

【新機能】クラウドサーカスのCSMツール『Fullstar』、 7/3より顧客管理の機能追加！

～ダッシュボード機能・アラート設定・CRM連携でCSのアプローチ活動の生産性を向上～

スターティアホールディングス株式会社(本社：東京都、代表取締役：本郷秀之、証券コード：3393)は、連結子会社でデジタルマーケティング事業を手掛けるクラウドサーカス株式会社(本社：東京都、代表取締役：北村健一)が提供する、カスタマーサクセスマネジメントツール(以下、CSMツール)『Fullstar(フルスタ)』において、2024年7月3日(水)より、新機能として、顧客管理の機能を追加したことをお知らせします。ユーザーは、顧客の利用状況を可視化して理解を深めることが可能となり、アラート設定で効率よくアプローチができるようになる他、カスタマーリレーションシップマネジメント(以下、CRM)上で顧客情報と顧客の利用状況を一元管理することが可能となります。クラウドサーカスは本機能を通じて、カスタマーサクセス(以下、CS)のアプローチ活動における生産性の向上を図ります。

『Fullstar』ページ：<https://fullstar.cloudcircus.jp/>



■『Fullstar』の概要と新機能について

昨今、SaaS 市場の成長と共に CS に取り組む企業は増え、CS ツールの需要は広がっています。クラウドサーカスが提供する『Fullstar』は、SaaS ツールの管理画面に設置し、顧客の状況を把握することで解約防止の活動やアップセル活動を行い、LTV(顧客生涯価値)を最大化させるサービスで、中でも、チュートリアル^{※1}を中心に機能拡充を行って参りました。また、無料プランから始められる料金体系とシンプルな設計で、導入ハードルが低く、費用対効果を出しやすいのが特徴です。2021年4月から提供開始し、BtoB SaaS 企業を中心に現在 400 社以上に導入され(2024年2月末時点)、「ITreview Grid Award 2024 Spring」のカスタマーサクセスツール部門内の中小企業部門において、満足度と認知度の双方が優れた製品であると評価され、Leader を受賞しています。^{※2}

そこで今回は導入企業のお客様より多数のご要望が寄せられていた、顧客管理の機能を追加する運びとなりました。具体的に追加される機能は3つです。1 つは、ダッシュボード機能を搭載したことで、顧客の利用状況やアクティブユーザー数の変化等の情報を可視化して顧客の状況の理解を深めることができるようになりました。2 つ目は、顧客の状況やログイン状況をもとに、必要なタイミングでアプローチができるようアラート機能を搭載しています。3 つ目は『Fullstar』で取得した情報を CRM へ自動連携したことで、CRM 上で顧客情報と顧客の利用状況を一元管理することが可能となりました。

これらの新機能を追加したことにより、導入企業は、これまでは自ら解約の可能性のある顧客を探す必要がありましたが、ダッシュボード上でお客様のご利用状況が一目でわかるようになったため、CS のアプローチ活動における生産性の向上を図ることができるようになります。

※ 1 チュートリアル : Web サービスの上から、操作ガイドを表示し、ユーザーが迷わず設定を進められるようにする機能

※ 2 受賞詳細ページ : https://www.itreview.jp/award/2024_spring.html

・『Fullstar』ページ : <https://fullstar.cloudcircus.jp/>

■ 新機能の詳細について

① 顧客管理ダッシュボード機能

顧客の利用状況、アクティブユーザー数の変化等の情報を一元管理でき、いつ誰にアプローチするべきかを一目で分かるようにしたダッシュボード機能です。自社で 10 年取り組んできたカスタマーサクセスのノウハウをベースに開発しました。



会社名	ステータス	ユーザー数	アクティブ数	イベント名A	イベント名B	イベント名C	初回ログイン日	最終ログイン日	スコア
フルスター株式会社	7日以内ログインあり (↑)	43 (↑3)	31 (↑3)	28 (↑12)	78 (↑3)	145 (↑37)	2024/04/10	2024/04/10	8.5 (↑1)
株式会社クラウドサーカス	ハイタッチ支援済み	494 (↑18)	102 (↑19)	89 (↑31)	265 (↑18)	112 (↑4)	2024/03/07	2024/04/11	9.0 (↑1.3)
フルスター株式会社	7日以内ログインあり (↑)	43 (↑3)	31 (↑3)	28 (↑12)	78 (↑3)	145 (↑37)	2024/04/10	2024/04/10	8.5 (↑1)
株式会社クラウドサーカス	ハイタッチ支援済み	494 (↑18)	102 (↑19)	89 (↑31)	265 (↑18)	112 (↑4)	2024/03/07	2024/04/11	9.0 (↑1.3)
株式会社エムタム	1ヶ月以内ログインなし (↓)	128 (↑36)	94 (↑22)	43 (↑3)	32 (↑7)	26 (-)	2024/02/23	2024/03/21	2.5 (↑1)
フルスター株式会社	特定のチュートリアル完了 (↑)	128 (↑36)	94 (↑22)	43 (↑3)	32 (↑7)	26 (-)	2024/02/23	2024/03/21	2.5 (↑1)
株式会社Fullstar	オンボーディング完了 (↑)	43 (↑3)	31 (↑3)	28 (-)	145 (↑37)	78 (↑3)	2024/04/10	2024/04/10	7.5 (↑1)
株式会社クラウドサーカス	ハイタッチ支援済み	494 (↑18)	102 (↑19)	89 (↑31)	265 (↑18)	112 (↑4)	2024/03/07	2024/04/11	9.0 (↑1.3)
フルスター株式会社	7日以内ログインあり (↑)	43 (↑3)	31 (↑3)	28 (↑12)	78 (↑3)	145 (↑37)	2024/04/10	2024/04/10	8.5 (↑1)
株式会社エムタム	特定のチュートリアル完了 (↑)	128 (↑36)	94 (↑22)	43 (↑3)	32 (↑7)	26 (-)	2024/02/23	2024/03/21	2.5 (↑1)
株式会社エムタム	1ヶ月以内ログインなし (↓)	128 (↑36)	94 (↑22)	43 (↑3)	32 (↑7)	26 (-)	2024/02/23	2024/03/21	2.5 (↑1)
フルスター株式会社	特定のチュートリアル完了 (↑)	128 (↑36)	94 (↑22)	43 (↑3)	32 (↑7)	26 (-)	2024/02/23	2024/03/21	2.5 (↑1)
株式会社Fullstar	オンボーディング完了 (↑)	43 (↑3)	31 (↑3)	28 (-)	145 (↑37)	78 (↑3)	2024/04/10	2024/04/10	7.5 (↑1)

画像 : 『Fullstar』の管理画面からみる、顧客管理のダッシュボード機能

② アラートルール設定

顧客の利用状況、ログイン状況を基に、アラートルールを作成でき、必要なタイミングで効率良くアプローチすることができます。コミュニケーションツールとも連携が可能で、対応漏れをなくすることができます。

③ CRM 連携

『Fullstar』で取得した情報を CRM に自動連携することができます。CRM 上で顧客情報と顧客の利用状況を一元管理することが可能になります。顧客管理機能の利用事例 : <https://fullstar.cloudcircus.jp/media/cases/mixtend>

■ 今後の展望について

CS の解釈は複数ありますが、弊社では「提供サービスを通じた成功」「顧客の業界での成功」2 つのサクセスを支援する役割、考え方と捉えています。昨今のサブスクリプションシフトに伴い、CS は重要度を増し、どの企業でも必須になってきています。ただ、取り組みを行う中で様々な「不」や「非効率」が存在しており、CS 担当者の負担が大きくなっており、それらを解決するためにクラウドサーカスは『Fullstar』を開発、提供しております。今後も強みであるチュートリアル機能の開発を行いつつ、この度リリースをした顧客管理機能をより一層強め、世の中の CS 担当者の「働くに楽を」を実現していきます。

(コメント : クラウドサーカス 『Fullstar』 事業部 部長 橋口浩暉)

■ クラウドサーカスについて

ミッションとして「働くに楽を」を掲げるクラウドサーカスは、デジタルマーケティング SaaS である『Cloud CIRCUS』の開発・提供を主力事業として展開しています。中小企業を中心に 55,000 件以上導入頂き(2024 年 3月末時点)、日本そしてアジアのサステナブルなビジネス環境を創造していきます。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

スターティアホールディングス株式会社広報 IR 部 MAIL : release@startiaholdings.com

会社名 : クラウドサーカス株式会社
所在地 : 東京都新宿区西新宿 2 - 3 - 1 新宿モリス 21F
代表者 : 代表取締役 CEO 北村健一
資本金 : 150,000 千円
設立 : 2009 年 4 月 1 日
事業内容 : デジタルマーケティング SaaS『Cloud CIRCUS』の開発・販売及び、
デジタルマーケティングに関するコンサルティング・受託業務
HP : <https://cloudcircus.jp/company/>



■スターティアホールディングスについて

スターティアホールディングスグループは、デジタルマーケティング(事業会社:クラウドサーカス株式会社)と IT インフラ(事業会社:スターティア株式会社、スターティアレイズ株式会社、等)を通じ、中小企業のデジタルシフトを進めています。「最先端を、人間らしく。」をコーポレートスローガンに、デジタル技術やサービスを、分かりやすく寄り添って提供します。

【会社概要】

社名 : スターティアホールディングス株式会社
所在地 : 東京都新宿区西新宿 2 - 3 - 1 新宿モリス 19 階
代表者 : 代表取締役社長 兼 最高経営責任者 本郷秀之
資本金 : 824,315 千円
設立 : 1996 年 2 月 21 日
上場取引所 : 東京証券取引所 プライム市場 (証券コード : 3393)
事業内容 : グループ会社の経営管理等
HP : <https://www.startiaholdings.com/>



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

スターティアホールディングス株式会社広報 IR 部 MAIL : release@startiaholdings.com