

報道関係各位

2021年12月10日  
株式会社クロス・マーケティング

## 顧客志向の CRM 活動を実現する

### カスタマーサクセス BI 『CrossData』 の提供開始

～クラウド上で、現場社員 1 人 1 人が顧客データを活用できる環境を提供～

株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長兼 CEO：五十嵐 幹、以下「当社」）は、カスタマーサクセスのためのクラウド BI サービス『CrossData（クロスデータ）』の提供を 2021 年 12 月より開始しました。

近年、B to B で SaaS ビジネスを展開する IT 企業を中心に、カスタマーサクセスの概念が提唱される中、顧客に選ばれ続けるための取り組みとして、B to C の企業にとっても重要な概念として注目されつつあります。当社が提唱するカスタマーサクセスとは、顧客との関係において、自社の製品やサービスを提供して終わるのではなく、顧客が期待する成果の実現（成功）に導くことで、継続利用を促すコンセプトを指します。その上で、実際に顧客データを用いたカスタマーサクセスを行うにあたっては、以下のような課題に直面することが多くあります。

- ・リアルタイムでの顧客ステータスの可視化（いかに顧客を管理するか）
- ・専門性の高いダッシュボードの構築（いかに共通基盤を構築するか）
- ・データ更新やユーザー管理体制の組織的安定化（いかに運用を安定化させるか）

これらの課題に対し、**当社ではクラウド上で多ユーザーデータ展開を可能にするカスタマーサクセス BI 『CrossData』 の提供を新たに開始**しました。これにより、当社でこれまで行ってきた BI ダッシュボード構築支援サービスのうち、他 BI ツールではなかなか解決しづらかった多人数利用などの課題に対してもご支援ができるようになりました。

『CrossData』は、料金がユーザー数に依存しないためスモールスタートで始めやすく、スケールアウトもしやすい多ユーザーデータ展開に最適な料金体系となっています。提供体系は、業界や課題に合わせて設計された「ベストプラクティス・テンプレート」と、個社の課題に合わせてオリジナルのダッシュボードを構築する「カスタマイズ」の 2 系統を用意しており、経験豊富なデータマーケターが BI の構築から運用まで一気通貫でご支援いたします。

当社では、12 月 17 日（金）に、『CrossData』についてのオンラインセミナーを予定しております。ご興味のある方はぜひご参加ください。

ウェビナー リンク：

[【初公開】顧客志向の CRM 活動を実現する「カスタマーサクセス BI」とは](https://www.cross-m.co.jp/news/seminar/20211217/)

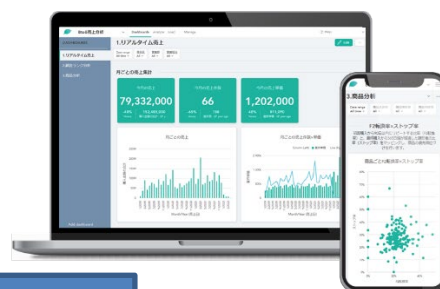
<https://www.cross-m.co.jp/news/seminar/20211217/>

今後も当社は、さまざまな手法を取り入れながら、お客様のマーケティングパートナーとして、ニーズに適したマーケティングリサーチ、マーケティングソリューションを提供していきます。

## ■カスタマーサクセス BI 『CrossData』の概要

カスタマーサクセス BI

CrossData



CrossData 詳細 : [CrossData](https://crossdata.me)

<https://crossdata.me>

### ■カスタマーサクセス BI 『CrossData』で実現するビジネス

#### 1) 現場の社員 1 人 1 人が、顧客データを業務に活かせるビジネス環境を実現

多くの顧客を抱える営業マンや販売スタッフが、全顧客の状態を把握することは困難です。CrossData なら、売上や離反リスクなどの変化を自動で通知。実績データだけでなく顧客の声も合わせて可視化できます。また、多ユーザー展開に最適な料金体系のため、顧客データをビジネスに必須なライフラインに変えていきます。

#### 2) データ活用のプロによる顧客視点でのダッシュボード構築・運用支援

CrossData の導入企業様に対して、データ活用のプロがマーケティングリサーチで培った顧客視点をもとに、ダッシュボード構築や運用の支援を行います。また、カスタマーサクセスのベストプラクティス・テンプレートを用いることで、どのような分析を行ったらよいか判断に悩む場合でもすぐに実装いただくことが可能です。

#### 3) データ更新やユーザー管理の委託により、安定した運用を実現

BI プラットフォームの運用を内製で完結させる場合、担当の属人化や後任のスキル育成が課題となることが多くあります。CrossData は BI のデータ更新やユーザー管理などの運用をまるっと委託する形式のため、運用を分かっている人が社外にいるという安心感が得られ、属人化や継承問題が解消することで、カスタマーサクセスプロジェクトの継続的な運用に貢献します。

### ■株式会社クロス・マーケティングについて

商号：株式会社クロス・マーケティング

代表者：代表取締役社長兼 CEO 五十嵐 幹

所在地：東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号

設立：2003 年 4 月 1 日

主な事業：マーケティングリサーチ事業

URL：<http://www.cross-m.co.jp/>

<本サービスに関するお問い合わせ先>

株式会社クロス・マーケティンググループ 担当：中村（なかむら）

TEL：03-6859-2250 E-mail：[sales-inq@cross-m.co.jp](mailto:sales-inq@cross-m.co.jp)

<本リリースに関するお問い合わせ先>

株式会社クロス・マーケティンググループ 広報担当：荒井（あらい）

TEL：03-6859-1192 E-mail：[pr-cm@cross-m.co.jp](mailto:pr-cm@cross-m.co.jp)