

電通デジタルと日立ソリューションズが サブスクリプションビジネスのカスタマーサクセス支援で協業 カスタマーサクセス分野のリーダー、Gainsight社のソフトウェアを活用し、LTVの最大化を支援

株式会社電通デジタル(本社:東京都港区、代表取締役社長執行役員:川上 宗一/以下、電通デジタル)と株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:山本 二雄/以下、日立ソリューションズ)は、このたび、サブスクリプションビジネスにおけるカスタマーサクセスを支援する分野で協業することを4月21日に合意しました。

電通デジタルのカスタマーサクセス支援に特化したコンサルティングサービスと、日立ソリューションズのビジネスの立ち上げから運用・管理、カスタマーサクセス支援までをITでトータルに支援する「サブスクリプションビジネス支援ソリューション」を組み合わせ提供します。

また、このたびの協業に合わせて日立ソリューションズは、カスタマーサクセス分野でリーディングカンパニーである米国 Gainsight, Inc (本社:サンフランシスコ、CEO: Nick Mehta/以下、Gainsight 社)の「GainsightCS」を活用したソリューションを4月22日から提供開始します。「GainsightCS」は、営業やサポートスタッフなどのさまざまな顧客接点を通じて収集されたデータを体系的に分析し、可視化するソフトウェアです。

電通デジタルと日立ソリューションズは、「GainsightCS」の分析結果をベースに、電通デジタルのコンサルティングサービスによって顧客体験の分析から継続的な収益向上、解約率改善までの知見を提供し、最適な施策を企画・実践していくことで、企業のサブスクリプションビジネスにおけるLTV^{*1}(顧客生涯価値)の最大化を支援します。そして、サブスクリプションビジネスに関わる幅広い企業に向けて、ビジネスの立ち上げから運用・管理までをトータルに支援するとともに、ビジネスの成功への重要な要素であるカスタマーサクセスを強力に支援していきます。

*1: Life Time Value の略で、顧客が企業との取引を開始してから終了するまでにもたらす価値(支払金額)

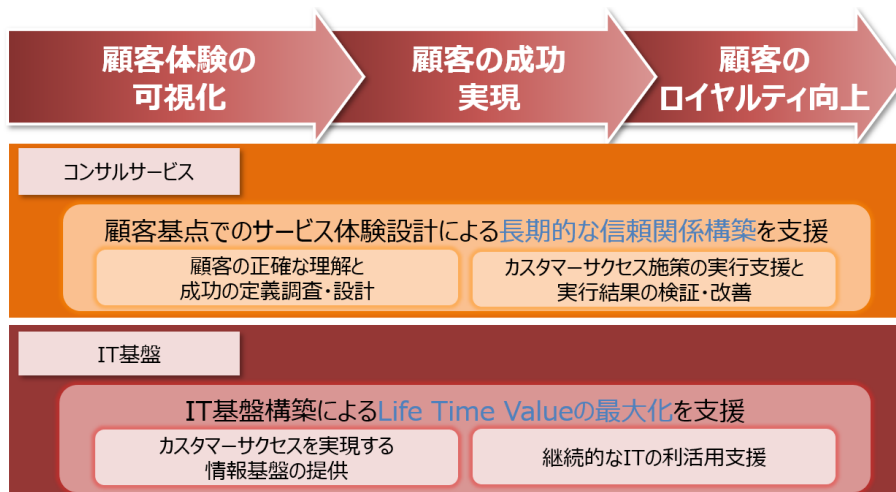


図1 サブスクリプションビジネスにおけるカスタマーサクセスを支援する分野での協業の概要

■ 背景

売り切りを中心としたビジネスモデルを脱却し、顧客に価値ある「コト」を提供して対価を得るシェアリングやサービタイゼーションなどのサブスクリプションビジネスに参入する企業が増えています。人々の生活様式や働き方が大きく変化している新常態(ニューノーマル)においては、その流れが加速しています。

製造業、通信業、保険業、金融業、社会インフラなどのサブスクリプションビジネスに新たに参入を検討している、またはすでに参入しているが課題を抱えている企業において、収益モデルの構築や、顧客を継続的に増やしていくマーケティング施策の立案、それらのビジネスを柔軟に運営・管理していくためのシステムへの投資が大きな課題となっています。

電通デジタルは、これまでソフトウェア業界を中心に取り組まれていたカスタマーサクセスをさまざまな業種・業態のサービスに応用し、事業者目線になりがちな取り組みを顧客基点による独自メソッドで支援するカスタマーサクセス・コンサルティングサービスを提供してきました。顧客に提供すべき価値を定量/定性調査や独自フレームを活用して可視化・構造化し、施策実行、業務設計、システム導入といったカスタマーサクセスに必要な一連の支援を行っています。

日立ソリューションズは、2020年11月から、業種やサービスごとに対応するプラットフォームを提供し、複雑な課金体系やキャンペーンの柔軟な管理、回収や入金を代行するバックオフィス業務まで、ビジネスの柔軟で迅速な運用をITで支援する「サブスクリプションビジネス支援ソリューション」を提供してきました。

このたび、両社のノウハウを融合したサブスクリプションビジネスにおけるカスタマーサクセスを支援する分野で協業することになりました。

■ 提供開始時期 2021年4月22日

■ 電通デジタルのカスタマーサクセス支援コンサルティングサービス

企業の事業発展のためのカスタマーサクセス推進にあたり、顧客基点での一貫したCX(顧客体験)の提供を通して顧客の成功を支援し、長期にわたる好循環な関係構築でLTVを最大化させるための統合サポートを実施します。

また、必要な顧客体験のPDCAを高速で回し、成果を実証するための一連のプロセスをプロトタイプングソリューションとして提供します。

■ 日立ソリューションズのサブスクリプションビジネス支援ソリューション

https://www.hitachi-solutions.co.jp/subscription_support/

サービス運営に必要なビジネス支援、バックオフィス支援、カスタマーサクセス支援の機能をクラウドサービス(SaaS)にて提供し、サービスの開始・運営・拡大・顧客接点継続をスピーディに行えるよう支援します。また、サービス支援として、カスタマーエクスペリエンスプラットフォーム(PaaS)を利用し、エンドユーザーに魅力あるサービスをローコードで実現し提供します。

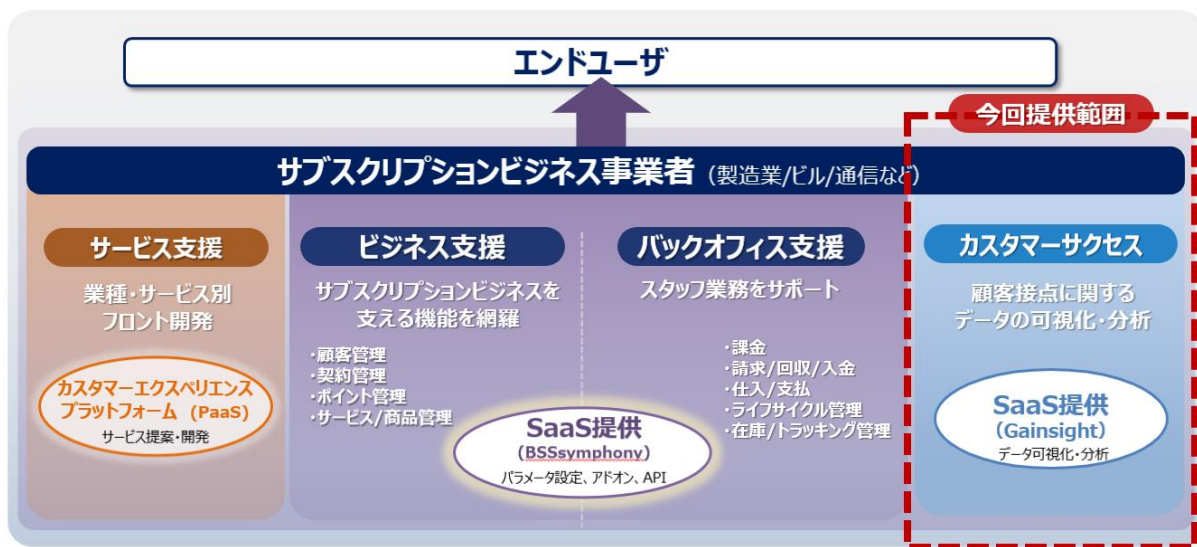


図2 サブスクリプションビジネス支援ソリューションの概要

■ Gainsight 社について

Gainsight社は、カスタマーサクセスソフトウェアのリーディング企業です。Gainsight社の技術を通じて、リスクある顧客を特定し、懸念を軽減するためのプロセスを構築、顧客接点を効率的に強化し、世界中の企業で顧客の解約防止を支援しています。提供するクラウドサービスによりカスタマーサクセスやサービス体験、収益、顧客情報を結び付けることで、顧客中心の活動を実現します。大手企業がGainsight製品をどのように活用しているかは <https://www.gainsight.com/>を参照ください。



図3 「GainsightCS」の画面イメージ

■ Gainsight 社 CRO Jeff Depa 氏からのエンドースメント

「Gainsight 社は、日立ソリューションズと電通デジタルの協業を心より歓迎いたします。サブスクリプションサービスやソフトウェアが継続的な収益成長をもたらす今日のデジタル主導の市場において、カスタマーサクセスは必須要件となっています。Gainsight 社は、カスタマーサクセス業界をリードするテクノロジーと、実績に基づくベストプラクティスを通じて、世界中の企業が顧客の成功とビジネスの成功を実現できるよう支援しています。Gainsight 社は、日立ソリューションズや電通デジタルと連携し日本国内でのカスタマーサクセスを支援していきます。」

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

電通デジタル <https://www.dentsudigital.co.jp/>

担当部署: ビジネストラנסフォーメーション部門

担当者: 魚住・阿部

Email: customersuccess_inner@dentsudigital.co.jp

日立ソリューションズ

<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

■ 報道機関からのお問い合わせ先

電通デジタル

担当部署: コーポレートコミュニケーション部

担当者: 竜野・横田

E-mail: press@dentsudigital.co.jp

TEL: 03-6217-6036

日立ソリューションズ

担当部署: 経営企画本部 広報部

担当者: 廣納(ひろのう)、安藤

E-mail: koho@hitachi-solutions.com

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
