

2024年11月13日

スマレジ、日本最大のコールセンター・CRM業界のイベント
「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス 2024 in東京」に登壇

スマレジ

コールセンター/CRM デモ&コンファレンスに登壇

2024/11/21 thu. 11:40-12:30

@ サンシャインシティ・文化会館ビル

登壇者

執行役員 カスタマーサクセス部部长

竹村 大



iPadなどのタブレットを利用したクラウドPOSレジ『スマレジ』を展開する株式会社スマレジ(本社: 大阪府中央区、代表取締役: 宮崎 龍平、以下「当社」)は、2024年11月21日(木)・22日(金)に開催される『コールセンター/CRMデモ&コンファレンス 2024 in東京』において、当社執行役員・カスタマーサクセス部部长の竹村 大が登壇いたします。

■ イベントおよび登壇セッションについて

『コールセンター/CRMデモ&コンファレンス 2024 in東京』は、今年で25回目、四半世紀にわたって国内のコールセンター市場のトレンドを追うイベントです。2日の開催期間中、展示会や基調講演、実践研修講座など、コールセンター/カスタマーサポート業界関係者に贈る、充実したプログラムを予定しています。

その中でも、当社は先進事例紹介「CS Media」内のセッション『カスタマーエクスペリエンス最大化の要諦——サクセス&サポートの「シナジー効果」を探る!』のパネリストとして、当社のカスタマーサクセス部門立ち上げから関わる竹村が登壇いたします。

当社にとってカスタマーサクセス部門は、0.55%を誇るサービス解約率の低さ(2024年現在/スマレジPOS)や顧

客満足度の向上に貢献する組織です。初期よりコールセンター機能の完全内製化を図り、開発部門と密に連携しながら、より良いサービス提供に寄与してまいりました。近年は、さらなる顧客体験向上を目指し、従来から取り組んできた「カスタマーサポート」に加え「カスタマーサクセス」にも注力しています。本イベントでは、両者の連携事例を中心に取り組み事例をお話させていただく予定です。

▼「CS Media」掲載の過去記事

<https://callcenter-japan.com/article/6329/1/>

■ 登壇セッション概要

日時	2024年11月21日(木)11:40~12:30 CS Media: カスタマーエクスペリエンス最大化の要諦——サクセス&サポートの「シナジー効果」を探る！
会場	サンシャインシティ・文化会館ビル
主催	株式会社リックテレコム、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社
参加費	無料(事前登録制) ※一部有料セミナーあり
イベントページ	https://www.callcenter-japan.com/tokyo/

<登壇者プロフィール>



竹村 大(株式会社スマレジ 執行役員 カスタマーサクセス部 部長)

2013年に当社へ入社。営業職を経験した後、カスタマーサポートの部門長に就任。それまで外注していたサポート体制の完全内製化を実現した。その後、新たにカスタマーサクセス部門を発足し、当社製品のオンボーディング(導入)からアフターサポートまでを一気通貫で支援する組織体制を構築した。現在は、開発本部カスタマーサクセス部の部門長、及びタイムカード事業を執り仕切る。2021年6月、執行役員に就任。

<コメント>

今回のテーマであるサクセスとサポートのシナジー効果は、特にSaaSを提供する企業にとっては永遠のテーマだと感じています。カスタマーサクセスとサポートは、顧客の期待に応えるために重要な役割を果たしており、両者の

