

データに裏打ちされた戦略で顧客を成功に導く、急成長するベルフェイスのカスタマーサクセスの秘訣

ベルフェイス株式会社



データ戦略で カスタマーサクセスの アクションを最適化

Web会議システム「bellFace」を提供するベルフェイスでは、顧客の継続的なサービス活用を支援するカスタマーサクセスに注力している。この活動の指標は複数のデータソースを組み合わせた複雑な集計で成り立っており、集計作業の負荷が大きいことから月次での実績把握にとどまっていた。MotionBoard Cloud for Salesforceの導入によって指標のリアルタイムな把握と、定量的な状況判断に基づいた迅速で精度の高いアクションが可能となった。

ベルフェイス株式会社
カスタマーサクセス事業部 事業部長 小林 泰己 氏
経営企画室 ビジネスイネーブルメントグループ 野田 千愛 氏

Summary

概要



背景・課題

- ・ カスタマーサクセスの活動指標をリアルタイムで可視化し、PDCAサイクルを加速させたい
- ・ 従来は活動指標を把握するためには、社内に点在したデータをまとめてExcel集計する必要があった



導入のポイント

- ・ Salesforceをはじめ複数のデータソースを集約した複雑な指標を可視化し、チーム全体で共有できる
- ・ トライアル時からのQ&A対応のフォローの早さや、サポートの手厚さ



効果

- ・ 月次で集計していた活動指標がリアルタイムで把握できるようになり、作業負荷もなくなった
- ・ 定量的な状況把握に基づく適切なアクションが起こせるようになり、継続率が向上した

Salesforceとシームレスに連携し
Salesforce内のデータと社内のデータを組み合わせて可視化できるBIダッシュボード



カスタマーサクセスの パフォーマンス向上に むけて多様なデータを活用

1,000社以上の企業から支持されている営業特化型のWeb会議システム「bellFace」を提供するベルフェイス株式会社では、顧客にサービスを最大限利用してもらうための活用支援に注力している。この役割を担うのがカスタマーサクセス事業部であり、活動の指標としているKPIがカスタマーヘルススコア（以下、ヘルススコア）だ。ヘルススコアは3分類・合計8種類にわたり、サービスの利用率や顧客企業のキーパーソンへの関心度など、顧客を多角的に分析することで最適なフォローと継続率の向上を実現している。

しかしこれらの指標を本格的に運用するまでには課題も多かった。異なる複数の角度から分析するためには、基となるデータもSalesforceやマーケット、自社サーバーなど複数のデータソースから集めなくてはならない。エクセルでの集計作業も手間がかかるため、



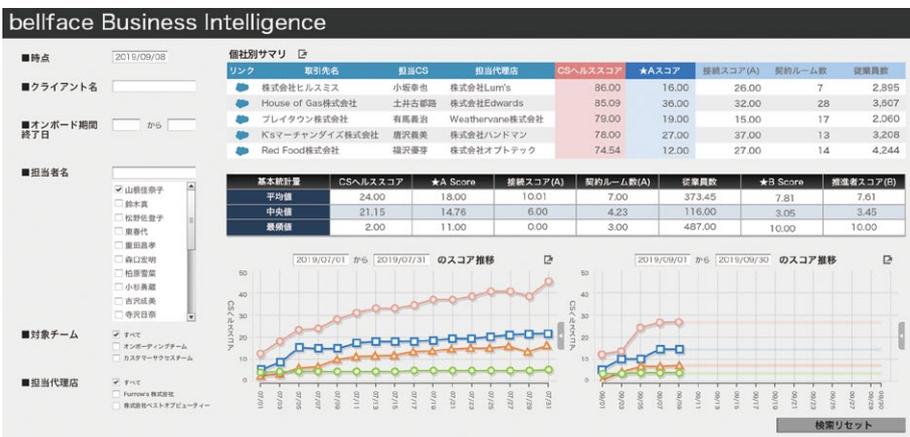
月次での実績把握が限界だった。この課題を解決するために導入したのがMotionBoard Cloud for Salesforceだ。事前のトライアルでは、ときにはbellFaceも使ってサポート担当者リアルタイムでコミュニケーションできるスピード感や、資料の充実も導入の後押しとなった。

現在おもに活用されているのは、ヘルススコア全ての最新状況がひと目で確認できるダッシュボード。メンバーはこの指標を日々確認し、担当顧客の最新の状況をデータで正確に把握した上で、各々のやるべきことや具体的な

アクションに落とし込んでいる。データに基づいたリアルタイムな状況把握と最適な打ち手の選択ができるようになったことで、PDCAサイクルのスピードも飛躍的に上がった。

前年から運用しているヘルススコアの要因が大きい、すでにサービス解約率が前年比で約10%以上しているなどパフォーマンスに効果が表れている。今後も様々な角度から顧客企業を定量的に捉え、最適なアプローチを図る考えだ。

ダッシュボードはKPI達成にむけて必要なアクションの判断はもちろん、打ち手の優先順位づけのための意思決定にも活用



異なるデータソースから集計した複数のヘルススコアの最新状況がひと目で確認できるダッシュボード
※本画面ではサンプルデータを利用しています。



ベルフェイス株式会社

設立 : 2015年
本社所在地 : 東京都中央区
URL : <https://corp.bell-face.com/>

セールスプロセス領域を軸にした製品開発 / コンサルティングを手がける日本発のスタートアップ。主力製品は営業に特化したWeb会議システム「bellFace」の開発・提供で、リリース3年で1,000社以上の企業に導入されている。

サイト内でより詳しくご紹介しております。



<https://www.wingarc.com/product/usecase/196.html>