

## デジタルビジネス展開を支えるCS組織 立上げ時の課題と成功のポイント

コンサルティングの活用による  
CS活動の定着化の早期実現

モノからサービスへ、企業がビジネスモデルの変革に挑戦することに伴い、**カスタマーサクセス(CS)組織の重要性**が高まっています。  
しかしながら、**多くの企業がCS組織の立上げや重要性の啓蒙、CS活動の設計などを思考錯誤しながら進めているのが実態**となります。

### カスタマーサクセス組織 立上げ時における3つの課題



#### CS組織の 立ち上げ方法

CS組織立上げのPJ担当にアサインされたもの、どこから手をつけていいかわからない。



#### 具体的なCS 活動の設計

具体的な活動内容について、Webや書籍で得られる情報はまだ限定的で具体的に何をするのかイメージできない。



#### 社内認知 理解の醸成

CSそのものの必要性が理解されず、活動が加速しない。

# サービス改善による競争優位性確立のための エンタープライズCSコンサルティング

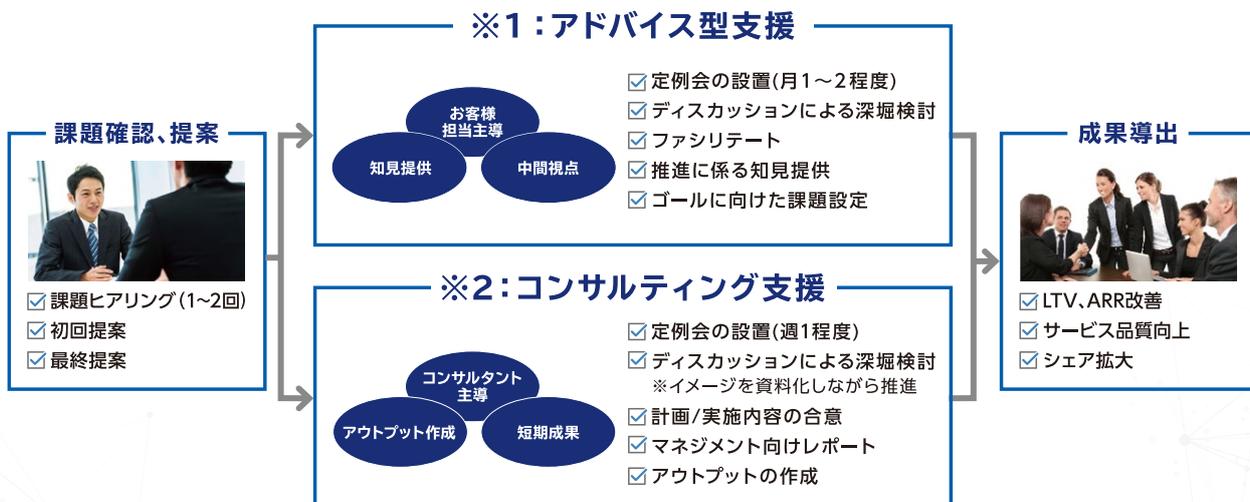
株式会社ビーエスピーソリューションズは、サービスマネジメント、  
ビジネスプロセスマネジメントのコンサルティングを提供しております。  
組織立上げ、プロセス設計のノウハウを生かしたCSコンサルティングの提供が可能です。

## CS組織立上げの流れと弊社支援内容

貴社 ご心境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・何から始めていいかわからない</li> <li>・CSの一般的な知見が足りない</li> <li>・スモールスタートするための着手の仕方とは</li> <li>・組織として何をミッション、ゴールに設定すべきか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的なCS活動として何をすべきか</li> <li>・指標として何を設定して、どう計測していくか</li> <li>・スケールある運用とするための仕組みづくりが必要</li> <li>・CSのツールの設計や構築が必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用開始までの段取りをどうすべきか</li> <li>・CS活動の成果をどのように分析していくか</li> <li>・全社展開して活動を加速させたい</li> <li>・次なるステージに向けて何をすべきか</li> </ul>				
貴社の 実施事項							
成功の ポイント							
ご活用 いただきたい 弊社支援 メニュー	 						

### コンサルティング提供方法

お客様の成果導出までの期間やお客様の担当者様の負荷状況、外部の第三者を使った推進力などの要否に応じて、最適なお提案をいたします。



### 【問い合わせ】

株式会社ユニリタ マーケティング総合窓口  
E-Mail : unirita\_marketing@unirita.co.jp

Web でのお問い合わせはこちら ▶

※お問い合わせの目的  
「CSコンサルティングに関してのご相談」を  
お選びください

