

カスタマーサクセスにおける ヘルススコアとは？

ヘルススコアのメリットや導入手順を解説！

目次

01. ヘルススコアとは？
02. ヘルススコアの重要性とメリット
03. ヘルススコアの指標とは？
04. ヘルススコアの導入手順
05. LTV最大化につながる「テックタッチ」とは？

ヘルススコアとは？

ヘルススコアとは？

ヘルススコアとは、**顧客がサービスを安定的に継続利用してくれるかどうかを数値化したもの**です。

顧客の利用状況が健康（ヘルス）かどうかを見極め、必要に応じて何らかのサポートや提案をすべきかを判断する材料となります。

ヘルススコアの数値は、カスタマーサクセスの取組みと大きく関連しており重要な指標の1つとなります。

次項より、ヘルススコアの指標や導入手順について紹介していきます。



ヘルススコアの重要性とメリット

①ヘルススコアの最大のメリットはLTV最大化

ヘルススコアは、**LTV（ライフタイムバリュー）を最大化させるために欠かせない指標**として重視されています。

SaaSビジネスでは、既存顧客がサービスを継続して利用しLTVを最大化することが重要となります。

そのため、カスタマーサクセスが顧客に伴走しながら成功へと導き、長く継続してもらうことや、アップセル・クロスセルに繋げ、LTVを最大化させることが重要です。

しかし、顧客を成功に導くといっても「顧客がどのような状況なのか」がわからなければ、何をどうすればいいのか判断できません。サービスを正しく活用出来ているのか、それとも何か課題を感じているのか、全ての顧客に都度確認するのは現実的ではありません。

ヘルススコアを活用することで、顧客がどのような状況にあるのかが数値化・可視化されるため、顧客のわずかな変化を察知して、適切なタイミングでのアクションが可能になります。

②解約防止

顧客の健康状態を数値化・可視化することで、解約アラートを事前に察知することもヘルススコアの大きなメリットといえます。

ヘルススコアが低い顧客は解約の可能性が高いため、適切なサポートをすることで解約を防止することが可能になります。

たとえば「ログイン人数が少ない」「ログイン頻度が少ない」「ログインしているものの特定の機能しか使われていない」などの状態が分かれば、それぞれの事象に合わせてカスタマーサクセスから速やかに対処することが可能になります。

③アップセル・クロスセル

ヘルススコアが高い顧客に対しては、アップセル・クロスセルの提案をすることで売上向上や、さらなる価値貢献が可能になります。

ヘルススコアが高い顧客は、サービスを正しく安定して活用しており、サービスによって元々の課題や要望を解決している状態と言えます。

このような状態の顧客に最適なオプションや上位プランへのアップグレードを提案することで、さらなる価値提供を実現しロイヤリティの向上、売上向上にも繋げることが可能になります。

ヘルススコアの指標とは？

ヘルススコアの指標とは？

ヘルススコアの指標は、大きく3点あります。

①顧客接点から得られる情報

契約内容

申込プラン・契約期間・契約単価など

マーケティング活動への貢献

ロゴ活用事例インタビューへの協力など

オンボーディング時の情報

開始日・終了日・活動実績・顧客の体制・環境情報・設定内容など

イベント・セミナーなどへの参加

サービス活用セミナー・ユーザー会など

セールスからの情報

当初の課題や期待値・導入背景・ビジネスゴール/目標など

利用開始後の情報

サポート内容・定例MTGでの議事録・アップセル・クロスセルなどの商談内容

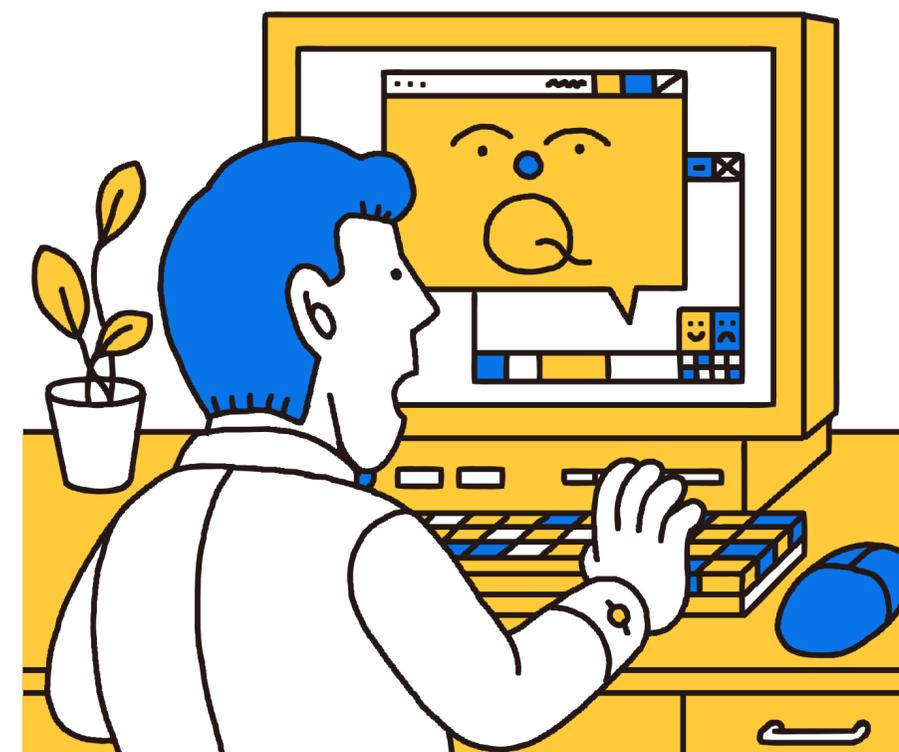
ヘルススコアの指標とは？

② プロダクト活用状況

- ・ ログイン頻度・回数
- ・ ログイン人数
- ・ 利用ライセンス数
- ・ 利用時間
- ・ 重要な機能の活用頻度

③ 顧客の利用満足度

- ・ ネットプロモータースコア (NPS®)
- ・ サポートへの問い合わせ回数・内容
- ・ 顧客努力指標 (CES)
- ・ 顧客満足度 (CAST)
- ・ 目標達成率 (GCR)



ヘルススコアの導入手順

ヘルスコアの導入手順

続いてヘルスコアの導入手順について説明します。

1.顧客の健康状態を定義する

はじめに顧客の健康状態を定義します。

自社の顧客がどういう状態であれば「健康」といえるのか、サービスに合わせて定義づけを行います。

サービスによって、利用頻度や範囲なども異なるため、必ず自社にあった定義を決めることが重要です。

NPS®を活用する際のポイント

2.指標を決める

ヘルススコアを算出するために、測定・可視化する指標を決めます。

必要となる指標は、定義づけ同様に商品・サービスの特性などにより異なります。

また、定量的に測定できる指標であることが望ましいです。

そのため、自社の商品・サービスにおいて測定可能なデータはどのようながあるかを洗い出して整理し、指標に落とし込みましょう。

ヘルススコアの導入手順

3.ヘルススコア算出方法の決定

続いて指標をもとに算出方法を決めます。

例えば「ログイン回数が〇回なら〇点」「〇日以上ログインしていない場合は〇点とする」など、数値化する算出ルールを決めます。

算出ルールに則ってスコアリングすることにより、顧客の健康状態を把握することができ、優先的にアプローチすべき顧客を判断することができます。



ヘルスコアの導入手順

4-1.ヘルスコア毎のCSのアクションを決める

スコアリングが完了したら、次はスコア毎にどのような施策を実行するのかを考えます。

すべての顧客に同じように対応するのは非効率であるため、顧客をタッチモデル毎にハイタッチ・ロータッチ・テックタッチの3つのセグメントに分けて、それぞれに適したアプローチを行うと効率的にアクションが可能になります。

特にLTVの高い**ハイタッチ**には、個別でのサポートや勉強会、定期的なMTGや訪問などを行います。

ヘルスコアの導入手順

4-2.ヘルスコア毎のCSのアクションを決める

次に**ロータッチ**へのアプローチは、個別ではなく集団でのアプローチが中心で、電話やメールでの対応、イベント開催などが挙げられます。

テックタッチは、1番LTVが低い層で、ロータッチとアプローチの手法は大きく変わりませんが、テクノロジーを利用することで、少ない工数で多くの顧客に対応できることが特徴です。例えばヘルプページやFAQの活用などが挙げられます。

顧客に合わせたアクション方法を決めることで、限られたリソースでパフォーマンスを最大化させることが重要です。

ヘルススコアの導入手順

5.ヘルススコアを定期的に見直す

ヘルススコアに基づいて顧客毎のアプローチを決定・実施した後は、効果検証を行い、PDCAサイクルを回していきます。

必要に応じてヘルススコアの定義自体の見直したり、スコアに応じたアクション方法なども見直し、
自社にあった運用方法をブラッシュアップをすることが重要です。

LTV最大化につながる「テックタッチ」とは？

デジタルアダプションプラットフォームの活用

「サービスの継続期間を伸ばし、LTVを最大化させる」「提供するサービス定着を実現しチャーンレート削減、顧客のビジネスを成功させる」ためには、ユーザーにサービスを使いこなせるようになってもらう必要があります。

そこで効果を発揮するのが、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）と呼ばれるソフトウェアです。

システムをだれもがスムーズに扱えるようにするためのソフトウェアのことで、カスタマーサクセスの対応を変革することが可能です（一例）

ハイタッチなカスタマーサクセス

問い合わせ対応など個別に発生した課題などでハイタッチになっていた部分を、

デジタルアダプションプラットフォームを用いることで、問い合わせ自体を削減し、対応の効率化を図ることができます。

ロータッチなカスタマーサクセス

マニュアルを顧客に渡しても読んでもらえるとは限りません。

デジタルアダプションプラットフォームを活用して「システム上でガイドを再生させてください」とお伝えすることで、

ロータッチよりも作業工数を効率化させただけで、活用度向上のための親切かつ丁寧なサポートが可能になります。

カスタマーサクセスの課題を解決する新たな手法

デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

当社が提供する「テックタッチ」は、カスタマーサクセスが抱える様々な課題を解決します。

例えばこのようなお悩みの解決が可能です。

- ・ オンボーディングコストの増加している
- ・ 機能の活用が進まない
- ・ オンボーディングが上手くいかず短期解約になってしまう

ユーザーのセルフオンボーディングを実現し、いち早くサービス・機能の利活用を促進する仕組みをご紹介します。



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、短時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

分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇 ?

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。

テックタッチの導入効果

テックタッチを使用することで、売上向上（CVR向上・チャーン抑止）、ユーザーエクスペリエンスの向上、CS工数の削減が可能。



トライアルからの**コンバージョン率向上**

誤操作・誤入力が**66%減少**

ユーザーアンケートにて
導入時の**ストレス軽減となった1位**



セルフオンボーディングが可能に

カスタマーエクスペリエンスの向上

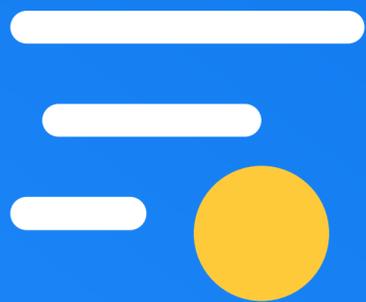
マニュアルのメンテナンス工数よりも
50%以上低い工数に



オンボーディング時間を**50%削減**

新機能の**認知度向上**

ユーザーNPS**10.0pt以上向上**



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