

2024年12月9日

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)

## バーチャレクス、「一般社団法人日本カスタマーサクセス協会」に参画

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、この度設立された「[一般社団法人日本カスタマーサクセス協会](#)」（以下、日本カスタマーサクセス協会）に正会員として参画することになりましたので、お知らせいたします。

### 日本カスタマーサクセス協会について

日本カスタマーサクセス協会は、顧客との持続的な関係性の構築を重視し、日本国内における「カスタマーサクセス」概念の浸透と普及を目指して設立される組織です。協会では、顧客体験の最良化と成果の最大化を通じて企業と顧客の共生・成長を図ることを目指しており、今後さまざまな産業での活用推進、コミュニティ形成、教育・研修活動、社会的な提言活動などを行ってまいります。



### 参画の背景と目的

バーチャレクスは、創業以来25年にわたり顧客接点領域に特化した事業を展開し、「カスタマーサクセスで顧客接点の未来を創る」という理念のもと、この領域でワンストップかつ伴走型の支援サービスを提供してまいりました。日本初のカスタマーサクセス解説書『[カスタマーサクセス 一サブスクリプション時代に求められる「顧客の成功」10の原則一](#)』を2018年6月に翻訳出版、2019年からは毎年、[カスタマーサクセスに関する実態調査](#)を実施し、結果を公開しています（[カスタマーサクセスに関する実態調査結果まとめ\(2019年～2024年\)](#)）。この度、日本カスタマーサクセス協会の設立趣旨に賛同し、正会員として参画することで、これまでの知見や調査結果を共有しながら、業界全体の発展に貢献してまいります。

### 今後の活動について

今後協会の活動を通じて、カスタマーサクセスに関する知見や事例の共有、会員間のネットワーキング、研修プログラムの活用など、多様な活動に積極的に参加し、顧客の成功をクライアント企業の成長エンジンとする取り組みを深化・発展させてまいります。

バーチャレクスは、カスタマーサクセスの重要性が高まる中で、協会と共に日本企業の顧客との持続的な関係構築をサポートし、日本の産業競争力の向上に貢献することを目指してまいります。

---

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）
- [カスタマーサクセスビギナー向け入門無料ガイド](#)

**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—』](#)

■ **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