

今注目の チャーンレート改善のポイントとは？

目次

01. チャーンレートの重要な理由
02. チャーンレート改善ポイント
03. チャーンレート改善につながる
デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）という概念

はじめに

SaaSの公式【LTV/CAC > 3】

解約率=チャーンレートとは何か？

CACとは1顧客を獲得するために必要なコストであり、LTVは契約してから解約するまでに得られる利益のことです。

一般的に、**CACの3倍より、LTVの方が大きい**と事業が健全だと判断されます。たしかに、コストをかけて新規顧客を獲得しても、すぐに解約されてしまえば収益は悪化してしまうでしょう。そのため、LTVを積み上げるためのカスタマーサクセスが事業の明暗を分けることとなります。

チャーンレートは、見方の違いにより大きく2種類に分けられます。

- ①カスタマーチャーンレート…顧客の数（ID数）で見る解約率
- ②レベニューチャーンレート…解約やプラン変更によって失われた収益で見る解約率

チャーンレートの上下の原因を正しく把握するためにも、両方をモニタリングする必要があります。同様に、一定期間で区切った数値や更新の回数など他の指標もKPIとして併用することも重要な意義を持ちます。

チャーンレートの重要な理由

収益に直結する

サブスクリプション形式のSaaS企業にとって、契約期間の長さが収益に直結します。

まず新規顧客の獲得には営業コストが発生するため赤字の状態からスタートし、そのコストは成約後に回収しなければなりません。

また、多くの場合、廉価プランから導入を始めるため利用を継続してもらいながら、より利益率の高いプランに移行する「アップセル」を促していく必要があります。

チャーンレートが高い状態が意味するのは黒字化する前に解約されていることになり、この状態が続くと事業の存続は難しくなります。

カスタマーサクセス担当者はチャーンレートが低く抑えるための戦略策定や施策を進めることが重要となります。

サービス改善のきっかけ

チャーンレートが高い場合、そこにはなんらかの原因があります。

その一つに自社に改善すべき点があるということがあります。

チャーンレートは、サービスや対応について見直すきっかけを与える指標として有効です。

さらに、重要度の高いレートであるからこそ、事業部を横断して取り組む必要があります。

チャーンレートは数字として明確にできるものなので、事業戦略に置いて有力な材料としての機能も持ちます。

チャーンレートが重要な理由 まとめ

サブスクリプションモデルがより多くの企業が採用することによって、成約後の「継続」への重要性がより高くなりました。

だからこそ、チャーンレートは注視すべき指標で、改善のために注力すべき指標となります。

チャーンレートを低く抑えることが、ビジネスそのものを成功に導きます。

- ・ コストの回収・収益の安定化
- ・ サービスや対応改善

続いて、チャーンレートを低くする方法をみていきましょう。

チャーンレート改善のポイントとは？

チャーンレート改善のポイント

チャーンレート改善の大きなポイントは「①チャーンに関わる原因の把握」「②その問題に対処する」ということです。

チャーンが発生する原因はいくつかあります。

本章では「導入検討」「導入過程」「導入後」の3段階のそれぞれのフェーズにおけるチャーンが発生する主な原因を解説し、そして具体的な解決策を提示いたします。

ぜひ自社におけるチャーン事例や契約しているユーザーとの現状と照らし合わせてご覧ください。

フェーズ1 チャーンに関わる原因の把握

システム導入検討段階「目的と手段のミスマッチ」

クライアントがシステムを導入した際に、「システムを活用を通じてどのような問題を解決したいのか」をクライアント側が明確に定義できていないまま、導入を決定しているケースがあります。

ネームバリューへの関心やDX実施の実績づくり、また課題を感じている中でシステムの導入を先行させるケースといったケースです。

その場合、明確なKGIやKPIが設定されておらずシステム活用のイメージもないため、結局システムが使われず解約にいたることがあります。

フェーズ1 「どこに原因があるのか」を解明する

システム導入段階 「ユーザーの活用が思うように進まない」

ユーザーがシステムを導入した初期段階において、システムの活用が思っていたように進まないケースがあります。

その要因には

- ・ 社内でシステム利活用をリードする人材がないこと
- ・ マニュアルがわかりにくかったり、使い方勉強会の時間をつくることができず活用に着手できない

などのさまざまなことが考えられます。

フェーズ1 「どこに原因があるのか」を解明する

システム導入後「システム活用が現場で定着しない」

一部ユーザーに活用してもらったからといって安心はできません。

ユーザーの全体でシステムが活用されなければ定着にはいたりません。

現場においては新しいシステムの導入には抵抗感や負担が生じます。

活用が難しいのは、システム起因とヒト起因の問題があります。

- ・システムのUIの問題（直感で操作することが難しい）
- ・手順が分からない時やエラー時の解決方法を見つけるのに手間がかかる
- ・ITリテラシーが低いユーザーも一定数存在する。

これらのさまざまな要因から、使い慣れるまでに利用を離脱してしまいます。

カスタマーサクセス担当者はユーザーと長いスパンで関わり、そしてシステム活用を成功に導かなくてはなりません。

では、どのようなポイントに気をつければチャーンレートを改善できるのでしょうか。

フェーズ2 それぞれの原因に対する改善方法

原因1 「目的と手段のミスマッチ」

対策 「事前のすり合わせとシステム機能への理解」

「同業他社が使っているから」「最近よく聞く名前だから」といった理由で導入を検討している場合は注意が必要です。

業務に置ける非効率な部分を吸い上げ、問題解決に自社の商品の機能がフィットしているか議論、またシステムによって解決できる企業課題を明示することで結果的な解約を回避することができます。

チャーンレート改善のためには、そもそもの顧客の目的をカスタマーサクセスがしっかりと理解することがポイントです。

フェーズ2 それぞれの原因に対する改善方法

原因2 「ユーザーの活用が思うように進まない」

対策 「キーパーソンとの連携」

導入におけるキーパーソンを見つけ出し、継続的で密なコミュニケーションを確保することも重要です。

ユーザーにとって新規システムの導入過程では様々な反発が生じることもあります。従来の方法との衝突や、慣れないシステムによる業務負荷の発生などに対応するためには、その苦しい期間をできるだけ短くすることが必要です。

そのため、導入を推進できる力と熱量をもった担当者を確保し、問題があったら直接連絡をうけ、即座にカスタマーサクセス担当者が動ける状態を作ることで、チャーン改善に寄与できる可能性があります。

また、導入に関係のあるすべての社員への短期間でのオンボーディングによってスムーズに活用への土台作りにつながります。

フェーズ2 それぞれの原因に対する改善方法

原因3 「システム活用が現場で定着しない課題への対策方法」

対策 「UIの改善」

結果的にシステムが使われるようにするためにはシステムが使いやすいものでなくてはなりません。

近年のシステムは機能が向上しているがゆえに、操作や手順が膨大で慣れるまでに時間がかかることも少なくありません。

また、マニュアルを用意するにしても量が多くなりユーザーにとっては逆に非効率になってしまう場合があります。

UIの改善で抜本的な開発をすることが一番ではありますが、開発リソースや事業戦略上UIの改善が難しいということもあるでしょう。

そのようなケースでは「デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）」が効果を発揮します。

**チェーンレート改善につながる
デジタルアダプションプラットフォーム
(DAP) という概念**

デジタルアダプションという発想

“DAP”とは？

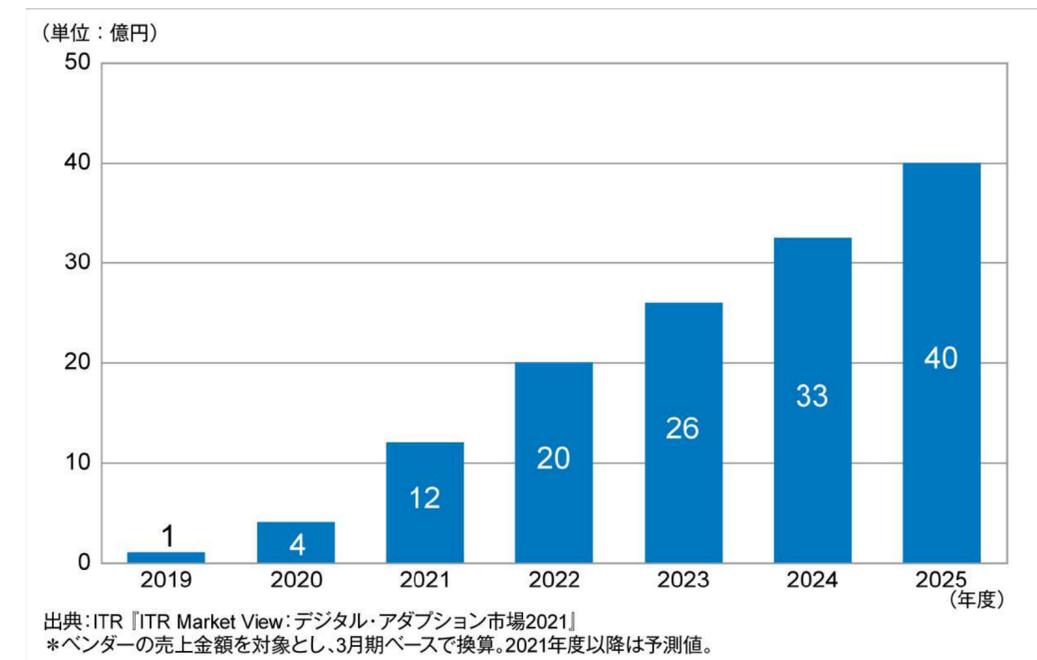
「デジタルアダプションプラットフォーム」の略。

マニュアルや研修に頼らず、ユーザが直観的にシステムを使いこなせる（＝デジタルアダプション）ようにするソフトウェアのこと。

デジタル化の進展とともに近年注目され、関連サービスの市場規模は2020年度から2025年度にかけて**10倍の成長率**が予測されています。

2025年度には**国内市場規模40億円になる急成長領域**です。

※出典：ITR 「ITR Market View：デジタル・アダプション市場2021」



デジタル・アダプション・プラットフォーム市場規模推移および予測（2019～2025年度予測）

デジタルアダプションという発想

DXの理想と現実

理想

- ・ 従業員や顧客がシステムを使いこなし、生産性向上
- ・ 業務フローにおけるボトルネックを解消し、業務効率化

現実

- ・ システムの操作が複雑&膨大で、マニュアル作成などむしろ負担が増加
- ・ マニュアルを作成しても読まない人が多く、システム活用が一向に進まない
- ・ システムを使いこなせていないために、期待していた成果が得られない

従業員や顧客がシステムの操作になかなか習熟せず、DX推進のためにシステム投資をしても**コスト倒れ**になってしまうという実態

= **投資収益率 (ROI) の低下**

デジタルアダプションという発想

高ROIの実現

導入したシステムの活用度を高めるには？

高度なシステムでも **誰でもかんたん**に操作でき、**効果的・効率的に活用できる**ようにすることが大事です。

これに対する投資は結果的に生産性向上や業務効率化を促進し、**全体としてのROIを引き上げる効果**が期待できます。

DAPのこれから

この「高度なシステムを誰でも簡単に操作できるようにする」ことを自動化し、システムの活用度を飛躍的に高めるのが「デジタルアダプションプラットフォーム (DAP) 」なのです。

今後、DX実現に向けた施策に不可欠な存在になっていくと考えられます。

DXを推進するシステム テックタッチについて

WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーション表示する デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



ポイント

- ・画面上にオーバーレイすることで、**システムの改修不要**で、短期間で開発コストを抑えて導入可能
- ・動画マニュアルと違い、入力に合わせて**リアルタイムで操作ガイダンスを表示**
- ・操作ガイドは**プログラミング不要**で誰でもかんたんに作成可能

テックタッチとは

ガイド

もう、迷わない

ステップバイステップで操作を案内

入力サポート

ハイフンは不要です

固定電話がない場合は携帯電話を登録してください。

電話番号

例) 0312345678

貴社名

例) テックタッチ株式会社

入力サポート

省略せずに入力してください

(株)のように省略せず、株式会社と入力してください。

クリック誘導

入力が完了したらクリックして次へ進んでください

次へ

ツールチップ

もう、間違えない

業務ルールをリアルタイム表示

カスタム項目

入力時に自動的に表示

顧客往訪の場合、訪問先を入力してください

特別休暇 ?

分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇とは

- ・ 永続勤続休暇
- ・ 季節休暇
- ・ お子さんの看護休暇

については、特別休暇を取得できます。

圧倒的な操作性 × システム利用状況の可視化

直観的なUXで生産性向上

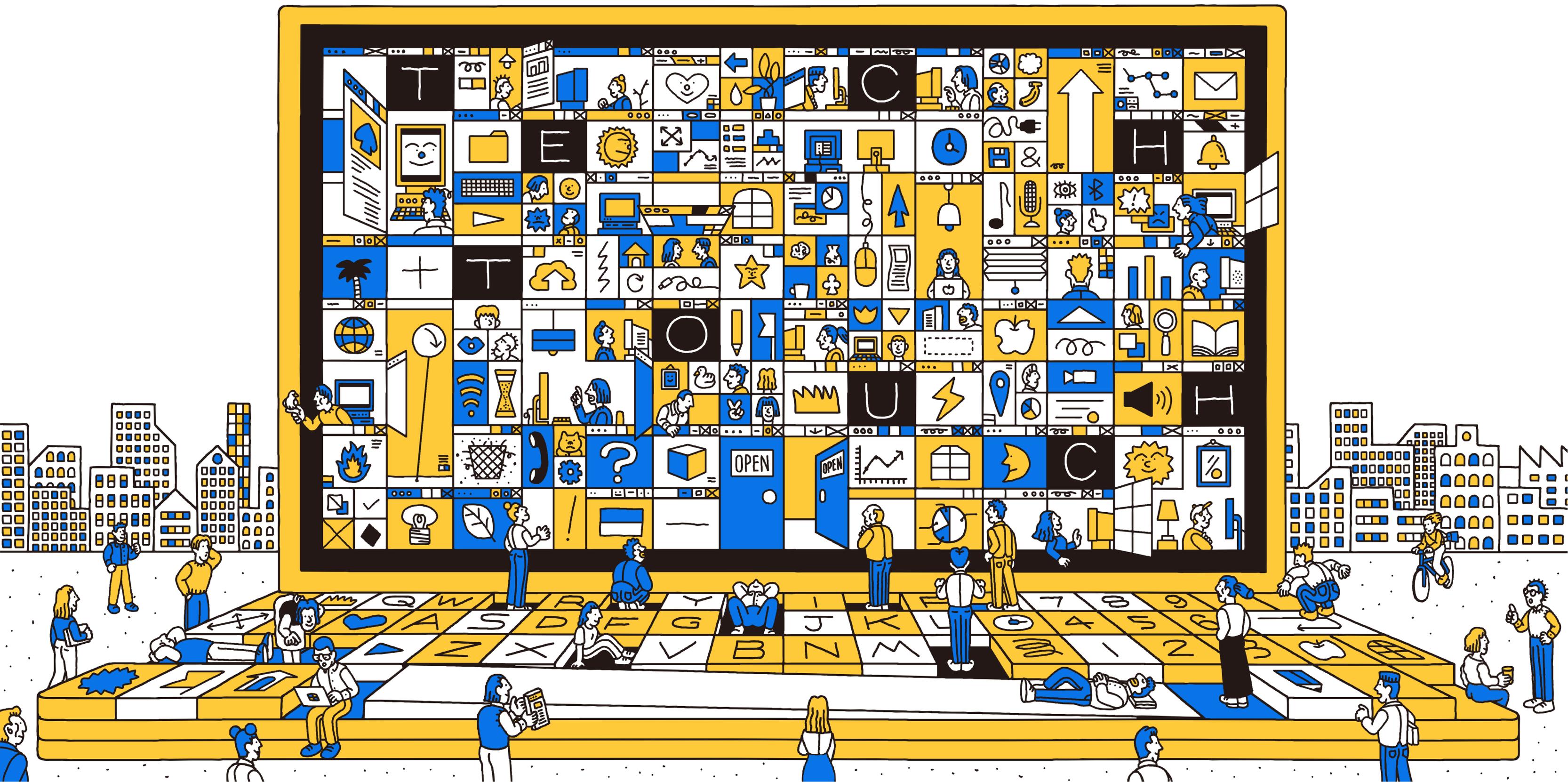
プログラミング不要で作成できる操作ガイダンスにより、各ステップ・入力項目ごとにリアルタイムで操作支援

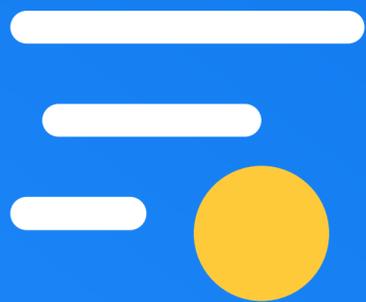
- ・ 入力規則や入力ルールの定着
- ・ タスク別のワークフロー誘導で作業効率が向上

ユーザー行動分析

操作ステップごとに利用状況を分析し、システム活用高度化に向けてPDCA運用

- ・ ユーザーのつまづきポイントを可視化し、ピンポイントでUX改善
- ・ アンケート収集による顧客ロイヤリティ（NPS） / 顧客努力指標（CES）計測も可能に





Techtouch

すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム