

報道関係者各位

2020 年 12 月 22 日
株式会社エイジア

エイジア、カスタマーサクセスチームを立ち上げ ～マーケティングコミュニケーションシステム「WEBCAS」導入企業の ビジネス成長に貢献し、解約率の低下および LTV 最大化を目指す～

株式会社エイジア（本社：東京都品川区、代表取締役社長：美濃 和男、東証一部上場：証券コード 2352）は、自社開発のマーケティングコミュニケーションシステム「WEBCAS（ウェブキャス）」シリーズのサービス強化および売上向上のため、2021 年 1 月 1 日付でカスタマーサクセスチームを立ち上げることを決定いたしましたので、以下の通りお知らせいたします。

記

1. カスタマーサクセスチーム立ち上げの背景

カスタマーサクセスとは、主に継続課金型ビジネスにおいて顧客の成功を支援する取り組みのこと、および実行する組織のことを指します。具体的には、顧客の課題に応じた適切なフォローアップや情報提供を通して、顧客が製品・サービスを利用する上で感じる疑問を「先回りして解決する活動」などが行われます。カスタマーサクセスに取り組むことで解約率低下および LTV の最大化につながることから、昨今では SaaS ビジネスを行う企業が積極的に取り入れ、高い成長を遂げています。

当社は、マーケティングコミュニケーションシステム「WEBCAS」の開発・販売を主力事業として展開しており、近年はクラウドサービスでの提供が中心となっております。これまで、既存顧客からの問い合わせに対して迅速・丁寧なサポートを行ってまいりましたが、顧客への能動的なサポートや、システムの活用提案などは十分に実施できていませんでした。そこで、主力事業の飛躍的な成長のためにはカスタマーサクセスに取り組むことが重要だと判断し、2020 年 5 月に策定した中期経営計画においてその旨を発表いたしました。そして今般、2021 年 1 月 1 日付でカスタマーサクセス専門のチームを発足することが決定いたしました。

2. カスタマーサクセス導入による今後の取り組み

当社はカスタマーサクセスを導入し、以下の取り組みを行う予定です。

システム導入の初期段階は特に手厚いフォローを実施し、顧客がより安心してシステムの利用をスタートできるようサポートいたします。その後は、ユーザーの利用状況や課題などに合わせて適切なフォローアップを行います。たとえば、機能を正しく使えてない顧客に対して積極的に解決策をご案内することで疑問を解消し、「使って便利になった」という顧客体験を創出します。また、各企業の課題に応じて、ケーススタディ（導入事例）、活用できていない機能、関連製品の活用方法などを積極的にご案内し成果をあげていただくことで、顧客へ提供する価値を最大化してまいります。

上記の取り組みにより、ASP プラン（クラウドサービス廉価版）の月間平均解約率の半減（2.2%⇒1.1%）、SaaS プラン（クラウドサービス高価格版）の顧客単価向上を実現し、既存事業の主力であるクラウドサービスの年間成長率を、従来の 10～15%から 25%の水準まで引き上げることを目指します。

3. 当社製品について

・マーケティングコミュニケーションシステム「WEBCAS」シリーズ

<https://webcas.azia.jp/>

エイジア自社開発製品である「WEBCAS」シリーズは、企業がインターネットやメールを介して顧客と良好な関係を築き、効率的・効果的なマーケティング活動を行うための e-CRM アプリケーションソフトウェアシリーズです。ラインナップには、メール配信、アンケート、メール共有管理、顧客管理、LINE メッセージ配信、SMS 配信などのシステムがあります。複数データベース等との連携や柔軟なカスタマイズができるクラウド版のほか、自社環境に導入できるパッケージ版もご用意。EC 運営企業、メーカー、生命保険、金融機関、官公庁など、大手企業を中心に 6,000 社以上の採用実績があります。

■株式会社エイジアについて

メール配信システムを軸としたマーケティングコミュニケーションシステム「WEBCAS」シリーズ（<https://webcas.azia.jp/>）の開発・販売をコアビジネスとして、CRM 運用環境の整備から、メールコンテンツや Web アンケートのコンサルティング・制作までを手がける CRM 運用支援会社です。

主な事業内容	マーケティングコミュニケーションシステム「WEBCAS」シリーズの開発・販売 メールコンテンツや Web アンケートのコンサルティング・制作 Web サイトおよび企業業務システムの受託開発
代 表 者	代表取締役 美濃 和男
本店所在地	東京都品川区西五反田 7-20-9 KDX 西五反田ビル 4F
設 立	1995 年 4 月
上場証券取引所	東証一部（証券コード：2352）
U R L	https://www.azia.jp/

●本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社エイジア 経営企画室 藤田 雅志

TEL：03-6672-6788（代表） FAX：03-6672-6805 E-mail：azia_ir@azia.co.jp

以上