

カスタマーサクセスの基礎 ～生成 AI 支援で顧客成功を実現する CS～

顧客との関係性が成果を左右する今、カスタマーサクセス(CS)の重要性はますます高まっています。本講座では、生成AIを活用した最新のCS手法を学び、顧客の課題解決と満足度向上を実現するスキルを習得できます。AI支援による効率的な対応とパーソナライズ戦略で、顧客との信頼構築を加速させ、CSの基礎から実践までを体系的に学び、顧客成功を導く力を身につけましょう。

POINT 01

実践的な記述演習

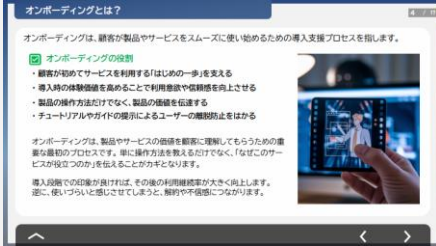
ペルソナ設計やリテンション施策など、現場で活きる具体演習を多数収録しており、“使える力”を育成します。



POINT 02

スライド式で効率学習

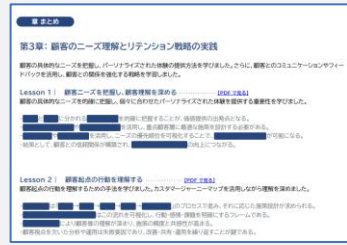
図解やアニメーションで要点が整理され、視覚的にわかりやすい構成です。



POINT 03

理解を立体支援

章扉・しょうまとめなど、どこまで習得できているかを常に確認しながら学べる安心設計です。



カスタマーサクセスの基礎 ～生成 AI 支援で顧客成功を実現する CS～

コース概要

本コースは、カスタマーサクセス(Customer Success)の基本から応用までを体系的に学ぶ実践型講座です。「顧客の成功が自社の成長を生む」という視点のもと、SaaS やサブスクリプション時代に求められるCSの役割を深く理解します。KPI 設計、ライフサイクル支援、ツール活用、部門連携、リテンション施策など、実務に直結する知識を網羅しています。さらに、AI による離脱予兆の検知や顧客満足度向上の仕組みづくりも学びます。

前提知識

特になし

営業、サポート、カスタマーサービスなど、顧客と関わる業務経験があると理解がより深まります。

第1章 ▶ カスタマーサクセスの基本

第1章 章とびら

Lesson1 カスタマーサクセスの定義と目的

Lesson2 カスタマーサポートとカスタマーサクセスの違い

Lesson3 カスタマーサクセスの指標

第1章 確認テスト1

Lesson4 カスタマーライフサイクルの理解

Lesson5 顧客獲得から継続への転換

Lesson6 エンゲージメントの向上とその手法

第1章 確認テスト2

第1章 演習

第2章 ▶ カスタマーサクセスの役割と組織化

第2章 章とびら

Lesson1 カスタマーサクセスマネージャーの役割

Lesson2 社内でのカスタマーサクセスチームの設立

Lesson3 部門間の連携と情報共有

第2章 確認テスト1

Lesson4 顧客情報の理解と収集方法

Lesson5 顧客情報の活用方法

Lesson6 カスタマーサクセスに活用できるツール

第2章 確認テスト2

第2章 演習

第3章 ▶ 顧客のニーズ理解とリテンション戦略の実践

第3章 章とびら

Lesson1 顧客ニーズを把握し、顧客理解を深める

Lesson2 顧客起点の行動を理解する

Lesson3 顧客のリテンション率を高める戦略

第3章 確認テスト1

Lesson4 顧客の声を活用する方法

Lesson5 良質なオンボーディングと初期体験の提供

Lesson6 顧客の声を活かして改善する仕組み

第3章 確認テスト2

第3章 演習

第4章 ▶ カスタマーサクセスにおける課題解決と改善実践

第4章 章とびら

Lesson1 顧客の離脱を防ぐアプローチ

Lesson2 クレーム対応と信頼回復

Lesson3 顧客満足度を高めるサービス改善

第4章 確認テスト1

Lesson4 離脱予兆を把握するためのデータ分析

Lesson5 顧客の成功体験の共有とその効果

Lesson6 顧客の声を反映させたプロダクト改善

第4章 確認テスト2

第4章 演習

第5章 ▶ カスタマーサクセス戦略の応用と発展

第5章 章とびら

Lesson1 カスタマーサクセスの成功事例

Lesson2 カスタマーサクセスの失敗事例

Lesson3 成功事例から学ぶ企業戦略

第5章 確認テスト1

Lesson4 ベストプラクティスの導入

Lesson5 顧客拡大戦略

Lesson6 最新技術を活用したカスタマーサクセスのトレンド

第5章 確認テスト2

第5章 演習

■確認テスト・各章末まとめ

■コースレビュー(受講後アンケート)

●受講期間:6ヵ月(+閲覧期間6ヵ月)

●チュータによる個別指導:なし

●標準学習時間:12時間

●PDF資料:あり

●定価:¥18,000円(税別)

