

報道関係者各位  
プレスリリース



2014年12月22日

サービスソース・インターナショナル・ジャパン合同会社

## 最新の研究報告で注目されている

### “カスタマー・サクセス・ベンダー”の魅力を第三者機関によるレポート

#### 「Market Overview : Customer Success Solutions」が紹介

リカーリングレベニュー管理とカスタマーサクセス支援のグローバル・リーダーである ServiceSource(R) International, Inc.(本社：サンフランシスコ、NASDAQ：SREV、以下「サービスソース」)は、Forrester Research 社(以下「Forrester」)のレポート「Market Overview : Customer Success Solutions」(アクセスには定期購読が必要)に取り上げられたことを発表いたします。

このレポートではサブスクリプション(※)型ビジネスモデルに転換を図りつつある世界において、カスタマー・サクセスのためのチーム、ツール、プロセスがいかに重要であるかに注目しています。レポートは、企業がカスタマー・サクセス・ベンダーを評価する際に有効な意思決定のフレームワーク、ならびにサービスソースを含むベンダーのプロフィールを紹介しています。

(※)：製品やサービスなどの一定期間の利用に対して、代金を支払う方式

#### ■ カスタマー・サクセス・マネジメントについて

Forrester の VP 兼 主席アナリストの Kate Leggett 氏はレポートの中で以下のように述べています。

「カスタマー・サクセス・マネジメントは、製品やサービスをサブスクリプションとして提供する企業が担う新たな組織的任務です。その使命とは、顧客と積極的に関わり合って顧客が購入したものの経済的利益を実感してもらうことです」

「カスタマー・サクセスのための組織は数々の会社および顧客データを駆使して『健全性スコア』の構築に努めています。健全性スコアが会社レベル、サブスクリプションレベル、そしてユーザーレベルでどのように変動するか、すなわち、生の数値データ、トレンド、変化を掴むことこそがカスタマー・サクセスを理解し、管理するための要なのです」

サービスソースは、Forrester による「Market Overview : Customer Success Solutions」の中で、顧客価値を最大化するライフサイクル・マネジメント・ソリューションを提供する重要なカスタマー・サクセス・マネジメント・ベンダーと評価されています。

#### ■サブスクリプション型経済で求められていること

サブスクリプション型経済への転換に伴い、顧客行動は「所有目的の支払」から「利用目的の支払」に移行しつつあります。こうした動きにより、企業は持続的な価値を示し、顧客の解約を最小限に抑え、顧客のサブスクリプション更新を確約し、取引関係を拡張することが求められます。このような目標を達成するうえで、カスタマー・サクセス・マネジメントに関する一連の最新アプリ(Renew OnDemand(TM)、Scout(R) Analytics) は、カスタマー・サクセス・チームが顧客の健全度をモニタリングし、しかるべき行動を取り、販促を行う際に大いに役立ちます。

#### ■サービスソースのカスタマー・サクセス・マネジメント

サービスソースのカスタマー・サクセスは、ユーザーレベルやサブスクリプションレベルの利用状況の分析を活用することで、カスタマー・サクセス・チームが最も重要な顧客や活動に的を絞り、効果的なサクセスプランを実行し、ユーザーそれぞれに対して異なる高価値のやり取りができるようにします。その結果として、顧客の生涯価値の推進、解約率の低下ならびに顧客満足度の確保が可能になります。

「これまで以上に、ビジネスバイヤーは自らのニーズを後押しするような製品、商品およびサービスに対する『利用目的の支払』を求めるようになってきています」と、サービスソースの Business Intelligence Cloud Service 部門担当社長の Jim Dunham は述べています。「企業が成功するためには、カスタマー・サクセス・マネジメントを通じて顧客のライフタイム全般にわたって、早くかつ頻繁に、価値を示していく必要があります。Forrester が我々の活動

を取り上げ、カスタマー・サクセスのための組織が顧客保持の推進ならびに顧客の円滑な更新および拡張販促サイクルの実行を可能にすると言及されたことを光栄に思います」

レポートおよびサービスソースの詳細は以下サイトにてご確認ください

<http://go.servicessource.com/customer-success-solutions-report.html>

■ ServiceSource(R) International, Inc.について

社名 : ServiceSource(R) International, Inc.

所在地 : 634 2nd Street San Francisco, CA 94107 USA

代表者 : Christopher Carrington

URL : <http://www.servicessource.com/>

クラウドビジネスの本拠地サンフランシスコに本社を置くサービスソース・インターナショナル(ServiceSource(R) International, Inc.、NASDAQ : SREV) は、145 億ドルを超える売上を扱う「リカーリングレベニュー管理」と「カスタマーサクセス支援」のグローバルリーダーです。独自のソフトウェアとサービスを用いて、Microsoft・GE Healthcare・Red Hat など IT 企業やヘルスケア関連企業などを含む各クライアントの既存顧客データの整備・分析を行い、クライアント・顧客間の長期的関係構築と収益改善をサポートしています。

■ サービスソース・インターナショナル・ジャパン合同会社について

社名 : サービスソース・インターナショナル・ジャパン合同会社

所在地 : 神奈川県横浜市西区 みなとみらい 3-6-3 MM パークビル 11 階

代表者 : 関根 正浩

設立年月 : 2013 年 8 月

人数(男女比) : 47 名(男性 6 : 女性 4)

URL : <http://www.servicessource.com/jp/>

<リカーリングレベニュー管理 金額>

年間 450 億円超

<その他特徴>

社内公用語は英語と日本語。業員全員が英語を含む二カ国語以上を話します。

※商標

ServiceSource(R)、Renew OnDemand(TM)、Scout(R) Analytics および上記の Service Source(R)の全ての製品またはサービスの名称もしくはロゴは ServiceSource(R) International, Inc.の商標です。本書で使用されているその他の全ての商標は、それぞれの所有者に帰属します。

※(本リリースは、12月15日に本社から発表された発表文を翻訳したものです)

■ 報道関係者向けのお問い合わせ先

サービスソース・インターナショナルジャパン合同会社

電話番号 : 045-670-0424

メールアドレス : [PR-JP@ServiceSource.com](mailto:PR-JP@ServiceSource.com)

マーケティング担当 : 小早川

ホームページ : <http://www.servicesource.com/jp/>