**セールスとカスタマー サクセス ハンドオフ **

顧客情報
(クライアントのアカウント情報を入力)

|  |
| --- |
| **組織/団体名** |
|  |
| **業界/セクター** |
|  |
| **企業の規模** |
|  |
| **契約締結日** |
|  |
| **契約期間** |
|  |
| 顧客チーム情報 (窓口となり、提供したカスタマー サクセスを監視する、顧客のチーム メンバーの名前と役割を入力。)**主たる連絡先** |
|  |
| **プロジェクト マネージャー** |
|  |
| **製品を使用する主な個人、チーム、または部門** |
|  |
| **その他の連絡先** |
|  |
| **連絡先の役割の担当者** |
|  |
| 顧客内部チーム情報 (窓口となり、提供したカスタマー サクセスを監視する、顧客のチーム メンバーの名前と役割を入力。)**カスタマー サクセス管理 (CSM)** |
|  |
| **セールス - カスタマーサクセス プロジェクト マネージャー (またはコーディネーター)** |
|  |
| **セールス チーム担当者** |
|  |
| **セールス - カスタマーサクセス移行スポンサー** |
|  |
| **その他の主要な関係者と役割** |
|  |
| 顧客の高レベルな目標 (顧客の高レベルな目標と、カスタマー サクセス ソリューションに求めているものを入力。)

|  |
| --- |
| ***顧客の主な目的は何ですか？*** |
|  |
| ***顧客はどのように収益を生み出しますか？*** |
|  |
| ***顧客による成功の定義は何ですか？*** |
|  |

 |

なぜ自社のカスタマー サクセス ソリューションなのですか？

|  |
| --- |
| ***顧客が自社のソリューションを選択した理由に関する詳細を提供します。(たとえば、競合他社の製品やサービスから移行しましたか？)*** |
|  |

顧客によるカスタマー サクセスの定義
(顧客によるカスタマー サクセスの定義と、提供するサービスの評価に使用される主要なメトリックを入力。)

|  |
| --- |
| ***顧客によるカスタマー サクセスの定義は何ですか？*** |
|  |
| ***顧客はソリューションに何を求めていますか？顧客の期待事項は何ですか？*** |
|  |
| ***提供するサービスの評価に使用される主要業績評価指標 (KPI) は何ですか？*** |
|  |

自社によるカスタマー サクセスの定義
(このクライアントのカスタマー サクセスに関する自社チームの定義と、提供するサービスの評価に使用する主要なメトリックを入力。)

|  |
| --- |
| ***このクライアントのカスタマー サクセスに関する自社チームの定義は何ですか？*** |
|  |
| ***提供するサービスでこの顧客を満足させるために、どのような KPI を使用しますか？*** |
|  |

主要業績評価指標 (KPI)

(カスタマー サクセスを評価するために使用する各 KPI の詳細と数値を入力。)

|  |
| --- |
| ***ネット プロモーター スコア (顧客推奨度、NPS)*** *(このクライアントの顧客ロイヤルティと、製品やサービスを促進する意欲を評価するための、詳細と数字を入力。)* |
|  |
| ***顧客満足度スコア (CSAT スコア)*** *(製品やサービスに対するクライアントの満足度を測定するための詳細と数字を入力。)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***チャーン スコア*** *(一定期間内にサービスをオプト アウトしたクライアントの割合に関連する詳細と数値を入力。)* |
|  |

|  |
| --- |
| ***健全性スコア****(カスタマー サクセスに関連する、クライアントの全体的な「健全性」のサマリー スコアを取得するための詳細と数値を入力。)* |
|  |

作業とコミュニケーション スタイル

|  |
| --- |
| ***顧客のコミュニケーション スタイルは何ですか？*** |
|  |
| ***顧客はどのように連絡を取るのを好みますか？*** |
|  |

成長機会

|  |
| --- |
| ***クライアントに優れたカスタマー サクセスを提供することに関連する成長機会の詳細を入力。*** |
|  |

顧客予算

|  |
| --- |
| ***クライアントに確実なカスタマー サクセスを提供することに関連する予算の詳細を入力。*** |
|  |

潜在的なリスク

|  |
| --- |
| ***クライアントのカスタマー サクセスの達成を脅かしうる潜在的なリスクに関する詳細を入力。*** |
|  |

未解決の問題

|  |
| --- |
| ***解決する必要がある、顧客関連の未解決の問題を入力。*** |
|  |

フォローアップ措置

|  |
| --- |
| ***クライアントに代わって実行する必要があるフォローアップ措置の詳細を入力。*** |
|  |

次の連絡日

|  |
| --- |
| ***チーム メンバーがクライアントとフォローアップする日付を入力。*** |
|  |

その他の備考

|  |
| --- |
| ***自身や顧客、チームがカスタマー サクセスを達成するのに役立つ、その他の備考を入力。*** |
|  |

**– 免責条項 –**

Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。かかる情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。