

カスタマーサポート・カスタマーサクセス従事者向け専門情報誌
『月刊コールセンタージャパン』にてopenpage代表藤島の連載スタート

カスタマーサクセスを人とツールで支援する「openpage(オープンページ)」を運営する株式会社openpage(本社:東京都新宿区、代表取締役:藤島誓也)は、カスタマーサポート・カスタマーサクセス従事者向け専門情報誌『月刊コールセンタージャパン』の新コーナー「CS Media」にて、代表藤島の連載開始をお知らせいたします。「カスタマーサクセス AtoZ」と題し、カスタマーサポートならびにカスタマーサクセスの歴史から最新の事情まで代表藤島が寄稿を通して詳しく紹介していきます。



月刊コールセンタージャパン11月号より連載開始
「**カスタマーサクセス AtoZ**」

openpage
代表取締役
藤島 誓也

サクセスと
サポートの
歴史に紐解く

■ 連載企画について

『月刊コールセンタージャパン』は、コールセンター／コンタクトセンター、カスタマーサービス、カスタマーサクセス従事者向け専門情報誌です。事例・データ中心主義で、企業のカスタマーエクスペリエンス(CX)向上を支援されています。

2022年11月号より、カスタマーサクセス／カスタマーサポートの連携がもたらす新しい「CS」のあり方を発信する新コーナー「CS Media」を新設され、その中の「Trend」カテゴリにて代表藤島が「カスタマーサクセス AtoZ」の寄稿連載を開始いたします。

▼CS MEDIA Introduction: はじめに

<https://callcenter-japan.com/csmedia/6065.html>

▼カスタマーサクセスAtoZ

<https://callcenter-japan.com/csmedia/6068.html>

『月刊コールセンタージャパン』編集長 矢島竜児 様 よりコメント

サブスクリプション型のビジネスをされている企業の方が月刊コールセンタージャパンの読者にいらっしやいます。近年の状況を俯瞰的に観察していて、そろそろカスタマーサポートとカスタマーサクセスのコンセプトの相互理解、連携・融合する必要性を提唱しても良いタイミングに来たと思いい、新コーナー「CS Media」を立ち上げました。弊社のような第三者視点で記事化できるマスメディア、レガシーなメディアがカスタマーサクセスという新しい分野に踏み込み、新しい価値を提供できればと思っています。

カスタマーサクセスを語る上で、openpage代表取締役藤島様に社内での白羽の矢が立ちまして、今回執筆、連載をご依頼しました。openpageの事業成長を期待するとともにカスタマーサポートとカスタマーサクセスを盛り上げていきたいと思っています。

代表取締役 藤島誓也 よりコメント

カスタマーサポート領域の最新情報を牽引してきた『月刊コールセンタージャパン』にて、連載の機会を頂き大変光栄です。

『月刊コールセンタージャパン』は、カスタマーサポートが新しい職種として認知される1990年代後半から続いている雑誌です。

この歴史の中で、さらなる新興職種である「カスタマーサクセス」がどのように位置づけられるものなのか、今回の連載をいただく際に深く考えました。

両者の業務内容、財務KPI、テクノロジー活用、アウトソース化などを見比べたときに、何が同じで何が違うのか。どこが課題点で、何を学び取るべきなのか。

既知の情報だけではなく、新たな学びが得られるような情報を織り交ぜながら、読者の皆様が読んで仕事の役に立つ内容をお届けします。

■ 代表取締役 藤島誓也 について



ビズリーチにてCSM(カスタマーサクセスマネジメント)チームを立ち上げ後、2018年にopenpageを設立。2021年に伊藤忠テクノロジーベンチャーズより1億円を資金調達。SaaSスタートアップから大手SI企業まで米国流のCS導入を支援。CSの体制づくりのコンサルテーションから、SNSでの情報発信や大型オンラインイベントの企画・運営など、カスタマーサクセスを国内で広く啓蒙。

note: <https://note.openpage.jp/>

Twitter: https://twitter.com/seiya_fujishima

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCK8wRQksyxBKCVvZ2TNjV0Q>

■ openpage (オープンページ)について <https://www.openpage.jp/>

プロのコンサルとノーコードツールでカスタマーサクセスの仕組み化を最短距離で実現。
貴社製品とログイン連携した専用のサイトシステムを構築し、どの会社の誰が何のコンテンツ視聴を行ったのかをレポート。その他カスタマーサクセスに必要な様々な機能を搭載。

<openpageの特徴>

- ①人とツールでサポート！:リソースや専門知識不足を解決
- ②カスタマーサクセスの仕組み化、体制づくりを最速で:未経験でもカスタマーサクセスを導入
- ③実績あるプロフェッショナルチーム:外資やメガベンチャー経験者による手厚いサポート
- ④各種タッチモデルの整備:ハイタッチから順番にカスタマーサクセスを体系化
- ⑤テックタッチやコミュニティの機能も:openpageシステムでテックタッチ、コミュニティが導入できる
- ⑥自社製品とログイン連携して精緻にレポート:顧客のコンテンツ視聴データを細かく計測できる
- ⑦上場SaaS/クラウド企業とも取引多数:セキュリティ要件の厳しい大手企業様とも多数の実績
- ⑧柔軟でスピーディーな開発力:要望に即した機能を素早く開発



カスタマーサクセスの能力を解き放つ

パワフルな CS特化サイト構築

顧客案内・育成・コミュニケーションをデジタル化し、
データを介してCSの人と組織をレベルアップする「CS特化のCMS」



■ 会社概要

社名:株式会社openpage

代表:藤島 誓也

設立:2018年12月

資本金:5,000万円

所在地:東京都新宿区西新宿1丁目25-1新宿センタービル49階

事業内容:カスタマーサクセスソリューションの企画・開発・販売

およびカスタマーサクセスに関連するコンサルティング・アウトソーシングサービスの提供

URL:<https://openpage.co.jp/>