

報道関係者各位
プレスリリース

No. CC200803-01
2020 年 8 月 3 日
株式会社リンク

【 新サービス 】

カスタマー コア

カスタマーサクセス活動支援システム「CustomerCore」提供開始

顧客関連データをフル活用し、カスタマーサクセスチームの活動を最大化するための Web システム

クラウド型コールセンターシステムの「BIZTEL（ビズテル）」やオンライン商談システム「RemoMee（リモミー）」等、さまざまな IT サービスを展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治）は、BtoB 事業者に向けたカスタマーサクセス活動支援システム「CustomerCore（カスタマーコア）」の提供を 2020 年 8 月 3 日より開始します。



CustomerCore

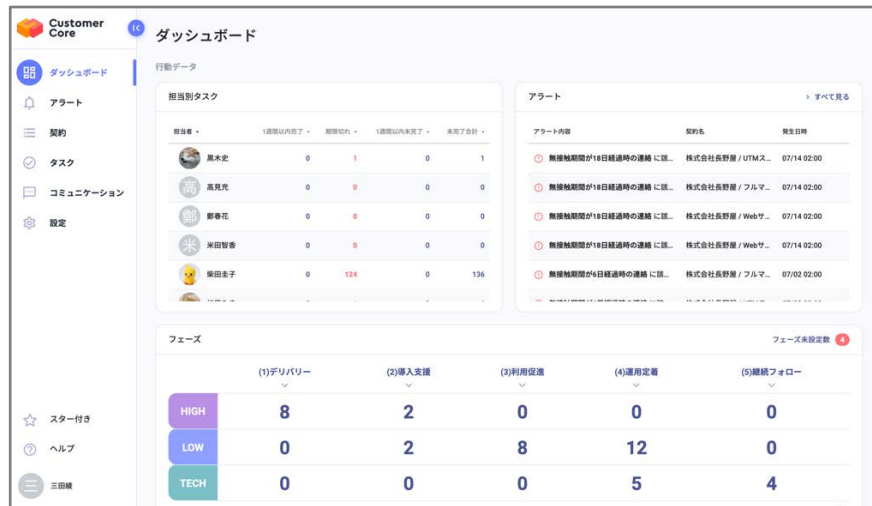
■ 顧客関連データを集約して活用する「カスタマーサクセス活動支援システム」

CustomerCore は、基幹システムや CRM/SFA にある顧客関連データやメールなどのコミュニケーションデータを CustomerCore CDP（Customer Data Platform）に集約し、システムがそれらのデータを自動巡回することによって、顧客の状態変化をタイムリーに把握することができる Web システムです。優先すべき顧客や、“いま”対応が必要な顧客を検知することができるため、タイムリーかつプロアクティブな活動を実現できる点が特長です。その他、顧客ごとに設定したタスクの管理機能や他部門の活動も含めた顧客コミュニケーションのタイムライン表示機能など、カスタマーサクセス業務を円滑に進めることに特化した機能が多く実装されています。

■ CustomerCore の主な機能

● ダッシュボード

- 行動系・財務系・解約系の視点でダッシュボード上にサマリを表示
- 担当者のタスク状況、アラートを可視化
- 顧客群をフェーズごとに俯瞰できるよう可視化



● 契約状況の確認

- 現在の利用料やその累計など、顧客の“いま”が把握可能
- コミュニケーション状況や課題の確認など、サクセス活動に必要な情報を集約
- 顧客フェーズ・無接触期間・利用料など、各種指標でのソート、絞り込みが可能
- 重要指標を視覚的にわかりやすく表示



● アラート設定

- 利用料の変化やメール内容などをシステムが巡回し、顧客の状態変化を通知

有効	アラート名	更新日
<input checked="" type="checkbox"/>	無連絡期間が18日経過時の連絡	07/13 17:05
<input type="checkbox"/>	契約開始日0日経過: オンボーディング開始	07/10 16:17
<input type="checkbox"/>	決算月4ヶ月前アラート	07/10 16:15
<input checked="" type="checkbox"/>	売上が前月から3%以上増加した	07/08 10:40
<input type="checkbox"/>	契約終了予定、5ヶ月前フォロー	07/07 14:00
<input checked="" type="checkbox"/>	決算月2ヶ月前、予算を確認する	07/07 12:49
<input checked="" type="checkbox"/>	利用期間が半年経過、定例ミーティング	06/30 17:41
<input checked="" type="checkbox"/>	無連絡期間が4日経過時の連絡	06/30 13:16
<input checked="" type="checkbox"/>	無連絡期間が3日経過時の連絡	06/30 13:16
<input checked="" type="checkbox"/>	メールに質問ワードあり	06/30 13:15
<input checked="" type="checkbox"/>	メールに解約懸念ワードあり	06/30 13:15
<input checked="" type="checkbox"/>	メールにアップセルワードあり	06/30 13:15
<input checked="" type="checkbox"/>	利用期間が3年の感謝を伝える	06/30 13:13
<input checked="" type="checkbox"/>	利用期間が2年の感謝を伝える	06/30 13:13
<input checked="" type="checkbox"/>	利用期間が1年の感謝を伝える	06/30 13:13

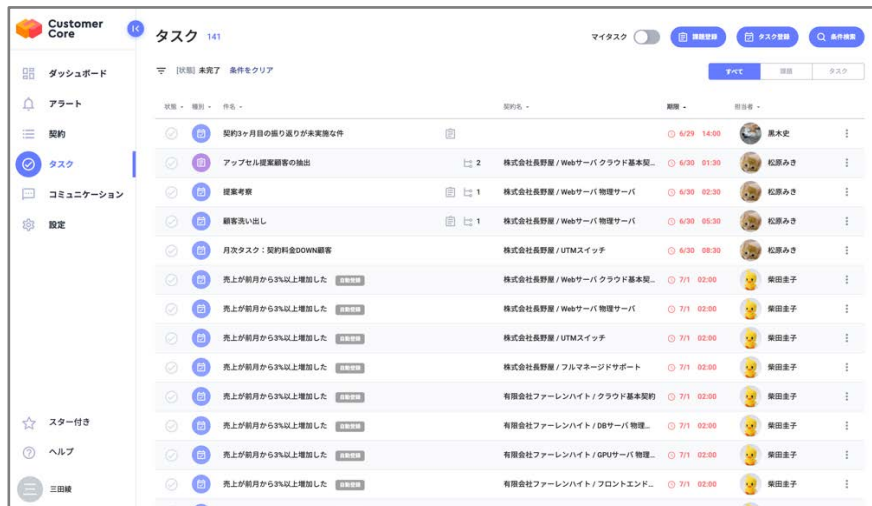
● コミュニケーション

- 顧客ごとにコミュニケーション履歴をタイムライン表示
- 他部門のコミュニケーション履歴も把握することが可能
- メールの From・To を参照して自動振分け

日時	件名	From	To
6/26 14:45	eRe○○○に関してご質問のお願い【株式会社○○○】	栗田 美子	栗田 智香
6/26 09:55	新たなWeb集客ツールのご案内【株式会社○○○】	栗田 美子	c-core-demo001@link.c...
6/25 18:31	Fwd: Delivery Status Notification (Failure)	c-core-demo001@link.c...	c-core-demo001@link.c...
6/25 17:23	Fwd: Re:○○○に関してご質問のお願い【株式会社○○○】	c-core-demo001@link.c...	c-core-demo001@link.c...
6/25 16:44	Fwd: 【株式会社○○○】ご契約ありがとうございます	栗田 美子	c-core-demo001@link.c...
6/25 11:53	test	namiki.shingo@gmail.c...	c-core-demo001@link.c...
6/25 11:35	株式会社リンクからのご確認 - c-core-demo001@lin...	gmail-noreply@google.c...	c-core-demo001@link.c...
6/24 18:40	新たなWeb集客ツールのご案内【株式会社○○○】	栗田 美子	小野 哲
6/24 18:38	【株式会社○○○】ご契約ありがとうございます	栗田 美子	金子 真司
6/24 18:29	Re:Re:○○○に関してご質問のお願い【株式会社○○○】	栗田 美子	yano@example.com
1/1 09:00		栗田 美子	c-core-demo001@link.c...

● タスク管理

- 目標設定した課題とそれに紐付くタスクを顧客単位で管理
- 顧客・担当別に表示できるほか、ステータスでの絞り込みも可能



● 解約予測（※次期バージョン：2020年11月頃実装予定）

- データ分析・AIテクノロジーを活用し、“いま”対応が必要な顧客をシステムが分類
- 解約確率をベースに優先対応すべき顧客を明確化
- アップセル機会を逃さない活動や解約防止が可能に

■ AIによるデータ活用と現場の業務負荷軽減の追求

「解約予測や顧客ヘルススコアリング」は、カスタマーサクセスにおける重要なポイントである一方、「体制を踏まえた優先順位の設定」も併せて考慮すべきポイントです。解約予測はあくまで統計的アプローチによる評価のため、解約する顧客を100%の確率で的中させることができるわけではありません。また、一般的にカスタマーサクセス担当者が持つ顧客は30社が限界と言われており、増加していく顧客を抱えるカスタマーサクセス部門の負荷も大きな課題となっています。こういった背景を踏まえ、CustomerCoreでは、データ分析・AIテクノロジーを活用して“いかに精度の高い優先順位が提案していけるか”を分析機能の開発コンセプトとしています。

CustomerCore は、さまざまなサブスクリプション型ビジネスの 20 年以上の運営で蓄積されたノウハウと新しいテクノロジーを活用し、「現場にも経営にも貢献するサービス」を今後も開発してまいります。

■ CustomerCore（カスタマーコア）について

CustomerCore は、カスタマーサクセス活動を支援するためのサブスクリプション型の Web システムです。カスタマーサクセスに必要なデータを統合・可視化。それらのデータをもとに解約や売上拡大につながる顧客の状態変化をシステムが検知し通知することで、プロアクティブな顧客コミュニケーションが実現します。

サービスの詳細は、<https://customercore.jp/> をご覧ください。

■ 株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、ベアメタルクラウドサービスやクラウド型テレフォニー／コールセンターシステム、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社リンク カスタマーコア担当：内木場（ウチコバ） TEL：03-5785-2255 / FAX：03-5785-2277 / Email： marketing@customercore.jp