

実践カスタマーサクセス

2021.4.25 Sun - 7.25 Sun

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」を 完成させるオンラインプログラム

日本でカスタマーサクセスの実践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目線でカスタマーサクセスを解説し、受講者の皆さんがプログラム期間中に各社の「カスタマーサクセス計画大綱」を完成させるお手伝いをします。教本として『カスタマーサクセス・プロフェッショナル』（英治出版、2021年）を用い、欧米で実証された先端実務の習得をベースとしたうえで、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



弘子 ラザヴィ
Success Lab



岩田 健吾
Repro



磯野 亘
beBit



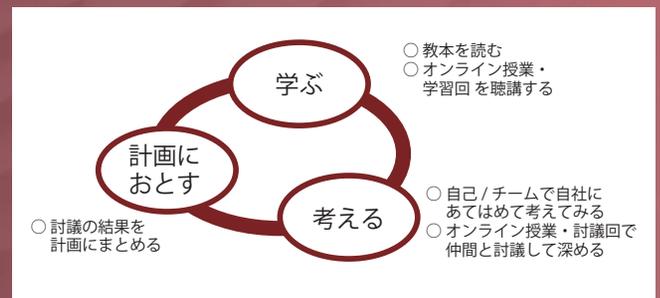
是村 潤
CircleCI Japan



小泉 雅人
Cisco

プログラムで得られるもの

レクチャーは、すべてオンラインで行います。聴くだけの一方方向形式ではなく、ライブ Q&A や対談、参加者同士が小グループに分かれての討議など双方向形式で進めます。こうしたレクチャーに、自己学習とチーム学習とを加えることで、「学ぶ（インプット）」「考える（ディスカッション）」「計画におとす（アウトプット）」のサイクルを、プログラム期間中に何度も回していきます。全員が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」を完成させることを目指します。



2021.4.25 Sun - 7.25 Sun 定員50名

プログラムの詳細およびお申込みは HP から

<https://success-lab.jp/successgako/register/2101/>

説明会を3月21日(日)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。



開校式：ウェルカム&ハロー！	開校式	4月25日	(日曜)	10:00-11:00
カスタマーサクセスの目的とゴール、顧客理解の方針	学習回	4月30日	(金曜)	8:00-9:00
	討議回	5月9日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマージャーニーとエンゲージメントモデル	学習回	5月14日	(金曜)	8:00-9:00
	討議回	5月23日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマージャーニーのすべて	学習回	5月28日	(金曜)	8:00-9:00
	討議回	6月6日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマーサクセスの重点課題と KPI	学習回	6月11日	(金曜)	8:00-9:00
	討議回	6月20日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマーサクセス・プロフェッショナルの必須スキル	学習回	6月25日	(金曜)	8:00-9:00
	討議回	7月4日	(日曜)	10:00-11:30
カスタマーサクセスチーム責任者のピープルマネジメント方針	学習回	7月9日	(金曜)	8:00-9:00
	討議回	7月18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	7月25日	(日曜)	10:00-11:00

成果物「カスタマーサクセス計画大綱」

第1章 カスタマーサクセスの目的とゴール、顧客理解の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自社の経営層から一般社員まであまねく浸透する、カスタマーサクセスに取り組む意義 ・ カスタマーを深く理解し「成功ギャップ」を解消するには
第2章 カスタマージャーニーとエンゲージメントモデル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社のカスタマージャーニーとは — i.e. 各ステージ等の定義 ・ 注力すべきジャーニーステージとエンゲージメントモデルの要諦
第3章 カスタマーサクセスの重点課題と KPI	<ul style="list-style-type: none"> ・ 注力するカスタマージャーニーステージにおける当社の重点課題 ・ カスタマーサクセスチームの目標、KPI、および重点施策
第4章 カスタマーサクセス・プロフェッショナルの必須スキル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社のカスタマーサクセス・プロフェッショナルに求める必須スキル ・ 現行人材のスキルセットとのギャップを埋めるための基本方針
第5章 カスタマーサクセスチームの活動マネジメント方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ カスタマーサクセスチーム責任者のミッション、役割 ・ カスタマーサクセスチームにおける適材適所な人材配置、活動管理の基本方針
第6章 カスタマーサクセスチーム責任者のピープルマネジメント方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社におけるカスタマーサクセス・プロフェッショナルのキャリアパスと評価 ・ カスタマーサクセスリーダー候補の育成方針

受講費用

お1人で参加： **350,000 円/名**
 お2人以上で参加： **280,000 円/名** ※2割引

※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、Amex) をご利用いただけます
 ※領収書を発行いたします。詳細はお支払い完了後にご案内します
 ※お2人以上のチームで参加ご希望の場合、お支払い方法・期日について相談に応じます
 ※誠に恐れいますが、参加者さま都合によるキャンセルの払い戻しは対応致しかねます

受講費用に含まれるもの：

- 全 14 回 + α のオンラインレクチャーへの参加
 - 開校式、修了式、学習会 (6 回)、討議会 (6 回)、ボーナス会
- 参加者専用サイト (限定コンテンツ) へのアクセス
 - 全 14 回 + α のオンラインレクチャーのアーカイブ動画
 - オンラインレクチャーで用いたプレゼンテーション資料
 - 著書『Customer Success Professional's Handbook』 (Wiley、2020 年) の翻訳 (粗訳)
- 『カスタマーサクセス・プロフェッショナル』 (英治出版、2021 年) 1 人 1 冊、無料で進呈
- 受講者専用のオンラインコミュニケーションスペース (Slack) へのアクセス