

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～

12
PDU
取得

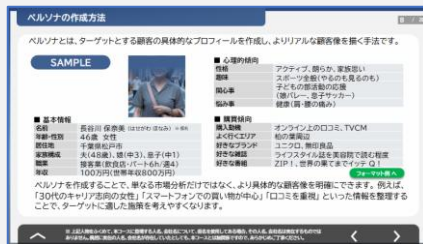
Ways of Working 12PDU

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

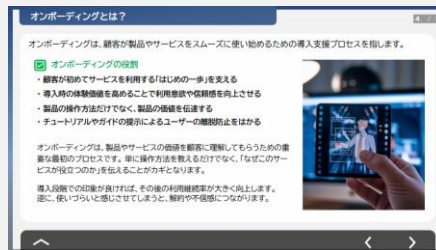
ペルソナ設計やリテンション施策など、現場で活きる具体演習を多数収録しており、“使える力”を育成します。



POINT 02

スライド式で効率学習

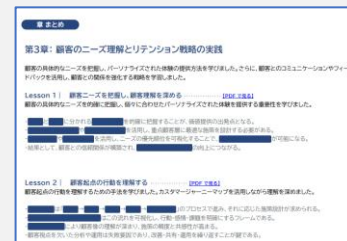
図解やアニメーションで要点が整理され、視覚的にわかりやすい構成です。



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～



Ways of Working 12PDU

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

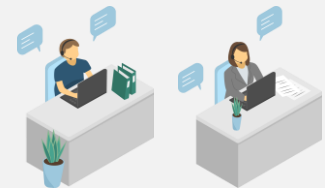
- Lesson4 ベストプラクティスの導入
- Lesson5 顧客拡大戦略
- Lesson6 最新技術を活用したカスタマーサクセスのトレンド

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
- PDU等の資格申請に係る情報について
- コースレビュー(受講後アンケート)

- 受講期間:6カ月(+閲覧期間6カ月)
- 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)



プロジェクトマネジメントシリーズ(PDU取得対応)について

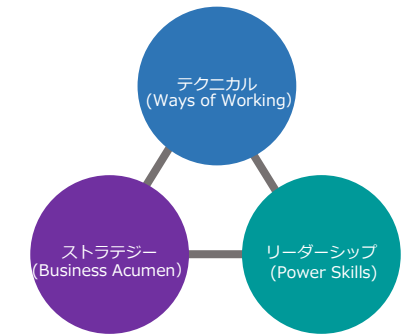
■多様なラインナップ

カテゴリ	コース名
Business Acumen Power Skills Ways of Working	【BABOK (R) v3入門】プロジェクト・マネジャーのためのビジネスアナリシス DU取得：複数サブカテゴリ
Business Acumen Power Skills Ways of Working	【PMBOK (R) ガイド第7版対応】ITプロジェクトマネジメント (35PDU取得：複数サブカテゴリ)
Business Acumen	要求定義 (20PDU取得：ストラテジー)
Business Acumen	DX 時代の IT 戦略基礎 ～ EA を活用した中長期情報化計画作成～ (14PDU 取得：ストラテジー)
Business Acumen	DX時代の IT サービスマネジメント基礎 (12PDU取得：ストラテジー)
Business Acumen	イノベーションを生み出すデザイン思考 ～基礎から活用まで～ (12PDU取得：ストラテジー)
Business Acumen	財務分析のための企業会計ベーシック (10PDU取得：ストラテジー)
Business Acumen	ソフトウェア資産管理 (4PDU取得：ストラテジー)
Business Acumen	ニーズを聞き出し・整理し・伝える力を鍛える！引き出しテクニック基礎 (12PDU 取得：Business)
Power Skills	プロジェクトマネジメントのためのコミュニケーション技術 (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	プロジェクトマネジメントのためのプレゼンテーション (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	プロジェクトマネジメントのためのリーダーシップ (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	会議の目的とファシリテーション (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	課題設定力と解決実行プロセス (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	パフォーマンスを上げるロジカル・シンキング (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	成果を出すタイムマネジメント (10PDU取得：リーダーシップ)
Power Skills	新時代のコーチングの基礎から実践 (8PDU取得：Power Skills)
Ways of Working	プロダクトマネジメントの基礎 ～生成 AI 支援で成功を加速する PdM～ (12PDU 取得：Ways of Working)
Ways of Working	ITサービスマネジメント (35PDU取得：テクニカル)
Ways of Working	PMBOK (R) ガイド第7版 要説 (25PDU取得：テクニカル)
Ways of Working	【PMBOK (R) ガイド第7版対応】リスク マネジメントの実践 (20PDU取得：Ways of Working)
Ways of Working	【PMBOK (R) ガイド第7版対応】品質マネジメントの実践 (20PDU取得：Ways of Working)
Ways of Working	ソフトウェア品質管理・テストング (16PDU取得：テクニカル)
Ways of Working	アジャイル実務ガイド 要説 (10PDU取得：テクニカル)
Ways of Working	EVM導入による実践的プロジェクトマネジメントの基礎 (6PDU取得：テクニカル)
Ways of Working	実践的プロジェクトマネジメント再入門 (3PDU取得：テクニカル)
Ways of Working	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～ (12PDU 取得：Ways of Working)
Power Skills Ways of Working	PM 実践 - アジャイルを活用したハイブリッド開発実践 (12PDU 取得：複数サブカテゴリ)

・基礎固めから資格更新、実務への応用まで、多様なレベルに対応

・PMI®の「タレントトライアングル」で規定されたサブ・カテゴリ別にコースをご用意

・複合カテゴリをカバーしたコースもご用意



■ストラテジー & ビジネスマネジメント (Business Acumen)

パフォーマンスを向上させ、ビジネス成果をよりよく提供する業界や組織に関する知識と専門知識

■テクニカル・プロジェクトマネジメント (Ways of Working)

プロジェクトマネジメント、プログラムマネジメント、ポートフォリオマネジメントの特定ドメインに関連する知識、スキル、行動

■リーダーシップ (Power Skills)

組織がビジネス目標を達成するのに役立つリーダーシップ指向活動や分野横断的活動に特有の知識、スキル、行動

(PMI日本支部「CCRハンドブック」2017/4/3改定版より)



全コースの最新ラインナップとサンプルは、左のQRコードからご覧いただけます。



株式会社ネットラーニングは ATP (Authorized Training Partner) として本コースでの PDU 提供を許可されています。