

クラウドサーカスの CSM ツール『Fullstar』、SUPER STUDIO が 提供する統合コマースプラットフォーム『ecforce』へ導入

スターティアホールディングス株式会社(本社：東京都、代表取締役：本郷秀之、証券コード：3393)は、連結子会社でデジタルマーケティング事業を手掛けるクラウドサーカス株式会社(本社：東京都、代表取締役：北村健一)が提供する、CSM(カスタマーサクセスマネジメント)ツール『Fullstar(フルスタ)』において、株式会社 SUPER STUDIO(本社：東京都、代表取締役 CEO：林紘祐)が提供する統合コマースプラットフォーム『ecforce(イーシーフォース)』へ導入されたことをお知らせします。



■ 導入の背景と目的

『ecforce』は、コマース DX の実現を目指し、マーケティングや販売の強化、そしてアジャイルなデータ活用を可能にする「統合コマースプラットフォーム」です。『ecforce』は、毎月 10～20 個ほどの新機能をリリースしています。そのため機能数が多く、新規で『ecforce』を導入したユーザーが初めてシステムを操作する際、設定箇所や手順に戸惑うことが少なくありません。そこで、ユーザーが本来注力すべき販売戦略の立案やオペレーション構築により多くの時間を割けるよう、『Fullstar』のチュートリアルサービスを導入いただきました。

■ 『Fullstar』導入理由

『Fullstar』を導入いただいた理由は、使いやすい操作性や保守運用の容易さ、固定料金制です。『Fullstar』はノーコードでチュートリアルを作成できるため、『ecforce』の機能アップデートに合わせて、非エンジニアの方でも簡単に作業を行うことができます。更に、ユーザー数や PV 数の増加に伴い従量課金が増える心配がなく、サービスの利用料金が一定であるため、コスト管理が容易であることも導入いただく際の大きな要因となりました。

■ 導入担当者のコメント

株式会社 SUPER STUDIO カスタマーマネジメントグループ 執行役員 行方渉様

『ecforce』でのショップ開設は、導入事業者様の事業において重要な通過点の一つとなります。導入事業者様は、『ecforce』を利用したいから導入するのではなく、事業課題を解決するための手段として『ecforce』を導入されます。そのためご契約者には、『ecforce』の操作に戸惑う時間を減らし、事業課題を解決するための本質的な業務に向き合う時間を増やしていただきたいと考えています。また、『ecforce』の導入数が伸びるにつれてお問い合わせ数も増加しています。今回の『Fullstar』の導入によって初期設定の手順を明確にし、オンボーディング工数を削減することで、ご契約者が抱える課題に、より丁寧に向き合う時間を増やしていきたいと考えています。

株式会社 SUPER STUDIO カスタマーオンボーディングユニット 山本昌典様

『Fullstar』を導入してからまだ 2 ヶ月程度ですが、既に導入事業者様で初期設定をスムーズに行えている実感があります。また、非エンジニアでもドラッグ＆ドロップなど簡単な操作で直感的に操作ができ、短時間にチュートリアルを作成・更新することができました。オンボーディング担当者の迅速な対応が可能となり、エンジニアのリソースをより重要度の高いプロジェクトへ集中させることができている。今後も『ecforce』導入の初期設定のスピード感を維持しつつ、『Fullstar』を活用して顧客体験の向上に取り組んでいきます。

■『Fullstar』について

『Fullstar』は、SaaS ツールの管理画面に設置して、顧客の状況を把握することで解約防止活動やアップセル活動をし、LTV を最大化させるためのカスタマーサクセスマネジメントツール（CSM）です。無料プランから始められる料金体系とシンプルな機能・画面設計で、導入ハードルが低く費用対効果を出しやすいのが特徴です。2021 年 4 月から提供開始し、現在 BtoB SaaS 企業 500 社以上に導入されています。（2024 年 9 月末時点）

・『Fullstar』について：<https://fullstar.cloudcircus.jp/>

■クラウドサーカスについて

ミッションとして「働くに楽を。」掲げるクラウドサーカスは、デジタルマーケティング SaaS である『Cloud CIRCUS』の開発・提供を主力事業として展開しています。中小企業を中心に 59,000 件以上導入頂き(2024 年 9 月末時点)、日本そしてアジアのサステナブルなビジネス環境を創造していきます。

会 社 名：クラウドサーカス株式会社

所 在 地：東京都新宿区西新宿 2 - 3 - 1 新宿モリス 21 階

代 表 者：代表取締役 CEO 北村健一

資 本 金：150,000 千円

設 立：2009 年 4 月 1 日

事業内容：デジタルマーケティング SaaS『Cloud CIRCUS』の開発・販売及び、デジタルマーケティングに関するコンサルティング・受託業務

H P：<https://cloudcircus.jp/company/>

■スターティアホールディングスについて

スターティアホールディングスグループは、デジタルマーケティング(事業会社:クラウドサーカス株式会社)と IT インフラ(事業会社:スターティア株式会社、スターティアレイズ株式会社、等)を通じ、中小企業のデジタルシフトを進めています。「最先端を、人間らしく。」をコーポレートスローガンに、デジタル技術やサービスを、分かりやすく寄り添って提供します。

会 社 名：スターティアホールディングス株式会社

所 在 地：東京都新宿区西新宿 2 - 3 - 1 新宿モリス 19 階

代 表 者：代表取締役社長 兼 最高経営責任者 本郷秀之

資 本 金：824,315 千円

設 立：1996 年 2 月 21 日

上場取引所：東京証券取引所 プライム市場（証券コード：3393）

事業内容：グループ会社の経営管理等

H P：<https://www.startiaholdings.com/>

startiaholdings

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

スターティアホールディングス株式会社広報 IR 部 MAIL：release@startiaholdings.com