

SUCCESS 4 Webinar

# 実践カスタマーサクセス

2020 Autumn

## 実際のビジネスで即実践できる 「カスタマーサクセス計画大綱 2021」を 完成させるオンラインプログラム

日本企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）やカスタマーエクスペリエンス（CX）に向けた動きが加速しています。そしてDXで成功する鍵「カスタマーサクセス」に取り組み始める企業も増えています。

一方、国内外のベストプラクティスを学び理想的な姿は頭で思い描けても、実際に自社で取り組むとなるとさまざまな課題にぶつかるケースも少なくありません。

本プログラムは、日本でカスタマーサクセスをリードしてきた経験豊富な講師陣が、カスタマーサクセスを実践するリーダーの目線でカスタマーサクセスの解説を行い、参加者1人ひとりが各社の「カスタマーサクセス計画大綱 2021」を完成させるお手伝いをします。

教本として、今年1月に米国で出版された著書『Customer Success Professional's Handbook』（Wiley、2020年）を用い<sup>注</sup>、先端実務の習得をベースとして、日本企業のビジネス慣行を踏まえた真に実践的な議論を重ねていきます。

### 日本でカスタマーサクセスをリードしてきた経験豊富な講師陣

ホスト講師



弘子 ラザヴィ  
Success Lab

メイン講師



岩田 健吾  
Repro

メイン講師



磯野 亘  
beBit

メイン講師



是村 潤  
CircleCI Japan

2020.9.6 Sun - 12.20 Sun 定員100名

プログラムの詳細およびお申込みは HP から

<https://success-lab.jp/success4webinar/2020>

説明会を8月下旬にオンラインで開催します。本プログラムの内容を理解し、オンラインでの学習&討議を疑似体験し、ライブQ&Aで疑問や懸念を解消していただけます。ぜひお気軽にご参加ください。説明会への参加お申込みもHPからしていただけます。



SUCCESS LAB

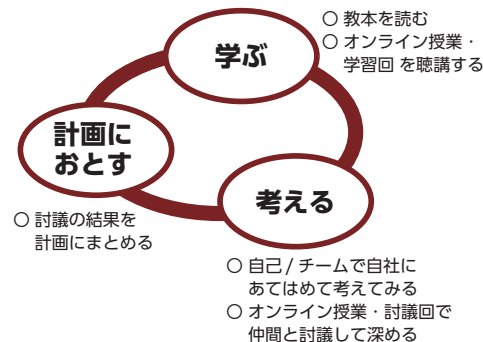
注：運営会社（サクセスラボ株式会社）は、米国 Gainsight 社とのパートナーシップ契約に基づき本プログラムを運営します。本プログラムで用いる教本はサクセスラボによる翻訳本が英治出版社より日本で出版される予定です。

# プログラムの特徴

レクチャーはすべてオンラインのウェビナー方式で行います。

聴くだけの一方形式ではなく、ライブ Q&A や参加者同士が小グループに分かれてのディスカッションなどを取り入れた双方向形式で進めます。

こうしたウェビナーでの「学ぶ (インプット)」そして「考える (ディスカッション)」に加え、さらに「計画におとす (アウトプット)」までを一連のサイクルとし、プログラム期間中にこのサイクルを何度も回していきます。



## スケジュール

※ 各回の詳細内容は HP をご覧ください

開校式：ウェルカム&ハロー！	開校式	9月6日	(日曜)	10:00-11:00
カスタマーサクセスとは何か / 興隆経緯と本質を超速復習	学習回	9月13日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	9月20日	(日曜)	10:00-11:30
デジタル時代におけるカスタマーとの関係構築とは	学習回	9月27日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	10月4日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマージャーニーのすべて	学習回	10月11日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	10月18日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマーサクセスチームの主な役割と仕事を考える	学習回	10月25日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	11月1日	(日曜)	10:00-11:30
成長志向のオンボーディング、アダプション、リニューアル	学習回	11月8日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	11月15日	(日曜)	10:00-11:30
いけてるカスタマーサクセスマネジャーの必須スキル	学習回	11月22日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	11月29日	(日曜)	10:00-11:30
最強カスタマーサクセスチームを運営する秘訣	学習回	12月6日	(日曜)	10:00-11:00
	討議回	12月13日	(日曜)	10:00-11:30
修了式：We've made it! 2021年の飛躍に向けた決起会	修了式	12月20日	(日曜)	10:00-11:00

## 成果物「カスタマーサクセス計画大綱 2021」

第1章 目的とゴール	当社がカスタマーサクセスに取り組む理由とその意義 など
第2章 カスタマーとの関係構築	カスタマーを深く理解するために収集すべき顧客データ など
第3章 カスタマージャーニー	当社のカスタマージャーニーとは (各ステージ等の定義) など
第4章 カスタマーサクセスのコア業務	当社のカスタマーサクセスチームのミッションと役割 など
第5章 成長志向のアダプション戦略	オンボーディング、アダプションにおける当社の重点課題 など
第6章 CSM に必要なコアスキル	カスタマーサクセスチームに求められる必須のスキル など
第7章 CS チームの運営基本方針	人材の適材適所を実現するための基本方針 など

## 参加費用

1人で参加： **98,000円**

2人で参加： **160,000円** (1人当り 80,000円)

3人で参加： **210,000円** (1人当り 70,000円)

※価格は全て税別表記です

※ お支払いにはクレジットカード (VISA、Mastercard 他) をご利用いただけます

※ 希望者には領収書を発行いたします。詳細は申込み完了後にメールでご案内します

※ チーム参加の場合、お支払いおよび領収書の発行はチーム単位とし、個人単位の対応はいたしません

※ 誠に恐れいりますが、参加者さま都合によるキャンセルの払い戻しは対応いたしかねます

※ 期間中に「カスタマーサクセス計画大綱 2021」を完成させ、ウェビナー最終回 (修了式) で発表くださった方 (数名) には お祝い (アマゾンギフト券など) をご用意します。詳細は開校式 (初回ウェビナー) でご案内します

### 参加費用に含まれるもの：

- 全 16 回+ のウェビナーへの参加  
○ 開校式、修了式、学習 (7 回)、討議 (7 回)、ボーナス回
- 参加者専用サイト (限定コンテンツ) へのアクセス  
○ 全 16 回+ のウェビナーのアーカイブ動画  
○ ウェビナーで用いたプレゼンテーションスライド  
○ 著書『Customer Success Professional's Handbook』 (Wiley、2020 年) の翻訳 (粗訳)
- 著書『Customer Success Professional's Handbook』  
翻訳本の全国販売に先駆けた献本 (1 人 1 冊、無料)
- 参加者専用のオンラインコミュニケーションスペース (Salck など) へのアクセス