

日本初の“カスタマーサクセス”カンファレンス『Success4』 12月開催。基調講演に『キャズム』著者、ジェフェリー・ムーア氏

～カスタマーを虜（とりこ）にする「リテンションモデル」を成功に導く、
真の顧客中心経営の先端実務を知る国内外のリーダーが登壇～

サクセスラボ株式会社（本社：東京都渋谷区神宮前、以下：サクセスラボ）代表取締役 弘子ラザヴィは、日本で初めて“カスタマーサクセス”を主題とするカンファレンス、『Success4』の実行委員長を務めます。『Success4』は、デジタル時代が求める事業モデル「リテンションモデル」に取り組むために、カスタマーサクセスを真摯に追求する企業経営者、事業責任者、および現場リーダーのためのカンファレンスです。日本のカスタマーサクセスの未来がここから創られます。（公式サイト：<https://success-lab.jp/success4/>）

『Success4』では、米国の組織理論家、経営コンサルタントであり、著書『キャズム』で知られるジェフェリー・ムーア氏をキーノートスピーカーとしてお招きし、同氏の最新作である「ゾーンマネジメント（大企業がデジタルトランスフォーメーション戦略を策定するためのフレームワーク、およびその運営手法）」についてお話しいたします。

また、米国Box社のCCO ジョン・ヘルシュタイン氏、日本IBMのCCO 荒川朋美氏など、カスタマーサクセスの最前線を切り拓いてこられたリーダーを国内外からお招きし、デジタル時代におけるカスタマーサクセスの重要性、カスタマーサクセスを成功させる経営指標や組織マネジメントのあり方、日本企業の導入事例などについてお話しいたします。その他、協賛パートナーによる展示ブースやネットワーキングのイベントも予定しています。

■カスタマーサクセスとは

デジタル社会の到来とともに競争の原理原則が転換を迫られ、あらゆる業界で「モノ売り切りモデル」から「リテンションモデル」へと事業モデルがシフトしています。カスタマーサクセスとは、モノやサービスを購入してもらうことではなく、**購入後にカスタマーが真の成果・成功を手に入れることに価値を置くこと**でカスタマーを虜（とりこ）にする事業モデル、即ちリテンションモデルを成功に導く考え方です。カスタマーサクセスは組織一人ひとりのマインドセットを変え、一人ひとりが納得する組織や業務プロセスを導入することから始まります。

■『Success4』の概要

- ・開催日時 : 2019年12月3日(火)・12月4日(水)
- ・会場 : ベルサール渋谷ファースト
(東京都渋谷区東1-2-20 住友不動産渋谷ファーストタワー)
- ・対象 :
 1. カスタマーサクセスを組織に根付かせ事業成長させることに責任を持つ
経営者、事業部長
 2. カスタマーサクセスチームの組成・運営およびデジタル技術を使った
データ活用をリードするプロフェッショナル
 3. プロダクト、マーケティング、セールス、サービスなど、
事業成長の鍵を握るコア機能をリードするプロフェッショナル
- ・定員 : 1,000名(事前登録制/定員に達し次第、締め切り)
- ・参加費 : VIPチケット10万円/シアターチケット2万円(各税別)
- ・事前登録 : 公式サイト <https://success-lab.jp/success4/> よりご登録ください
※プログラム詳細、登壇者についても随時更新予定

■主催会社の概要

- 社名 : サクセスラボ株式会社
- 設立 : 2017年8月3日
- 代表者 : 代表取締役 弘子ラザヴィ
著書『カスタマーサクセスとは何か ― 日本企業にこそ必要な
「これからの顧客との付き合い方」』(2019年、英治出版刊)
- 所在地 : 東京都渋谷区神宮前6-28-9 東武ビル6F
- 事業内容 :
出版ほかコンテンツサービスの提供、カンファレンス開催ほか学習コミュニティの
運営、講演・助言ほかコンサルティングサービスの提供
- URL : <https://success-lab.jp/>

■本カンファレンスに関するお問い合わせ

<報道関係のお問い合わせ先>

サクセスラボ株式会社 Success4 広報担当

Mail: success4@success-lab.jp

<協賛・イベント参加についてのお問い合わせ先>

サクセスラボ株式会社 Success4 運営事務局

<https://success-lab.jp/contact/>