

報道関係者各位

LTV の最大化のため CRM を強化 カスタマーサクセス部 を 8 月より新設

ヘルスケア、ビューティ、食品領域で KPI 保証サービスを展開するマーケティングコミットカンパニー、株式会社ピアラ（本社：東京都渋谷区、代表：飛鳥 貴雄、以下当社）は、2020 年 8 月 1 日付でカスタマーサクセス部を新設いたしました。

■ カスタマーサクセスのために体制整備

カスタマーサクセス部は、これまで当社の顧客であるヘルスケア、ビューティー、食品領域の通販事業者の新規開拓を主に行ってきたテレマーケティング部と、既存顧客の育成を行ってきたカスタマーリテンション部が統合して新設された部署です。互いの部署の強みを活かし、年々高まる CRM（Customer Relationship Management の略／意味：顧客関係管理）の需要に備えた体制を整えます。

「カスタマーサクセス」という言葉は、主にサブスクリプション型ビジネスで使用され、ユーザーにサービスを使い続けたいと感じてもらうために行うすべての行動とその概念をいいます。顧客を成功に導くこと、LTV（Life Time Value）の最大化を目的としています。

※LTV とは「顧客生涯価値」のこと、顧客が取引開始から終了までに自社に対してもたらした収益の総額を算出する指標

■ 当社ならではの成果報酬型で CRM を支援

現在のリピート通販事業では、初回の商品価格を抑え、まずは商品を試していただく、というモデルが主流となっています。しかし、お客様が満足しないと継続的な購入には繋がりません。初回購入を促すための広告費は初回の商品価格より高いことが多いため、赤字にさえなってしまいます。そのため、いかに CRM において、お客様の満足と期待に応え、継続率を上げていくかが、成功に導く重要なポイントとなります。

当社はヘルスケア、ビューティ、食品領域の通販事業を展開する企業に対して、成果報酬型で商品開発支援から、新規顧客獲得、顧客育成までをワンストップで行っております。2004 年の創業より通販事業者の支援を続け、その数は延べ 800 社を超えてます。これまで蓄積してきた悩み別データと、総合的に広告効果分析を行う独自のマーケティングオートメーションツール「RESULT MASTER」を使用して、他社ではほとんど行われていない、CRM の KPI 保証サービスを強化いたします。

当社は、カスタマーサクセス部の新設により増加する CRM 需要に応え、LTV の最大化を目指してまいります。

【会社概要】

商 号 : 株式会社ピアラ
代 表 者 : 代表取締役社長 飛鳥 貴雄
所 在 地 : 〒150-6013 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 13 階
設 立 : 2004 年 3 月
事 業 内 容 : 1 .EC マーケティングテック事業 2 .広告マーケティング事業
資 本 金 : 848 百万円 (2020 年 6 月末)
証 券 コード : 東京証券取引所市場第一部 7044
関 連 会 社 : 比智 (杭州) 商貿有限公司 、 PIATEC (Thailand) Co., Ltd. 、
株式会社 PIALab. 、 台灣比智商貿股份有限公司 、
CHANNEL J (THAILAND) Co., Ltd. 、 PG-Trading (Vietnam) Co., Ltd.
U R L : <https://www.piala.co.jp/>

報道関係者からのお問い合わせ先	
ピアラ広報事務局 担当 : 若杉 携帯 : 090-3045-1584 TEL : 03-5411-0066 FAX : 03-3401-7788 E-mail : pr@netamoto.co.jp	株式会社ピアラ 管理本部 広報室 : 関 TEL : 03-6362-6833 FAX : 03-5793-8888 E-mail : press@piala.co.jp