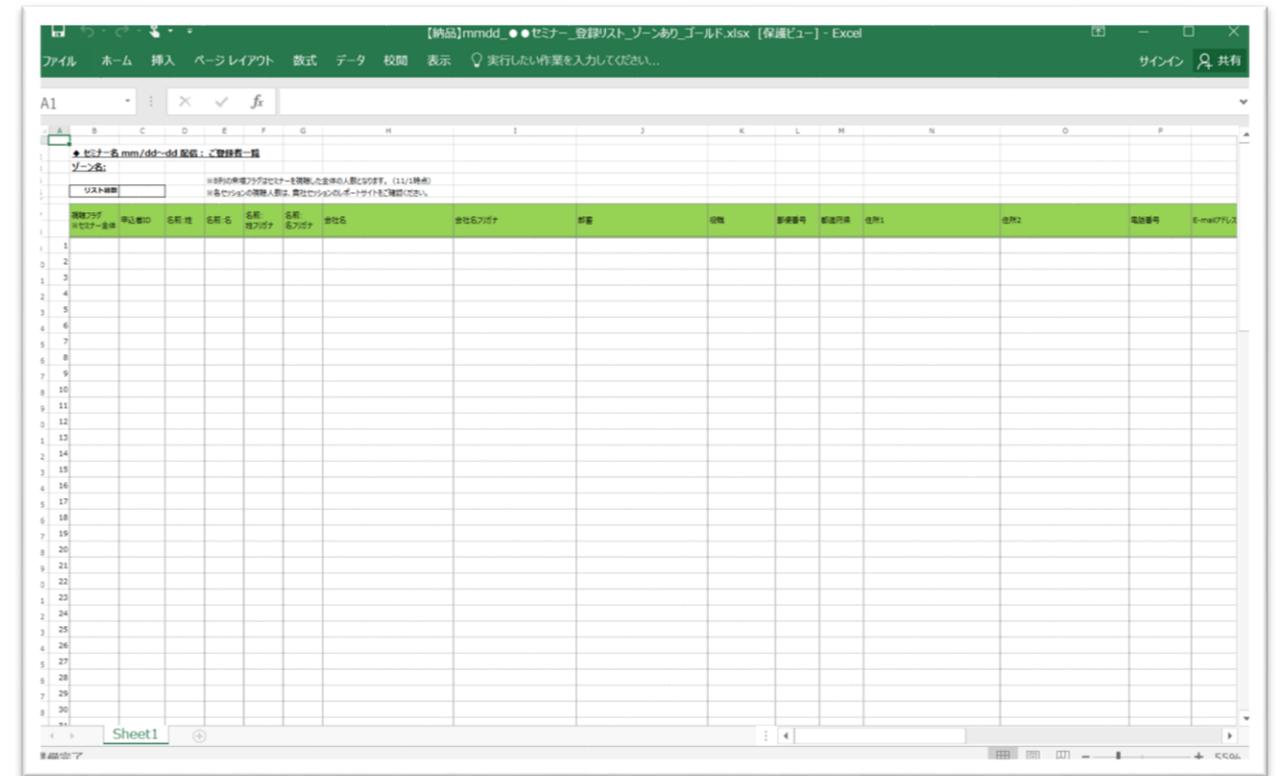
スポンサーセッション



スポンサーセッション枠をご活用いただけます。
 ご来社が難しい場合は動画データをご納品いただき、当日配信することも可能です。

項目	①講演映像・講演スライド ②セッション紹介 ③セッションアンケート ④質問送信フォーム ⑤資料ダウンロード ⑥関連リンク
備考	※配信時のスポンサーセッションにはQ&Aコーナーが用意されており、講演に参加している視聴者はその場でテキストにて質問が可能です。(スポンサー様がQA実施を希望された場合のみ)

全申込者リスト

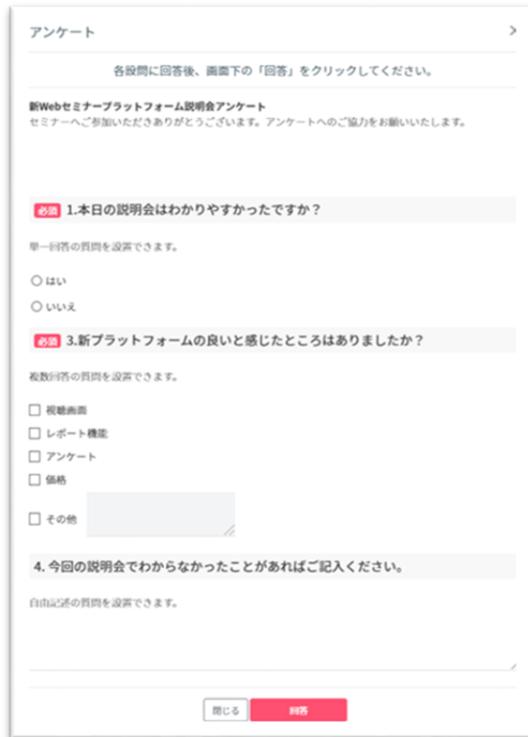


ご提供情報	名前・会社名・部署・役職・住所・電話番号・メールアドレス・業種・職種・役職クラス・従業員規模・関与など
納期	イベント終了後3~5営業日以内にExcelデータ形式にて納品

※画像はイメージです

ご協賛メニュー詳細

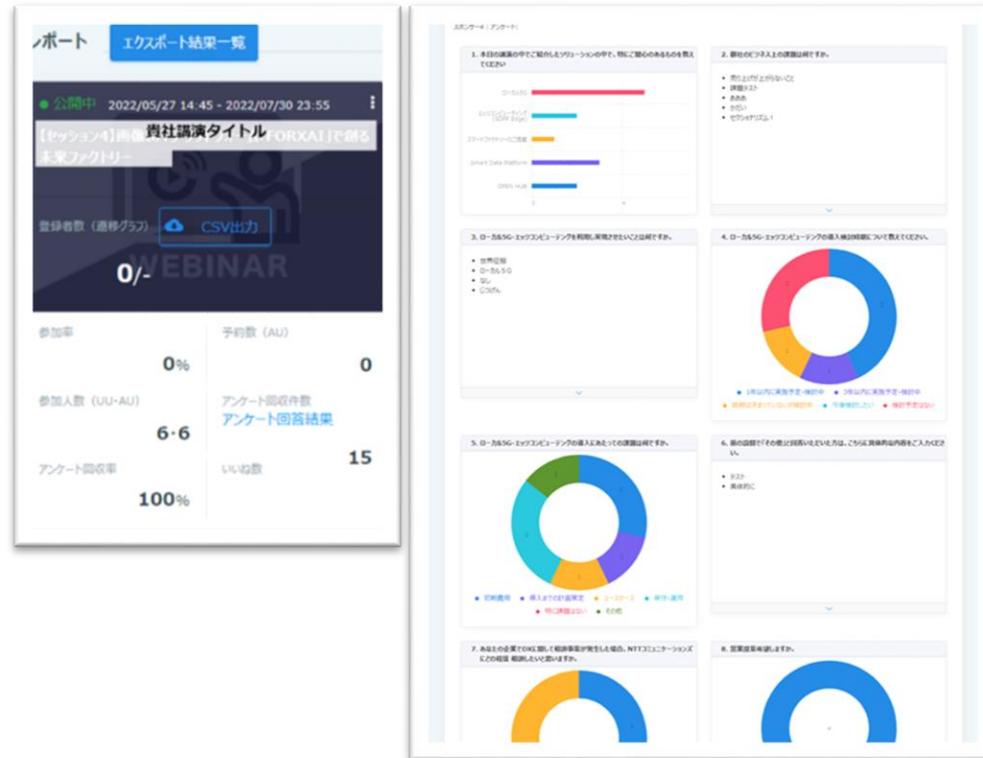
セッションアンケート



貴社のセッション枠の時間内に、独自のアンケートを実施頂けます。

回答形式	単一回答、複数回答、自由回答の3種類を組み合わせ自由にご設定頂けます。
備考	※アンケートボタンを押すと、ポップアップで表示されます。

視聴者データレポートサイト



セッションのレポートサイトをご提供します。

ご提供情報	「会社名」「部署名」「役職」「電話番号」「メールアドレス」などの名刺情報
備考	DL可能です。

事前アンケート結果



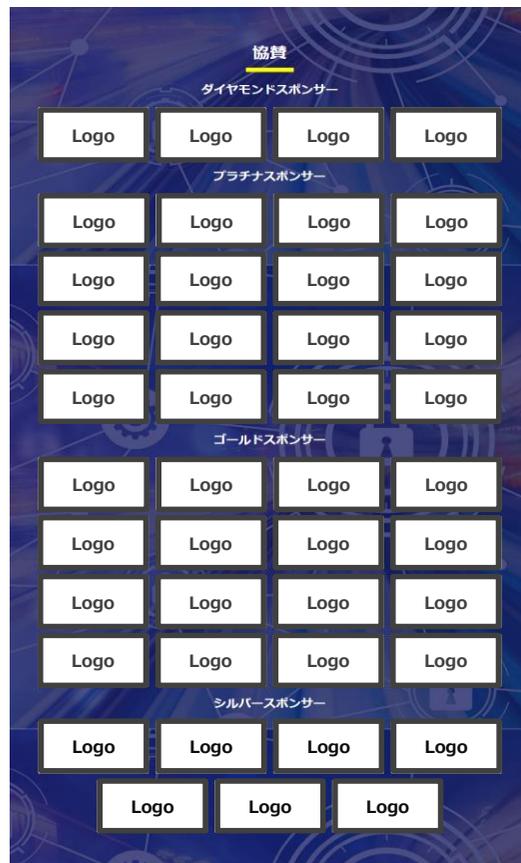
事前登録時に製品選定における立場など（BANT情報）等も合わせて提供します。
見込み客の選別やアポイントを取るときの事前情報としてお役立てください。

備考	設問はアイティメディアが設定致します。個別設定不可。
----	----------------------------

※画像はイメージです

ご協賛メニュー詳細

スポンサーロゴ掲載



イベントの集客サイトに貴社のロゴを掲示し、貴社サイトへのリンクを設定いたします。

資料配布



開催報告書



アイティメディアで一般来場者へアンケートを行っており、その集計結果を開催報告書として会期終了後にご提供いたします。

項目	申込者/企業一覧・勤務先都道府県・業種・職種・役職・従業員規模・製品、サービス導入への関与・興味関心のあるテーマ 視聴者/セッション別満足度・セミナー満足度・他イベントごとに適した質問複数
備考	個人情報是不含、集計データでのご提供です。

※画像はイメージです

オプションメニュー

出展効果を最大化する追加施策！

LIVEセッション録画データ納品



セッション動画を活用したい！

セッションがあるプランにお申込みいただき、LIVEでご登壇いただいた際に、配信した貴社のLIVEセッションの録画データをmp4形式で納品いたします。

※動画の編集は行いません。

二次
利用例

ウェブサイト・YOUTUBE・再ライブ配信・ナーチャリング

金額

5万円

納品リストへABMデータ追加



納品リードから効率的な案件発掘が可能！

アイティメディアのコンテンツ分析により、ABMデータを納品リストに追加します。企業intent可視化で効率的な案件の発掘が可能です。

※データ集計作業のため、通常より1営業日遅れての納品となります。

詳細

go.itmedia.co.jp/l/291242/2022-10-19/2bvm1jn

金額

20万円

セッション収録サポート



プロの機材で手軽に動画の制作が可能！

セッション動画30分の収録をサポートいたします。プロ機材及び収録会場をご用意しますので、手軽に動画の制作が可能です。

講演者のお顔＋資料スライドを同時収録します。画面右上1か所に、肩書やテーマをテロップを入れていただけます。オンライン収録も可能です。

金額

18万円

※画像はイメージです

オプションメニュー

出展効果を最大化する追加施策！

セッション動画活用リード獲得



もっと自社コンテンツを見た人のリードがほしい！

セミナーにご掲載いただく講演動画や製品資料をTechTarget ジャパン/キーマンズネットに転載。ご準備いただいたコンテンツをそのまま活用し、セミナー終了後も手間なく【属性&件数を保証したリード獲得】を継続実施していただけます。

詳細 <http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2022-09-02/2bfy1tr>

金額 **30万円~**

行動履歴 ターゲティングタイアップ



もっとサービスを知って、理解を深めてほしい！

読者の行動データを活用し、興味のある人を貴社タイアップ記事に誘導。拡張配信により、訪れたことのない読者でも同じ興味を持つ人をリーチします。
※本メニューは、ライブ/オンデマンド配信、録画データ等を視聴しながら要点をまとめるものです。別途取材は行いません。

詳細 <https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2022-09-09/2bjcm9g>

金額 ~~170万円~~⇒**150万円**

アフターフォローセミナー



獲得したリードをナーチャリングしたい！

貴社の訴求と読者の関心に合った企画を編集部が設計し、アイティメディアが集客・配信までサポート。パネルディスカッションや30分のセッション動画の収録も可能。プロ機材と収録会場を提供しますので、手軽に動画制作ができます。

詳細 <http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2022-01-30/281s4xh>

金額 ~~245万円~~⇒**230万円**

※オプションのみでのお申込みはできません（すべて税別・グロス価格）
※画像はイメージです

追加施策で効果を最大化！

オプションメニュー

リード情報×主催アンケート回答情報付与

New!

リード情報と主催アンケートの回答情報を紐づけることで、
興味関心や課題感がより深く可視化できるのでフォローしやすい！

【メニュー詳細】

- お申込みいただいたプランに沿って納品されるリード情報に、主催アンケートの回答情報を付与して納品
(=納品リードの中で、回答情報が付与されるリード/されないリードが発生します)
- セミナーにご協賛いただいているお客さまのみお申込み可能

納品データサンプル ※画像はイメージです

会社名	従業員規模	セキュリティ対策、いまだに必要なこと	サブライフェン攻撃に気づかない、新たな脅威	クラウド&ゼロトラスト	エンドポイント対策の管理	企業名	順位	変化	「課外以上の依頼者の有無」フラグ	「導入予定1年以内の有無」フラグ	「新システム導入目的の有無」フラグ	「数値電の有無」フラグ
8												
9	総合労働保障(株)	06.5000人以上	●	●	●							
10	エヌ・ティ・ティ・データ先端技術株式会社	05.1000人~5000人未満	●	●	●	エヌ・ティ・ティ・データ先端技術(株)	49	1				0
11	西日本電信電話株式会社 東海支店	05.1000人~5000人未満	●	●	●	西日本電信電話(株)	26	1				0
12	株式会社デンソーテン	05.1000人~5000人未満	●	●	●							
13	株式会社三井住友銀行	06.5000人以上	●	●	●	(株)三井住友銀行	1	1				1
14	SCK株式会社	06.5000人以上	●	●	●	SCK(株)	18	-				0
15	昭和産業株式会社	05.1000人~5000人未満	●	●	●	昭和産業(株)	212	-56				0
16	タカシ乳業株式会社	05.1000人~5000人未満	●	●	●							1
17	株式会社TMJ	06.5000人以上	●	●	●							

通常のリード情報

アンケートの回答情報を付与

【納品タイミングについて】

- リード情報 | セミナー閉幕日の3-5営業日後に納品
- アンケート回答情報 | セミナー閉幕日の2-3週間後を目途に追って納品

※アンケート回答情報の納品タイミングは、セミナーによって異なります
※アーカイブ配信期間中もアンケートの回答を受付けるため、アーカイブ配信終了後にデータ精査のうえ納品いたします

お申込締切：セミナー開幕日前日まで

ご提供価格 (税別・グロス価格) :

20万円

スケジュール

- **申込締切**
2023年9月8日(金)
ご出展意思を担当営業にお伝えください。
後日弊社より発注書が送付されますのでDocuSignにてご署名のうえご返送ください。
- **告知準備**
セッションのご講演者情報、ご講演タイトル、貴社ロゴデータなど合わせてご提出いただき、**セッション登録用紙を事務局へご提出**ください。
- **告知開始**
2023年9月下旬
事務局にて、イベント告知サイトをオープンいたします。
同時に視聴希望者の事前登録も開始いたします。
- **開催準備**
配布資料・視聴者向けセッションアンケート設問・動画納品の場合のご講演データなどを**事務局にご提出**ください。開催2営業日前までにレポートサイト情報もお送り致します。
- **開催**
2023年11月8日（水）
ライブ講演いただく場合は、事務局よりご案内する時間までにアイティメディアのスタジオ受付にお越しください。
- **レポート**
会期終了**3～5営業日以内に事前申込者のリストをご提出**致します。
終了後1～2週間程度、セッションのアーカイブ配信を行います。※予定開催報告書は集計後、別途営業担当よりご提出致します。

テクノロジーがマーケティングを進化させる

～戦略立案から実装まで、マーケティングに関する情報を網羅～



ITmedia マーケティングとは

ITmedia マーケティングは“テクノロジーがマーケティングを進化させる”をコンセプトに、テクノロジーを軸としたマーケティングの最新情報を提供する会員制（登録無料）の専門メディアです。

マーケティング部門の担当者に加えて、経営企画部門、広報部門、情報システム部門、販売促進部門など、企業のマーケティング活動に関わる方々を読者対象とします。8つのカテゴリに分類した専門記事、ホワイトペーパー、マーケティング専門ブログなど、さまざまな切り口のコンテンツでマーケティング・リーダーの日々の業務を支援します。

メディア名	ITmedia マーケティング
URL	https://marketing.itmedia.co.jp/
PV/UB	410,650PV 262,134UB（2022年7月実績）
主要読者	経営層、経営企画、マーケティング部門、営業部門、販売促進部門、情報システム部門の方
コンテンツ	以下のカテゴリで構成

B2B	マーケティング戦略	データ分析	営業支援
EC オムニチャネル	メディア運営	広告	リサーチ

過去開催イベント

LIVE ライブ配信セミナー | 視聴無料

ITmedia マーケティング オンラインセミナー

ポストCookie時代のデジタルマーケティング

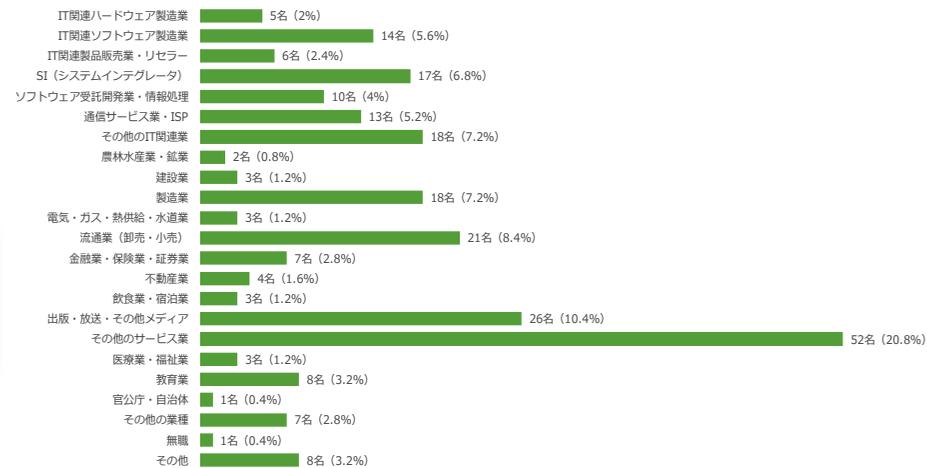
開催日 2022 6/29 [wed]

Googleカレンダー登録 | ツイート | いいね!

【基調講演】
 オイシックス・ラ・大地株式会社
 専門役員 COCO (Chief Omni-Channel Officer)
 奥谷 孝司 氏

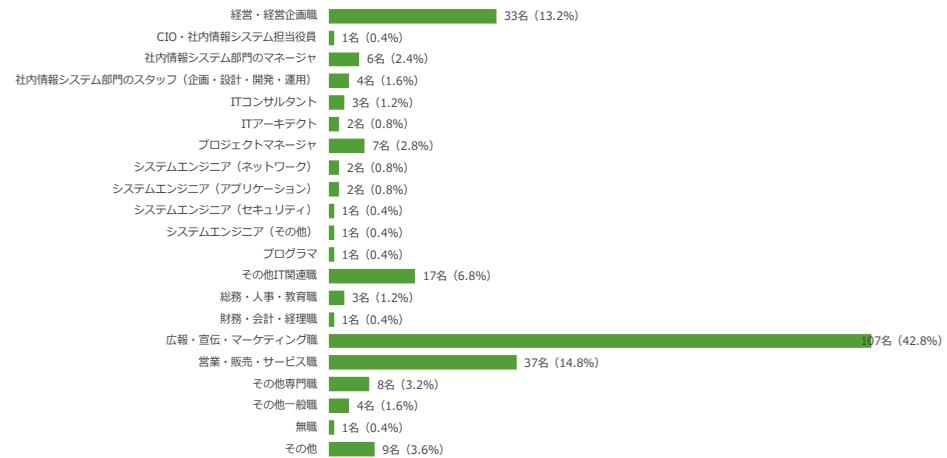
タイトル	ITmedia マーケティング オンラインセミナー ～ポストCookie時代のデジタルマーケティング～
日時	2022年6月29日（水）13:00～15:40
対象	マーケティング、販促・イベント担当、広告・宣伝・広報、営業企画、WEB・メディア戦略、店舗開発・運営、経営企画・戦略など
主催	ITmedia マーケティング
協賛 (※50音順)	アクイアジャパン合同会社、株式会社サイカ、株式会社プレイド
全申込者数	250
視聴者数	157

業種



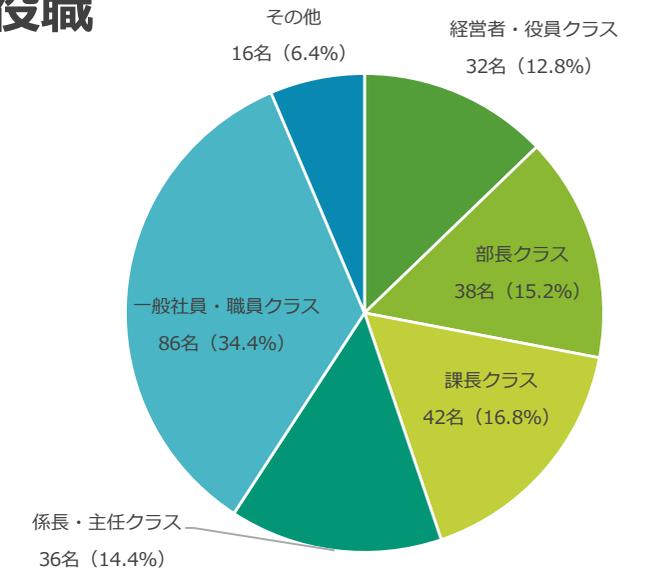
N=250

職種

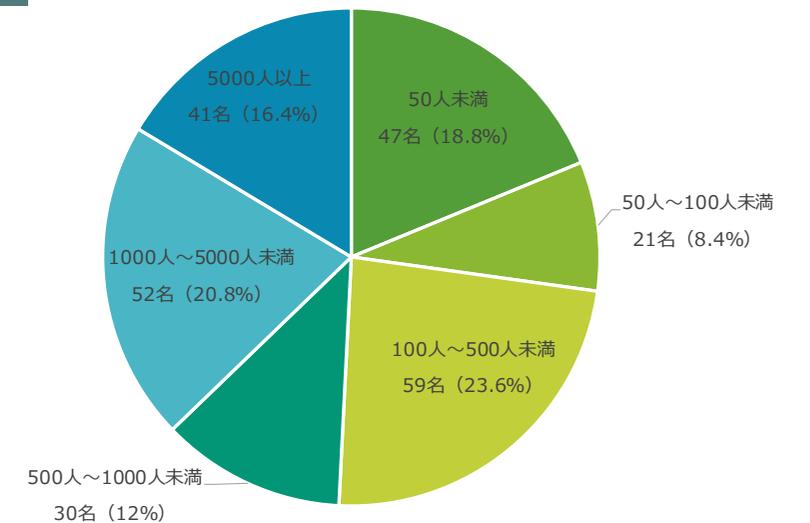


N=250

役職



従業員規模



ご留意事項

①キャンセル料につきまして

申込書受領後または事務局案内開始後のキャンセルは、下記のキャンセル料が発生いたします。予めご了承下さい。

- ・ 開催日41日前まで : 50%
- ・ 開催日40日以内 : 100%

②消費税につきまして

消費税は別途申し受けます。

③配信プラットフォームにつきまして

会場構成、運用システム等を含む配信プラットフォームは、都合により変更する場合がございます。

④オンラインでのセミナー配信リスクにつきまして

ライブ配信は常にリスクが伴います。以下にリスクを明示するとともに、当社の対策を記載いたしますので、予めご了承のほどよろしくお願いいたします。

●リスク1：インターネット回線およびインターネットサービスプロバイダーにおける障害

映像・音声ともに落ちてしまう可能性があります。直ちにバックアップPCおよびバックアップ回線での配信に切り替えます。

●リスク2：ライブストリーミングプラットフォームにおける障害

配信中にバッファをためておくことで、ユーザー環境によって映像の途切れや音声途切れる現象を軽減します。

障害対策として常にバックアップ配信ができるようにシステムを冗長化していますが、

万が一配信プラットフォームが落ちた場合は視聴者にメールにて配信停止のお詫びを送付し、後日オンデマンド版を案内いたします。

●リスク3：電源障害

映像・音声ともに落ちてしまう可能性があります。バックアップPCから配信停止のお詫びをアナウンスし、後日オンデマンド版をご案内いたします。

●リスク4：機材障害

映像・音声ともに落ちてしまう可能性があります。直ちにバックアップPCおよびバックアップ回線での配信に切り替えます。

●リスク5：視聴側における障害

総視聴数に対する単独（10%以下）の視聴不良はそれぞれの環境に起因する可能性が高いため、問い合わせに対して個別対応いたします。

10件単位で同様の症状がみられる（現場でご報告いただいた）場合は、配信停止のお詫びをアナウンスし、後日オンデマンド版をご案内いたします。



Contact Us

アイティメディア株式会社 営業本部



sales@ml.itmedia.co.jp



<https://marketing.itmedia.co.jp/>



〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町3-12
紀尾井町ビル13F