

各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社  
(東証グロース：6193)

## カスタマーサクセスに関する実態調査 2024年度版第二弾結果公開

バーチャレクスグループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山勇人、以下、バーチャレクス）は、カスタマーサクセスに関する実態調査を実施しました。前回の第一弾（\*1）に引き続き第二弾の結果を取りまとめました。

### ■第一弾調査結果ハイライト

対象：全国の20歳から65歳の有職者 53,110人

- 「カスタマーサクセスとは何かをよく知っている人（＝認知度）」は全体の2.5%で、昨年（2.2%）より微増
- 「カスタマーサクセス」という言葉を聞いた事すらないという人は昨年とほぼ同様の82.2%
- 企業のトップを務める人たちの8割以上が「カスタマーサクセスという言葉聞いたことがない」
- 「カスタマーサクセスに取り組んでいる部署／担当者がある／いる」割合は昨年からの微減だがほぼ半分当たる49.8%
- 「カスタマーサクセス」が何かを少しでも理解していると答えた人のうちサブスクリプション型商材を扱っている企業では75.7%、取り扱いがない企業でも35.5%の企業がカスタマーサクセスに取り組んでいる

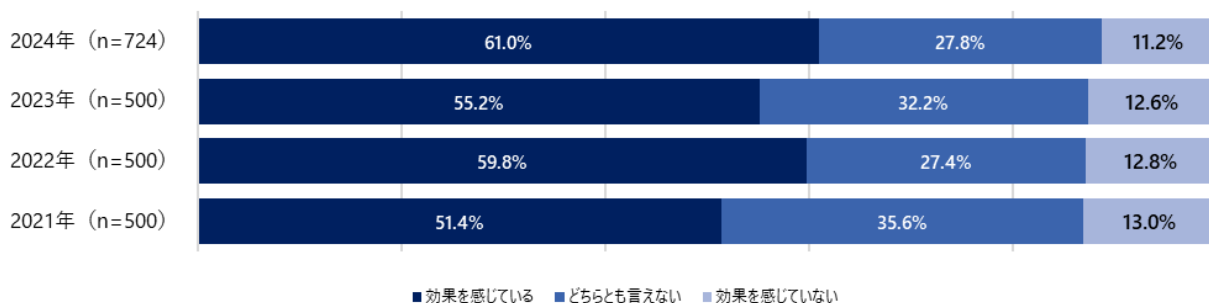
### ■第二弾調査結果概要

前回の調査対象である53,110人の中で、カスタマーサクセスを「自身が担当している／社内に取り組んでいる部署、または担当者があり、自身もかかわっている」と答えた724人に対し、カスタマーサクセスに関する取り組みについて聞きました。

### カスタマーサクセス取り組み効果の感じ方

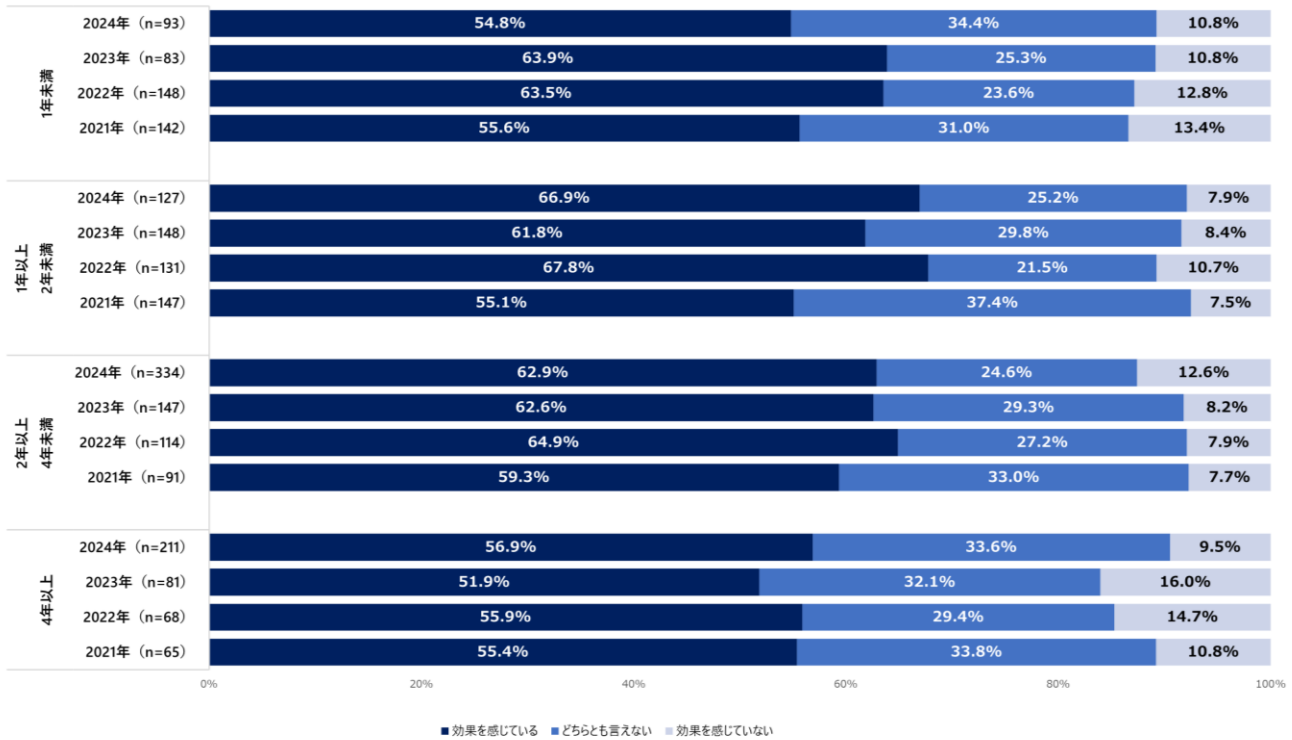
カスタマーサクセス取り組みの効果としては、昨年より5.8ポイント増で61.0%の人が「効果を感じている」と回答。直近3年間と比較しても最も高い割合でカスタマーサクセスの効果が感じられているという結果となりました。

[2021年-2024年] カスタマーサクセスの効果を感じていますか（経年比較）



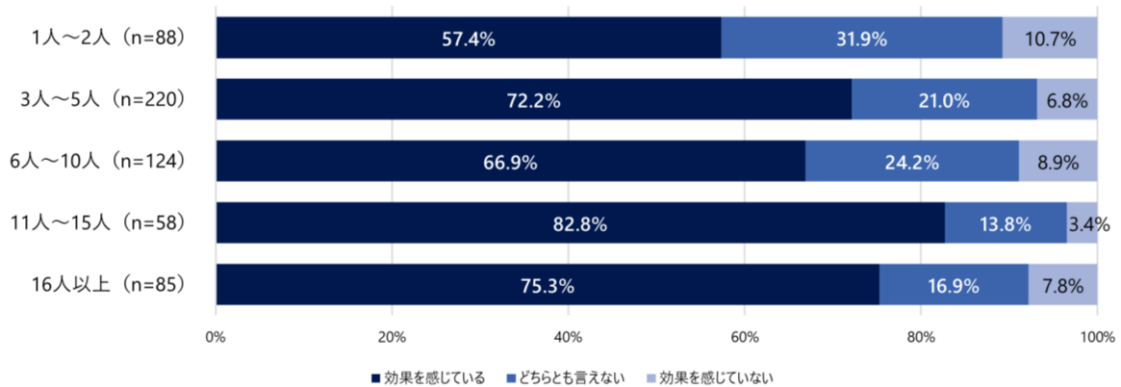
カスタマーサクセス取り組み期間別で見ると、取り組み期間1年未満の層で「効果を感じている」人の割合が昨年より9.1ポイント減少しているものの、それ以外のセグメントでは効果を感じている人の割合が昨年を上回る結果となりました。取り組み期間に関わらず効果を感じている人の割合が半分を超えていることから、短い期間で効果を出せていると感じている人がいると同時に、取り組み継続していてもなかなか効果を体感できない、という人も一定数いることがわかります。

[2021年 - 2024年] 取り組み期間別カスタマーサクセス効果の感じ方（経年比較）



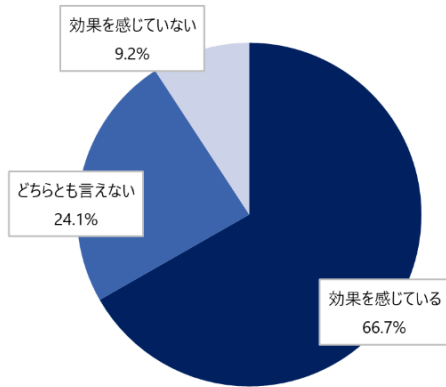
同じく効果の感じ方を**カスタマーサクセス担当者人数別**で見ると、もちろん事業所の規模にもよりますが、カスタマーサクセス担当者の**人数が少ない場合でも半数以上の人**が、担当者が**3人以上**いる企業であれば**約7割以上の人**が効果を体感していることがわかります。

[2024年] 担当者人数別カスタマーサクセス効果の感じ方

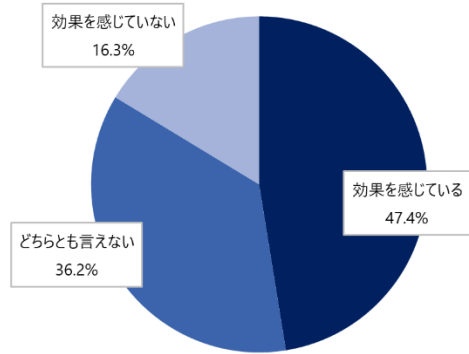


さらに、**サブスクリプション型商材取り扱いありなし別**で効果体感度合いを見てみると、サブスクリプション型商材を**取り扱っている企業**でカスタマーサクセスの効果を感じている人は**66.7%**、**取り扱いがない企業**では**47.4%**と、いずれも昨年より約5ポイント強の増加という結果となりました。「サブスク」型ビジネスにおいては効果を感じられていない人の割合は1割以下にとどまっており、カスタマーサクセスと相性がよいとされていることが改めてわかる結果となりました。「サブスク」型ではないビジネスにおいても、カスタマーサクセスの取り組みによって効果を得ている企業が多くあることがわかります。

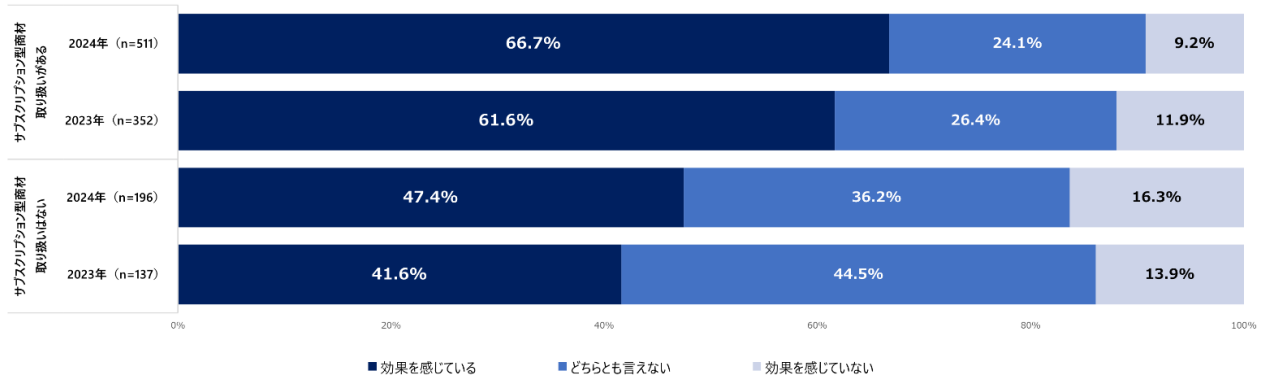
[2024年] カスタマーサクセス効果の感じ方  
(n=511、サブスクリプション型商材取り扱いあり)



[2024年] カスタマーサクセス効果の感じ方  
(n=196、サブスクリプション型商材取り扱いなし)



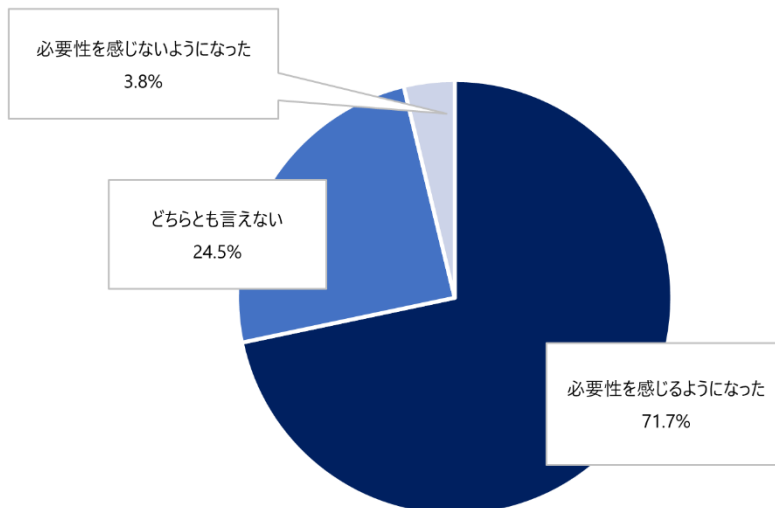
[2023年-2024年] サブスクリプション型商材有無別カスタマーサクセス効果の感じ方 (経年比較)



### カスタマーサクセスの必要性に対する意識

カスタマーサクセスに取り組んでいる企業、特に経営陣はカスタマーサクセスの必要性についてどう考えているのかを聞いてみたところ、71.1%の経営者/役員職以上の人が「直近一年でカスタマーサクセスの必要性を感じるようになった」と回答しました。反対に「必要性を感じなくなった」と答えた人はわずか3.8%にとどまり、カスタマーサクセスに取り組んでいる企業においては、経営層もその重要性強く認識していることがわかる結果となりました。

[2024年] カスタマーサクセスの必要性に対する直近1年間の意識の変化  
(n=212、自社でカスタマーサクセスに取り組んでいる経営者/役員職以上)



---

バーチャレクスではカスタマーサクセスに取り組むにあたってのお悩み・課題をお持ちの企業様向けに、カスタマーサクセス導入や運用をサポートする様々なサービスを提供しています。

- ワークショップ（経営者様向け／社員様向け等、カスタマーサクセスについての理解促進をサポート）
- コンサルティングサービス（ショット／スポット型でのレビューや戦略立案等）
- テクノロジーサービス（ツールやデータプラットフォームの導入／構築や利活用支援）
- オペレーションサービス（カスタマーサクセスプロセス伴走支援）

また下記サービスを無料でご提供しています。

- [カスタマーサクセスビギナー向け入門ガイド](#)
- [カスタマーサクセスの取り組み状況クイック診断](#)

#### 参考メディア：

[10の原則や用語集などカスタマーサクセスのいろはがわかるサイト「カスタマーサクセス for Succession」](#)  
[『カスタマーサクセス —サブスクリプション時代に 求められる「顧客の成功」10の原則—』](#)

(\*1) [2024年カスタマーサクセスに関する実態調査第一弾](#)

#### 【調査実施概要】

「2024年カスタマーサクセスに関する調査」

・調査方法：インターネットアンケート

・調査実施期間：2024年3月21日～2024年3月25日

・対象地域：全国

・対象者：20歳から65歳の有職者（契約社員、派遣社員、パート・アルバイト、個人事業主・フリーランス、専業主婦・主夫、家事手伝い、学生を除く）53,110人

#### ■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)

バーチャレクス・コンサルティングは創業来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、「Succession with You」— 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の

「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業のCRM領域のDX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのコアスキルを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

#### ■ バーチャレクスグループについて (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、各社約1,000名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。2016年6月には東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場しています。

#### ■ 本件に関するお問い合わせ

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください