

2021年4月21日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、日立ソリューションズと サブスクリプションビジネスの顧客サクセス支援で協業 —顧客サクセス分野のリーダー、Gainsight社のソフトウェアを 活用し、LTVの最大化を支援—

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、株式会社日立ソリューションズ（本社：東京都品川区 取締役社長：山本 二雄 以下、日立ソリューションズ）と、サブスクリプションビジネスにおける顧客サクセスを支援する分野で協業することを4月21日に合意しました。

電通デジタルの顧客サクセス支援に特化したコンサルティングサービスと、日立ソリューションズのビジネスの立ち上げから運用・管理、顧客サクセス支援までをITでトータルに支援する「サブスクリプションビジネス支援ソリューション」を組み合わせ、4月22日から提供開始します。

また、このたびの協業に合わせて日立ソリューションズは、顧客サクセス分野でリーディングカンパニーである米国 Gainsight, Inc（本社：サンフランシスコ、CEO：Nick Mehta 以下、Gainsight社）の「GainsightCS」を活用したソリューションを4月22日から提供開始します。「GainsightCS」は、営業やサポートスタッフなどのさまざまな顧客接点を通じて収集されたデータを体系的に分析し、可視化するソフトウェアです。

電通デジタルと日立ソリューションズは、「GainsightCS」の分析結果をベースに、電通デジタルのコンサルティングサービスによって顧客体験の分析から継続的な収益向上、解約率改善までの知見を提供し、最適な施策を企画・実践していくことで、企業のサブスクリプションビジネスにおけるLTV^{*1}（顧客生涯価値）の最大化を支援します。そして、サブスクリプションビジネスに関わる幅広い企業に向けて、ビジネスの立ち上げから運用・管理までをトータルに支援するとともに、ビジネスの成功への重要な要素である顧客サクセスを強力に支援していきます。

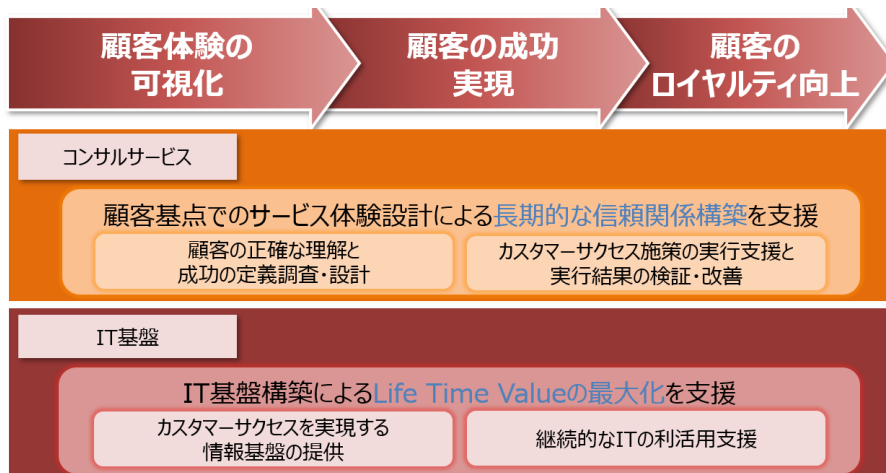


図1 サブスクリプションビジネスにおける顧客サクセスを支援する分野での協業の概要

■ 背景

売り切りを中心としたビジネスモデルを脱却し、顧客に価値ある「コト」を提供して対価を得るシェアリングやサービタイゼーションなどのサブスクリプションビジネスに参入する企業が増えています。人々の生活様式や働き方が大きく変化している新常态（ニューノーマル）においては、その流れが加速しています。

製造業、通信業、保険業、金融業、社会インフラなどのサブスクリプションビジネスに新たに参入を検討している、またはすでに参入しているが課題を抱えている企業において、収益モデルの構築や、顧客を継続的に増やしていくマーケティング施策の立案、それらのビジネスを柔軟に運営・管理していくためのシステムへの投資が大きな課題となっています。

電通デジタルは、これまでソフトウェア業界を中心に組み込まれていたカスタマーサクセスをさまざまな業種・業態のサービスに応用し、事業者目線になりがちな取り組みを顧客基点による独自メソッドで支援するカスタマーサクセス・コンサルティングサービスを提供してきました。顧客に提供すべき価値を定量/定性調査や独自フレームを活用して可視化・構造化し、施策実行、業務設計、システム導入といったカスタマーサクセスに必要な一連の支援を行っています。

日立ソリューションズは、2020年11月から、業種やサービスごとに対応するプラットフォームを提供し、複雑な課金体系やキャンペーンの柔軟な管理、回収や入金を代行するバックオフィス業務まで、ビジネスの柔軟で迅速な運用をITで支援する「サブスクリプションビジネス支援ソリューション」を提供してきました。

このたび、両社のノウハウを融合したサブスクリプションビジネスにおけるカスタマーサクセスを支援する分野で協業することになりました。

■ 提供開始時期 2021年4月22日

■ 電通デジタルのカスタマーサクセス支援コンサルティングサービス

企業の事業発展のためのカスタマーサクセス推進にあたり、顧客基点での一貫したCX（顧客体験）の提供を通して顧客の成功を支援し、長期にわたる好循環な関係構築でLTVを最大化させるための統合サポートを実施します。

また、必要な顧客体験のPDCAを高速で回し、成果を実証するための一連のプロセスをプロトタイピングソリューションとして提供します。

■ 日立ソリューションズのサブスクリプションビジネス支援ソリューション

https://www.hitachi-solutions.co.jp/subscription_support/

サービス運営に必要なビジネス支援、バックオフィス支援、カスタマーサクセス支援の機能をクラウドサービス（SaaS）にて提供し、サービスの開始・運営・拡大・顧客接点継続をスピーディに行えるよう支援します。また、サービス支援として、カスタマーエクスペリエンスプラットフォーム（PaaS）を利用し、エンドユーザーに魅力あるサービスをローコードで実現し提供します。

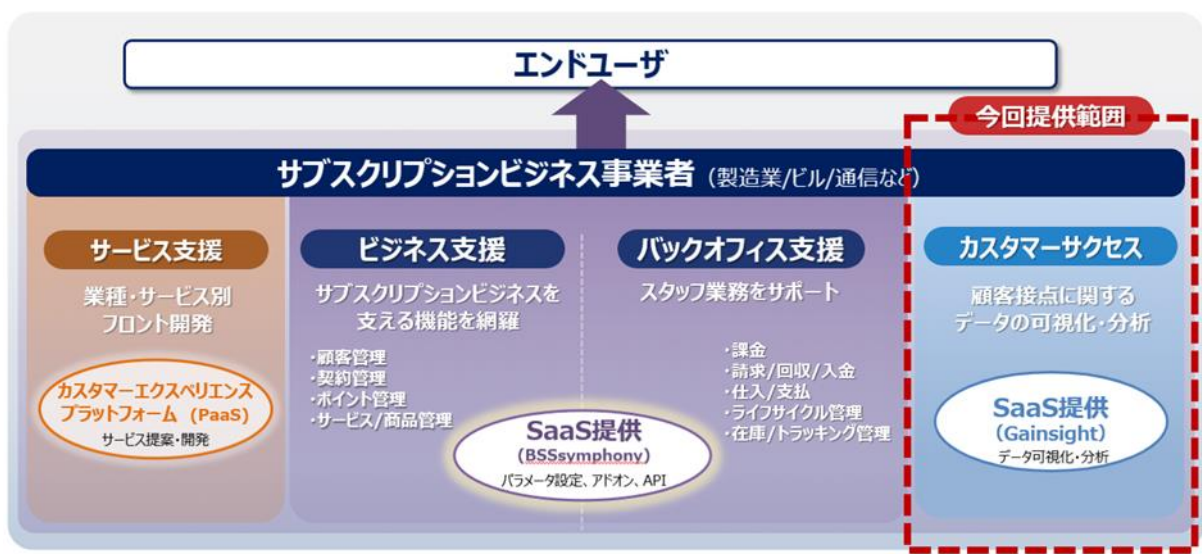


図2 サブスクリプションビジネス支援ソリューションの概要

■ Gainsight 社について

Gainsight 社は、カスタマーサクセスソフトウェアのリーディング企業です。Gainsight 社の技術を通じて、リスクある顧客を特定し、懸念を軽減するためのプロセスを構築、顧客接点を効率的に強化し、世界中の企業で顧客の解約防止を支援しています。提供するクラウドサービスによりカスタマーサクセスやサービス体験、収益、顧客情報を結び付けることで、顧客中心の活動を実現します。大手企業が Gainsight 製品をどのように活用しているかは

<https://www.gainsight.com/>を参照ください。



図3 「GainsightCS」の画面イメージ

■ Gainsight 社 CRO (Chief Revenue Officer) Jeff Depa 氏からのエンドースメント
「Gainsight 社は、日立ソリューションズと電通デジタルの協業を心より歓迎いたします。サブスクリプションサービスやソフトウェアが継続的な収益成長をもたらす今日のデジタル主導の市場において、カスタマーサクセスは必須要件となっています。Gainsight 社は、カスタマーサクセス業界をリードするテクノロジーと、実績に基づくベストプラクティスを通じて、世界中の企業が顧客の成功とビジネスの成功を実現できるよう支援しています。Gainsight 社は、日立ソリューションズや電通デジタルと連携し日本国内でのカスタマーサクセスを支援していきます。」

※1 Life Time Value の略で、顧客が企業との取引を開始してから終了するまでにもたらす価値（支払金額）
※記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

以 上

【株式会社電通デジタルについて】 <https://www.dentsudigital.co.jp/>
電通デジタルは、2016 年 7 月に国内電通グループのデジタルマーケティング専門会社として設立しました。デジタルマーケティングの全領域に対して、「コンサルティング」、「開発・実装」、「運用・実行」の機能を持ち、統合的で最先端のマーケティングサービスを提供しています。テクノロジーやデータ、クリエイティブなど各領域のプロフェッショナルが、電通グループ各社との連携によりシナジーを創出し、クライアントの事業成長パートナーとしてビジネスの成功に貢献します。

【本リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部
竜野・横田 TEL : 03-6217-6036
Email : press@dentsudigital.co.jp

株式会社日立ソリューションズ 経営企画本部 広報・宣伝部
廣納（ひろのう）・安藤
Email : koho@hitachi-solutions.com

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ビジネストラנסフォーメーション部門
魚住・阿部 Email : customersuccess_inner@dentsudigital.co.jp

株式会社日立ソリューションズ
<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>