

職務経歴書

20xx年xx月xx日現在

氏名 ○○ ○○

Point 1

■職務要約

20xx年に○○大学○○部を卒業後、新卒でシェアNo1の名刺管理ソフトを運営するSensenへ入社し、カスタマーサクセスに従事している。入社当初はSMBのオンボーディングチームで経験を積み、問い合わせ対応や、オンライン・電話・訪問での操作説明、営業を担当。その後、20xxよりMMBチームに所属し主力顧客を任せて貰いハイタッチセールスを行っている。主要顧客との信頼関係を構築し、解約率も低く抑えることに成功。また、新規サービスのクロスセル件数が評価され、月間MVPも2度受賞した。

Point 1

■活かせるスキル・経験・知識

- ・BtoB SaaS業界での知見
- ・ハイタッチセールスのノウハウ
- ・SMB～MMBの顧客対応経験
- ・営業、開発部門と協力した製品改善と顧客満足度向上の実現
- ・オンボーディング支援
- ・クロスセル提案、アップセル提案
- ・ウェビナーの実施／運営

◆職務経歴1

20xx年xx月xx日現在 株式会社Sensen	
事業内容：シェアNo1の名刺管理ソフトの運営 資本金：xxxx万円 売上高：xxx億円 従業員数：x,xxx人 上場区分：東証プライム	
20xx年xx月～現在	本社／カスタマーサクセス部 (MMB) <div style="margin-top: 10px;"> <h4>Point 2</h4> <p>【主な業務内容】 メーカーや商社を中心としたMMBのクライアントを約30社担当。名刺管理システム「Sensen」の導入促進とカスタマーサクセス業務に従事。また、既存顧客からのアップセルや、新規サービスのクロスセルの提案およびオンボーディングも並行して行っている。</p> <p>【業務内容の詳細】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名刺管理システム「Sensen」の導入後サポート ・新規労務SaaSの「Zillone」のクロスセル ・利用状況のレポートや課題の分析 ・オンボーディング支援 ・サービス・製品の利用促進、ユーザー会の企画設立と運営 ・社内へのプロダクトフィードバック <p>【実績】 Point 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2023年：年間目標ARR2,500万円に対し2,800万円で(+12.0%)達成 ・2024年：年間目標ARR3,000万円に対し3,500万円で(+16.6%)達成 </div>

- ・最低月1回の商談を実施し顧客ファーストを徹底。担当しているクライアントのチャーンレートを、平均 x%まで下げること成功（全社同セグメントでの平均 x%）。
- ・決済方法の効率化に向けたシステム改善の提案を行い、新機能のリリースまで至る。具体的には、支社が複数あり支社ごとに決済を回している企業の場合、既存の決済システムではアカウントの追加を行い辛いケースがあった。同一クライアントの中で複数のアカウントを追加できる機能を追加することで、アップセルが進めやすい状況となった。

Point 4

【工夫したポイント】

(1) カスタマーチャーンレートの引き下げ

担当している業界が決まっていたこともあり、改めて顧客のターゲティングを行い、かつ、離脱しそうなユーザーを把握し、チャーンレート改善施策に KPI を設定することでチャーンレートを x%下げること成功しました。

(2) 決済機能の改善

チャーンレートを下げ、LTV を上げるための本質的な問題としては、プロダクトに関するユーザービリティを上げることだと考えています。そうしたところ、クライアントからアカウント開設時の決済周りのシステムの使いづらさを指摘されたため、顧客と社内のエンジニアと一緒に要件をすり合わせることで、新しい決済周りの機能追加をすることができました。結果として、会社全体の ARR の押し上げに成功しました。

■資格

- ・ IT パスポート
- ・ Salesforce 認定アドミニストレーター

■使用可能ツール、技術

- ・ Salesforce の設定、レポート
- ・ Excel (Vlookup、Sumif、ピボットテーブル等)、Word、PPT
- ・ ウェビナー運営における Zoom meet などの動画ツール

—自己PR—

Point 5

カスタマーサクセスとしてのバランス感覚

カスタマーサクセスとして活躍するために、自社の立場と顧客の立場 2 つの視点から物事を見られるように日々業務を行っております。そのうえで、「共感力・傾聴力」、「データ思考」、「ビジネス思考」、「テクノロジーへの理解」の 4 つを大事にしています。テクノロジーに関しては IT パスポートなどを勉強し、自己学習に励んでおります。

IT 知識と継続した自己学習

カスタマーサクセスはクライアント先の IT 担当やマーケティング担当と接することが多いです。プログラミングはできませんが、相手から少しでも信頼をして貰えるように IT パスポートと Salesforce の認定アドミストレーターの資格を取得しています。次は、マーケティング周りの知識を高めるために、統計検定の勉強をする予定です。

以上