

## 書籍「実践カスタマーサクセス BtoBサービス企業を舞台にした 体験ストーリー」が予約注文開始

～ カスタマーサクセスを疑似体験しながら学べる解説書が登場 ～

SaaS事業者向けカスタマーサクセスクラウド「openpage」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、代表藤島の初めてとなる著書「実践カスタマーサクセス BtoBサービス企業を舞台にした体験ストーリー」の予約注文開始をお知らせいたします。2023年1月6日(金)より、販売開始となります。

<https://amzn.asia/d/c5CIH6C>



何が起き、何を考え、  
どうすればいいのか。

疑似体験しながら学ぶ  
カスタマーサクセスの解説書

ご購入はこちら

株式会社openpage  
代表取締役  
藤島 誓也

Practice Customer Success  
Experiential stories set in a BtoB service company

実践  
カスタマー  
サクセス

藤島 誓也  
著

BtoBサービス企業を  
舞台にした体験ストーリー

疑似体験しながら学べる解説書

1人で始める → チームをつくる → 専門部署設立  
ベストプラクティス導入 ← 社内へ浸透 ← 既存事業が強くなる

43の行動で成功体験を積む

### ■ 出版に関して代表藤島のコメント

カスタマーサクセスは製品サービスの契約後の工程を支援する新しい職業です。SaaS/クラウドの誕生から業務のデジタル化が加速しており、この「DXの波」とともに一気に拡大しました。この波は世界中で進行しており、日本はもちろんのこと、米国、ヨーロッパ、インドなどでもカスタマーサクセスの職業人口は急増しています。

日本において「カスタマーサクセス」は新たなビジネストレンドワードとして普及しつつあります。既に書籍や記事などで概論は知っているという方が増えたと感じています。

本書「実践カスタマーサクセス」は、書籍タイトルの通り、カスタマーサクセスの具体的な業務がわかる実践的な内容に仕上げました。私が代表を務めるopenpageにおけるコンサルテーションで培ったノウハウ、落とし穴を体系的に整理し、43の行動にまとめています。

読者は物語を通じて、この43の行動を疑似体験することができます。具体的には、カスタマーサクセスを初めて知るところから、1人でスタートし、チームを作り、部署になり、全社に広げていくまでの動きや流れをまとめています。また、その行動の過程で必要なカスタマーサクセスの知識を私がアドバイスをするという本の構成になっています。

「カスタマーサクセスの白本」として、本書がカスタマーサクセスを学ぶ皆さまの必読書になり、カスタマーサクセスの職業がより発展していくことを期待しております。

## 【書評のご紹介】

アドビ株式会社 執行役員 カスタマーサクセス統括本部長 麦田興次 氏  
これはまさにカスタマーサクセスのバイブル！成功への全てがここに集約

株式会社Nexal 代表取締役/一般社団法人 法人営業デジタル化協会 代表理事 上島千鶴 氏  
カスタマーサクセスの実践ノウハウが全て詰まった必見の一冊です！国内のカスタマーサクセスは始まったばかりですが、どこから始めるか、どのように進めるのか、何を指標として見るべきか、悩まれている実務者向けとしては国内初の書籍ではないでしょうか。  
ストーリー仕掛けのため読みやすく、幅広い層にお勧めしたいです。

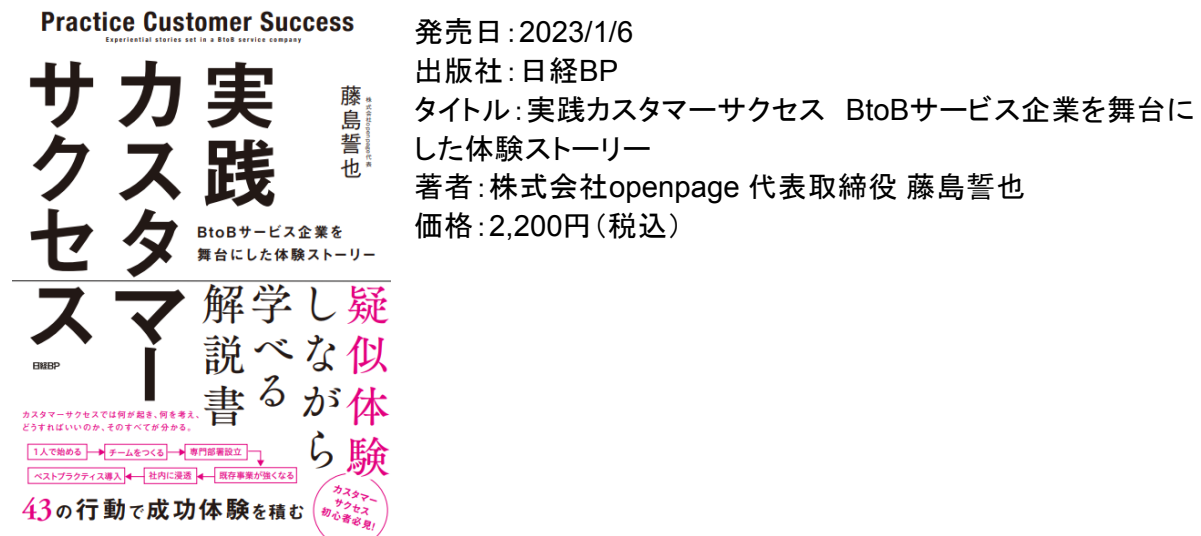
株式会社ユーザベース INITIAL Customer Success Division Leader 大沢遼平 氏  
カスタマーサクセスから事業全体を伸ばしたい方にぜひオススメです！  
立ち上げフェーズの方はもちろん、カスタマーサクセスリーダー職、事業開発担当者、事業/部門責任者の皆さまにとって、心得とノウハウと勇気を与える教科書となることを願っています！

株式会社マネーフォワード HRソリューション本部 カスタマーサクセス部 副部長 今井裕美 氏  
カスタマーサクセスのリアルな悩みとそれに答える知見が満載で、まさに実践！  
立ち上げから組織作り、社内浸透まで幅広いフェーズを網羅しており、担当者はもちろんマネジメント層も読むべき一冊です！

キャディ株式会社 CADDi DRAWER事業部 活用支援部 マネージャー 松木綾子 氏  
顧客のサクセスを追求していった先に何があるのか？カスタマーサクセスの業務を設計中の方、個人のキャリアとして興味がある方、そしてカスタマーサクセスの重要性を知りたい経営者・マネジメントの方、すべての方への「カスタマーサクセスへの携わり方のヒント」が詰まっています。

株式会社LayerX バクラク事業部 カスタマーサクセスグループ マネージャー 梶原将翔  
「具体的に何すればいいの？」に答える追体験型入門書、初めて取り組む方の道標となる1冊！

## ■ 書籍概要



### 【目次】

#### ステップ1 顧客サクセスを体系的に学ぶ

##### 1-1 基本を知る

- 行動1 顧客サクセスの歴史を知る
- 行動2 顧客サクセスの目的・体制を押さえる
- 行動3 実践例を基に業務内容を把握する

##### 1-2 応用を知る

- 行動4 顧客サクセスのフレームワークを知る
- 行動5 顧客サクセスの価値を計算する
- 行動6 自組織に導入する仮説を立てる

#### ステップ2 顧客サクセスを1人で始める

##### 2-1 活動を開始する

- 行動7 必要最小限の施策を洗い出す
- 行動8 初めての製品オンボーディングに取り組む
- 行動9 導入のマニュアルを書き上げる
- 行動10 製品の入門セミナーをつくる

##### 2-2 活動を改善する

- 行動11 顧客のつまずきポイントを分析する
- 行動12 オンボーディングのスピードを早める
- 行動13 製品活用カレンダーを配布する
- 行動14 製品活用チェックリストをつくる
- 行動15 製品活用度をデータで計測する
- 行動16 アクティブ率を増加させる

#### ステップ3 顧客サクセスチームで活動する

##### 3-1 チームをつくる

- 行動17 チームメンバーに必要な要件を考える
- 行動18 メンバーがジョインする
- 行動19 チームメンバーの戸惑いをフォローする

##### 3-2 チームのレベルを上げる

- 行動20 チームメンバーを教育する
- 行動21 チームミーティングをつくる
- 行動22 チームメンバーを増員する
- 行動23 チームの役割分担をする
- 行動24 専門的な人を集めて学ぶ

#### ステップ4 専門部署を立ち上げる

##### 4-1「カスタマーサクセス部」設立

- 行動25 カスタマーサクセス部門をつくる
- 行動26 部門の目標を決める
- 行動27 メンバー全員でカスタマージャーニーマップをつくる
- 行動28 新しい施策にトライする

##### 4-2 ベストプラクティスを導入

- 行動29 ヘルススコアを実践する
- 行動30 テックタッチを導入する
- 行動31 新メンバーをCSOpsに命名する
- 行動32 ユーザー交流会を立ち上げる
- 行動33 地方拠点でのカスタマーサクセスを開始する

#### ステップ5 カスタマーサクセスを全社に広げる

##### 5-1 社内に浸透する

- 行動34 NPSデータを経営会議で発表する
- 行動35 プロダクト部門との合同ミーティングをスタート
- 行動36 お客様事例をカスタマーサクセスが制作
- 行動37 カスタマーサクセス内にポストセールス担当ができる
- 行動38 経営企画部門がカスタマーサクセスにも協力する

##### 5-2 事業が強くなる

- 行動39 新たな価格メニューを考案する
- 行動40 気付いていなかった顧客セグメントを発見する
- 行動41 カスタマーサクセスの言葉がマーケティングメッセージに採用される
- 行動42 新規事業のアイデアを起案する
- 行動43 カスタマーサクセス出身者が事業責任者を務める

#### ■ 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。

■ 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。



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」



### 【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

## ■ 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

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

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

Twitter: [https://twitter.com/seiya\\_fujishima](https://twitter.com/seiya_fujishima)

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