



ネットイヤーグループ株式会社

2020年7月8日

報道関係各位

～CRM をカスタマーサクセスへ～

マーケティングオートメーションの運用支援サービスを提供開始

デジタル時代の企業のマーケティング活動を支援するネットイヤーグループ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO：石黒不二代、以下：ネットイヤーグループ）は、顧客との関係性を強化し、企業のビジネス成長を支援する「カスタマーサクセス業務支援」サービスを新たに開始します。



顧客との関係性を強化するためには、顧客に商品・サービスを買ってもらうだけでなく、商品・サービスを通して何らかの成果を得ていることを実感してもらうことが事業成長に寄与すると考え、それをカスタマーサクセスと呼んでいます。本サービスでは、カスタマーサクセスを目的にした、カスタマーリレーションシップマネジメント（CRM）やマーケティングオートメーション（MA）運用業務を支援いたします。

<サービスの概要>

デジタル行動データのみならず、ポイントプログラムにおけるポイントデータや購買データ、ロイヤリティプログラムにおける顧客データ等から、顧客セグメントごとのカスタマーサクセスを定義し、そのセグメントユーザーに向けた顧客体験を実現します。

①カスタマージャーニーベースのシナリオ設計と PDCA 推進

顧客ごとの「カスタマーサクセス」をカスタマージャーニーから見出し、それぞれの KPI・KGI を設定、シ

ナリオ設計～実行・改善までを支援し短期間での PDCA 運営を推進

②カスタマーサクセスを継続的に実施するための計画策定

企業がカスタマーサクセスを継続的に実行できる体制を計画し実行をサポート

③施策立案からツール導入・実行・分析までをトータルでサポート

各種施策に必要な Salesforce Marketing Cloud などの MA/CRM ツールの導入・運用や、コンテンツの作成など、社内に各種実績をもったメンバーがいるため、施策立案だけでなくツール導入や、施策の実行・分析までトータルでサポート

<本サービスへの想い>



デジタル化が加速度的に進み、生活者の意識・行動が大きく変化しようとしている中、企業と顧客との関係の重要性を改めて見直すタイミングが訪れています。顧客との強い関係性が築けていれば、顧客は企業に期待し続け、結果としてビジネスの継続・成長につながります。本サービスでは、企業が顧客に提供する“こだわりたい良い体験”を、「UX デザイン」「マーケティングオートメーション」「顧客データ分析」の3つを集約して実践するカスタマーサクセス業務を企業の中に定着化させることを目指しています。

ネットイヤーグループ株式会社
執行役員/デジタルビジネスデザイン事業部長
佐々木 裕彦

ネットイヤーグループは、「カスタマーサクセス業務支援」サービスを通じて、個々の顧客 LTV を「最大化」することで、企業のさらなるビジネス成長に貢献して参ります。

■ サービス詳細 https://www.netyear.net/service/engagement/customer_success.html

【ネットイヤーグループ株式会社（東証マザーズ：証券コード 3622）】
「ビジネスの未来をデジタルで創る。ビジネスの未来をユーザーと創る。～ユーザーエクスペリエンスからすべてが始まる。～」をグループミッションとして、デジタル時代のマーケティングに関するコンサルティング、デジタルコンテンツの企画制作、システム開発、マーケティングツールの企画販売などを通じ、企業経営の進化とエンドユーザーとのエンゲージメント強化のご支援をしています。

企業サイト <https://www.netyear.net>

【本件に関するお問合せ先】

ネットイヤーグループ株式会社 広報：長岡

TEL：03-6369-0500

MAIL：pr@netyear.net