

## ソフトブレイン、カスタマーサクセスをゴールにサービス体系を刷新 ～導入後の継続的なコンサルティングメニューを体系化して提供～

営業課題解決サービスを提供するソフトブレイン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 豊田浩文、以下ソフトブレイン）は、総合満足度No.1（\*1）のCRM/SFA「eセールスマネージャー」のコンサルティングメニューについてカスタマーサクセスをゴールにサービス体系を刷新し、2018年10月1日から提供開始します。



### カスタマーサクセスをゴールにサービス体系を刷新

#### 【新サービス提供開始の背景】

ソフトブレインはもともと、様々な業種・業態のお客様への導入ノウハウを元にした導入コンサルティングと、専任の顧客支援チームによるアフターフォローを強みとしてきました。実際、定着支援チームのサポートにより、eセールスマネージャーの定着率は96%を実現、また2018年5月に実施されたCRM/SFAのユーザー調査では定着支援に関するサポートや活用に対するアドバイスが的確と評価され、総合満足度No.1（\*1）に選ばれています。

一方、顧客からは「特定部門での成功体験を他の部門や業務にも拡大していきたい」、「さらに高度な活用をしたい」、あるいは、「一定期間が経過した後には事業や組織の変化に対応した再設計を行ってほしい」といったニーズが増えてきました。

このような顧客の声を踏まえてソフトブレインでは、サービス体系を①導入②定着③活用④拡大の時間軸と、オンサイト・オフサイト・Webサイトの場所軸で整理し、カスタマーサクセスサービスとして提供していきます。

具体的には、従来型のスタートアップコンサルティングに加え、導入後のお客様の様々なステージに合わせて行うフォローアップコンサルティングを新設。さらに、特定部門の成功事例を他部門や業務に落とし込む部門拡大コンサルティングメニューも用意しました。

また、サポートサービスにおいては、最新の機能や活用方法を検索できる活用支援サイトや、メール・電話で問い合わせに対応するヘルプデスクなど、不特定の顧客に対応するサービスの他に、担当顧客アドバイザーによる個別相談も可能な体制を用意しています。

さらに、18年9月より新たにユーザー向け集合研修を開催しており、各企業の推進者がeセールスマネージャーの理解を深める機会を用意しました。集合研修は毎月様々なコンテンツで

開催しており、今後も継続して内容の充実を図っていきます。

ソフトブレンでは、これらの様々なチャネルを活用したコンサルティング体制、サポートサービスの充実により、今後もカスタマーサクセスに向けた強力な支援及びサービス提供を継続していく方針です。

#### 【カスタマーサクセスサービスラインアップ】

##### ・コンサルティングサービス

スタートアップコンサルティング：目的実現にむけたシステムの早期立ち上げ

フォローアップコンサルティング：顧客のステージに合わせた段階的な設計・構築

部門拡大コンサルティング：特定部門の成功事例を他部門や業務に落とし込んで設計・構築

##### ・サポートサービス

顧客アドバイザーサービス：担当アドバイザーによる個別相談の対応

ヘルプデスクサービス：不特定多数の企業様からのお問い合わせの受付

集合型ユーザー研修：推進者の方々の習熟度向上を目的としたトレーニング

活用支援サイト：最新の機能や活用方法を検索できるサイト

#### 【参考】「eセールスマネージャーRemix Cloud」価格

クラウド：6,000 円/ユーザー/月～

オンプレミスまたはホスティング：75,000 円/ユーザー～

### ■総合満足度No.1 (\*1) & 国産No.1 (\*2) のCRM/SFA

#### 「eセールスマネージャーRemixCloud」について

URL：<https://www.e-sales.jp/>

ソフトブレンが提供する総合満足度No.1 (\*1) & 国産No.1 (\*2) & のCRM/SFA「eセールスマネージャー」は、営業プロセスを見える化し、組織営業力を強化します。業種、業界、規模を問わず、各企業に合った営業プロセスが設計可能で、プロセス毎に計測、改善を繰り返しながらマネジメントを行う「プロセスマネジメント」で利益につながる仕組みを作ります。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、4,500 社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのサポートなどお客さまのニーズにあったサービスを提供し、定着率は 96% (\*3) を誇ります。

※記載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

※掲載されている情報は発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

\*1 株式会社ESP総研調べ：2018 年 5 月 全国 20～60 代の男女／会社経営者・役員・団体役員、会社員・団体職員(派遣社員、契約社員含む)／CRM/SFAの利用者／300 名／Webアンケート

\*2 IDC「国内CRMアプリケーション市場シェア\_2016 年」より自社で推計

\*3 2017 年顧客支援チーム実績より

**【ソフトブレイン株式会社 会社概要】**

会 社 名 : ソフトブレイン株式会社 (東証一部 : 4779)

所 在 地 : 東京都中央区日本橋 1-4-1 日本橋一丁目三井ビルディング 19F

代 表 者 : 代表取締役社長 豊田浩文

設 立 : 1992年6月17日

事業内容 : 営業イノベーション事業

U R L : <http://www.softbrain.co.jp/>

**【本ニュースリリースに関するお問合せ先】**

■ソフトブレイン株式会社

広報担当 具志堅

TEL : 03-6880-9500 FAX : 03-6880-9501

e-mail : [press@softbrain.co.jp](mailto:press@softbrain.co.jp)