

大企業と中小企業とでは経営も営業もやり方が違う。小が大に勝つ原理原則と実務として長く中小企業の戦略づくりに活かされてきた「ランチェスター戦略」の専門家である埼玉県の企業の経営相談の実績も豊富なコンサルタント福永雅文氏が中小企業の経営と営業の戦略を事例も交えて解説していく。



福永 雅文

ランチェスター戦略コンサルタント
問合せ先：info@sengoku.biz

「カスタマーサクセス」という言葉をご存知だろうか。近年はやりのビジネス用語である。直訳すると「顧客成功」だ。「顧客満足」や「カスタマーサポート」と何が違うのか。中小企業が「カスタマーサクセス」をどのように活かすのかを解説しよう。

従来からあるカスタマーサポートも、近年はやりのカスタマーサクセスも、顧客満足（カスタマーサティスファクション）を追求する取り組みである。いずれにしろ「売ったらおしまい」ではなく、顧客に満足してもらうための売った後のサービスである。では、何が違うのか。

カスタマーサポートとカスタマーサクセスの違い

カスタマーサポートは顧客の製品使用に関する問合せに対応するサービスである。問合せ窓口を設け、質問への回答や問題の解決にあたる。製品が正常に使えるようにする。顧客の不満を解消する、つまりマイナスをゼロに戻す役割を果たす。

カスタマーサポートが顧客の問合せに対応する受け身のサービスであるのに対して、カスタマーサクセスは能動的なサービスである。定期的に顧客にコンタクトし、顧客の問題や不満を未然に防ぐ。顧客の製品の活用を促進し、顧客が期待以上の成果を得

られるようにする、つまりゼロをプラスにすることを目指す。顧客が製品使用の目的を果たすための活動である。

カスタマーサクセス普及のわけ

なぜ企業はコストがかかるカスタマーサクセスに取り組むのか。

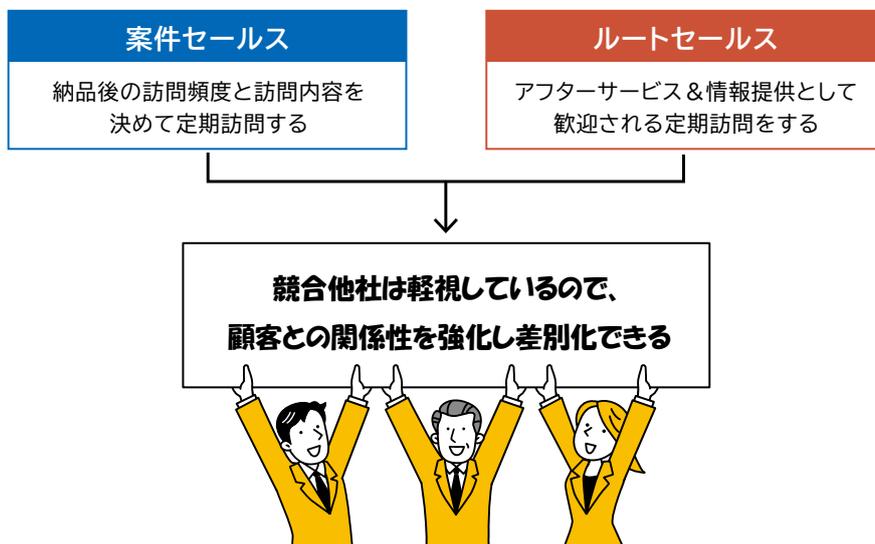
貴社も毎月の利用料を支払うサービスを何らか利用していると思う。経費精算や販売管理などインターネットのクラウド上のアプリの利用などだ。代金を支払えば所有権が顧客に移る従来の購買商品ではなく、月額利用料商品がいま増えている。顧客は月々は安価で利用でき、気軽に乗り換えられるので、役に立たなければいつでも解約できる。

そういった月額利用料サービスを提供する会社は、そのサービスの顧客獲得に広告や営業の投資をしている。契約料だけでは顧客獲得単価を上回らない。短期間で解約されてしまうと赤字となる。逆に長く使い続けてもらうと、顧客が積み上がっていく。損益分岐点を超えると粗利率が極めて高くなる。ストック型ビジネスという。

うまく活用することで顧客がビジネス上の成功をすると長く使い続けるのみならず、上位サービスの



中小企業がカスタマーサクセスを取り入れる方法



購入（アップセルという）や関連サービスの購入（クロスセルという）や、顧客の紹介などが起こる。

中小企業がカスタマーサクセスを取り入れる方法

毎月の利用料で稼ぐビジネスモデルでなくても、小さな会社でも、カスタマーサクセスの考え方を取り入れるべきである。

顧客は何らかの目的があって貴社の商品やサービスを購入している。貴社にとっては販売が目的かもしれないが、顧客にとっては購買は手段である。顧客の目的達成に貢献するアフターサービスの名目で既存顧客とのコンタクトを増やすことに取り組み、増注はもちろん、紹介による増客になる。

機械設備のような案件を追う営業（案件セールスという）は契約がゴールとなり、契約後は業務部門に引き継ぐことが多い。営業員にとってはゴールでも顧客にとってはスタートである。契約後は営業員は一切係わらないのはもったいない。筆者は納品後、定期的に営業員がコンタクトをとることをお奨めしている。納品後1週間、1カ月、3カ月、6カ月、1年後、以降は年に1回コンタクトをとる。各回で何をお聞きし、何をお伝えするのかを標準化することが勘どころだ。

定期的・継続的な仕事がある営業（ルートセールスという）は顧客を定期訪問をしているが、近年、コンタクトが減っている会社が多い。顧客から「用があればメールしますから」と定期訪問を嫌がられているという。毎回、売り込みの訪問だけだとそうなる。納品済み案件のフォロー、受注残（受注済みだが納品前）案件の進捗報告、新商品や業界の情報提供といった顧客の成功に寄与しようとするカスタマーサクセスの姿勢で定期訪問をすれば顧客に歓迎される訪問となる。

競合他社の顧客コンタクトが減っているいま、定期的なコンタクトは顧客との関係性を強化し差別化の決め手となる。

●連載の著者の社長・後継者・幹部向けの本

中小企業のコンサル事例でわかる
ランチェスター戦略
「圧倒的に勝つ経営」

福永雅文 著
日本実業者出版社刊
埼玉県の中小企業の
コンサル事例も紹介されています。

販売価格
1,870円
(税込)