

Onboarding - オンボーディング -

B2B 定額課金サービス向け

オンボーディングの自動化と、ヘルススコアでカスタマーサクセスを支援

サービス説明資料

STANDS Inc.

様々な活用シーン（CSの悩み）

ポイント1

オンボーディング、問い合わせ工数の増加

1

小規模な顧客 (LOW、TECHタッチ)

無料プランや、低額プランの導入企業に対して、CSが一社ずつ対応を行うのが困難。

2

Vertical SaaS（業界特化型SaaS）

飲食、不動産などターゲット業界が小規模事業者が多く、ITに不慣れ、地理的にも分散されているなどの理由から、CSが一社ずつ対応を行うのが困難。

3

子アカウントが多数できる顧客

管理者アカウントが、子アカウントを増やせるため、CSが見知らぬ子アカウント一人ずつに対応を行うのが困難。

様々な活用シーン（CSの悩み）

ポイント2

プロダクトへの
期待が異なる

4

Horizontal SaaS（業界を問わないSaaS）の顧客

ターゲット業界、業種が幅広く、顧客がサービスに対して持っている期待が少しずつ違うため、オンボーディングの方法が煩雑化、属人化しがち。

ポイント3

顧客の状況を
キャッチアップ
できない

5

導入した顧客へのアップセル、クロスセル

契約後、顧客の状況の変化を逐一追うことができず、アップセル、クロスセルの機会を逸してしまう。

ソリューション概要

Onboarding

Onboarding –オンボーディング- は、
B2B SaaS 事業の顧客サクセス担当者に向けて、以下3つの
価値を提供します。

1

顧客がプロダクトに価値を感じるまでの時間とストレスを圧縮し、
ロイヤリティを高めます。

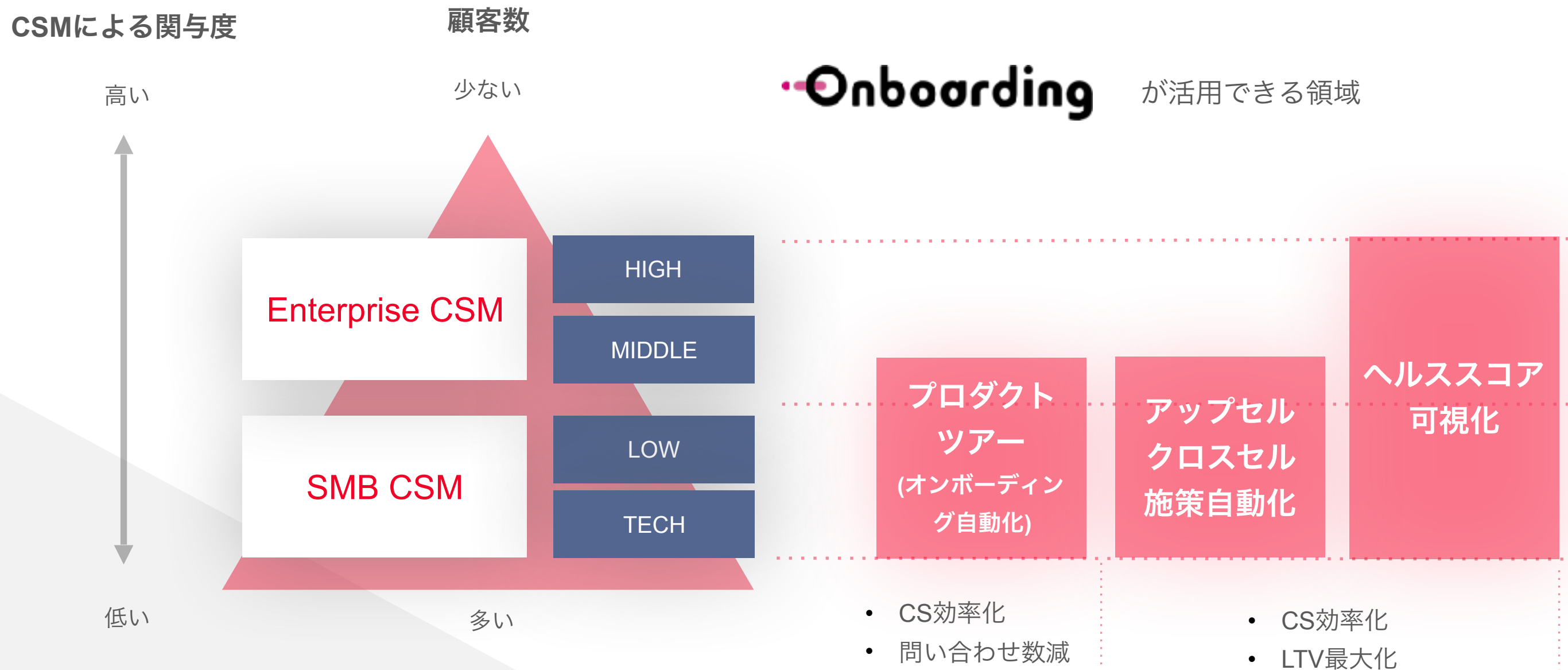
2

属人化したオンボーディングを自動化し、**工数を圧倒的に削減**します。

3

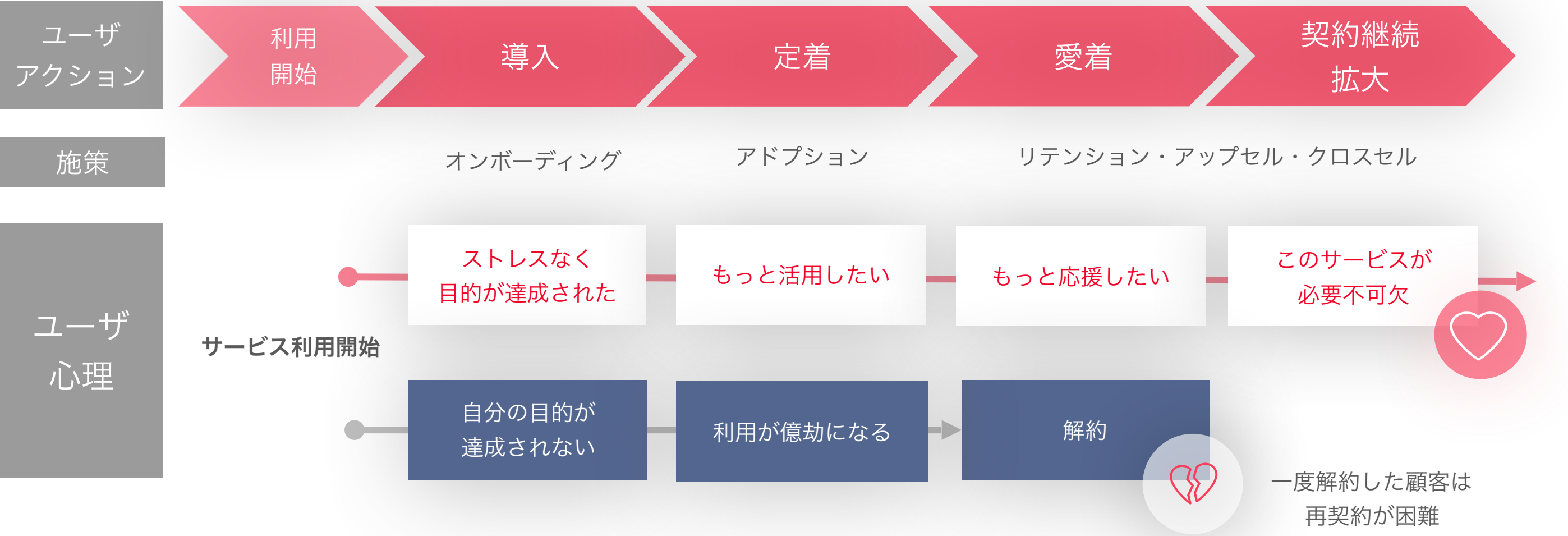
顧客のヘルススコアを可視化し、顧客の状況に応じてアップセル・
クロスセルを自動化します。

ソリューション概要 -活用できる領域-



オンボーディング（導入）の重要性

サービス提供社にとって、顧客ロイヤリティ形成のために、
導入（オンボーディング）～定着（アドプション）までの支援プロセスが非常に重要。



オンボーディング（導入）の重要性

ロイヤリティ形成のためには、プロダクトを利用する体験の中で、顧客が努力が必要な状態（迷う、理解できない）を解決することが、最も効果的かつ投資すべき領域。



特徴



ポイント1

オンボーディング 自動化

- 画面上に顧客ごとの目的に合わせたチュートリアルを表示し、顧客のセルフオンボーディングを実現します。
- 顧客がプロダクトに価値を感じ、使いこなすまでのストレスと時間を圧縮し、オンボーディング体験を「エフォートレス」に変革できます。

ポイント2



アップセル クロスセル施策を 自動化

- 顧客の定着状況をモニタリングし、最適なタイミングでポップアップメッセージを表示します。
- 顧客の状況に変化があった際には担当者へ通知をし、プロアクティブなサポートを支援します。
- 顧客管理ツール等の外部データと連携し、御社の状況に合わせてヘルススコアを柔軟に設定します。

特徴



ポイント3

カスタマーサクセス の効率化

- オンボーディング自動化・顧客状況のモニタリングにより効果的に工数削減が期待できます。
- **ロータッチ、テックタッチ**領域の顧客への対応を自動化し、カスタマーサクセスの効率的な業務をサポートします。



ポイント4

シンプルな導入

- Javascriptタグを設置 or ブラウザの拡張機能を追加するだけで簡単に始められます。
- **エンジニアの工数を使わず**に利用可能です。
- ブラウザで表示するソフトウェアであれば、どんなものにも利用可能です。

UIイメージ



Launcher



Tours



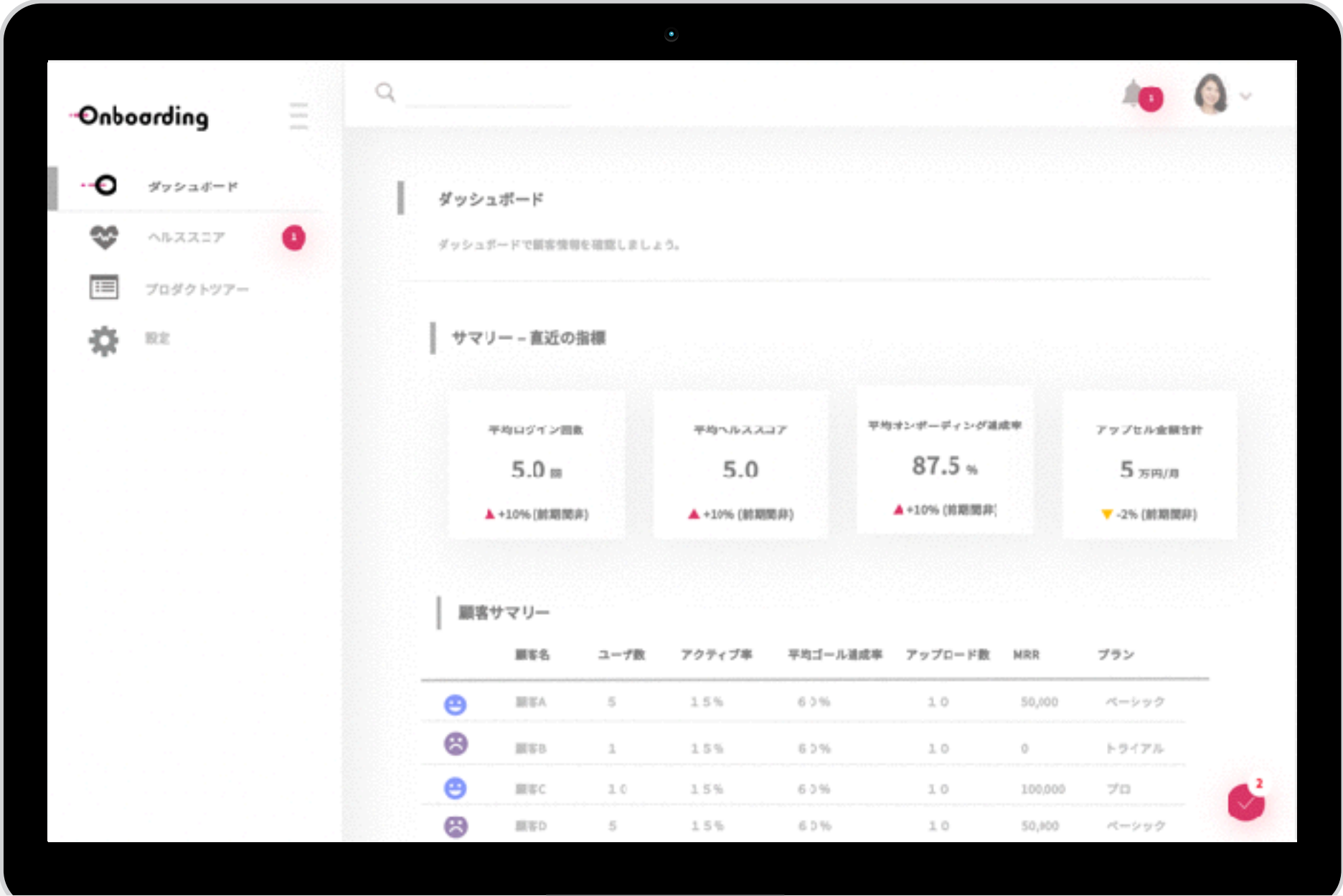
Tour map



Steps

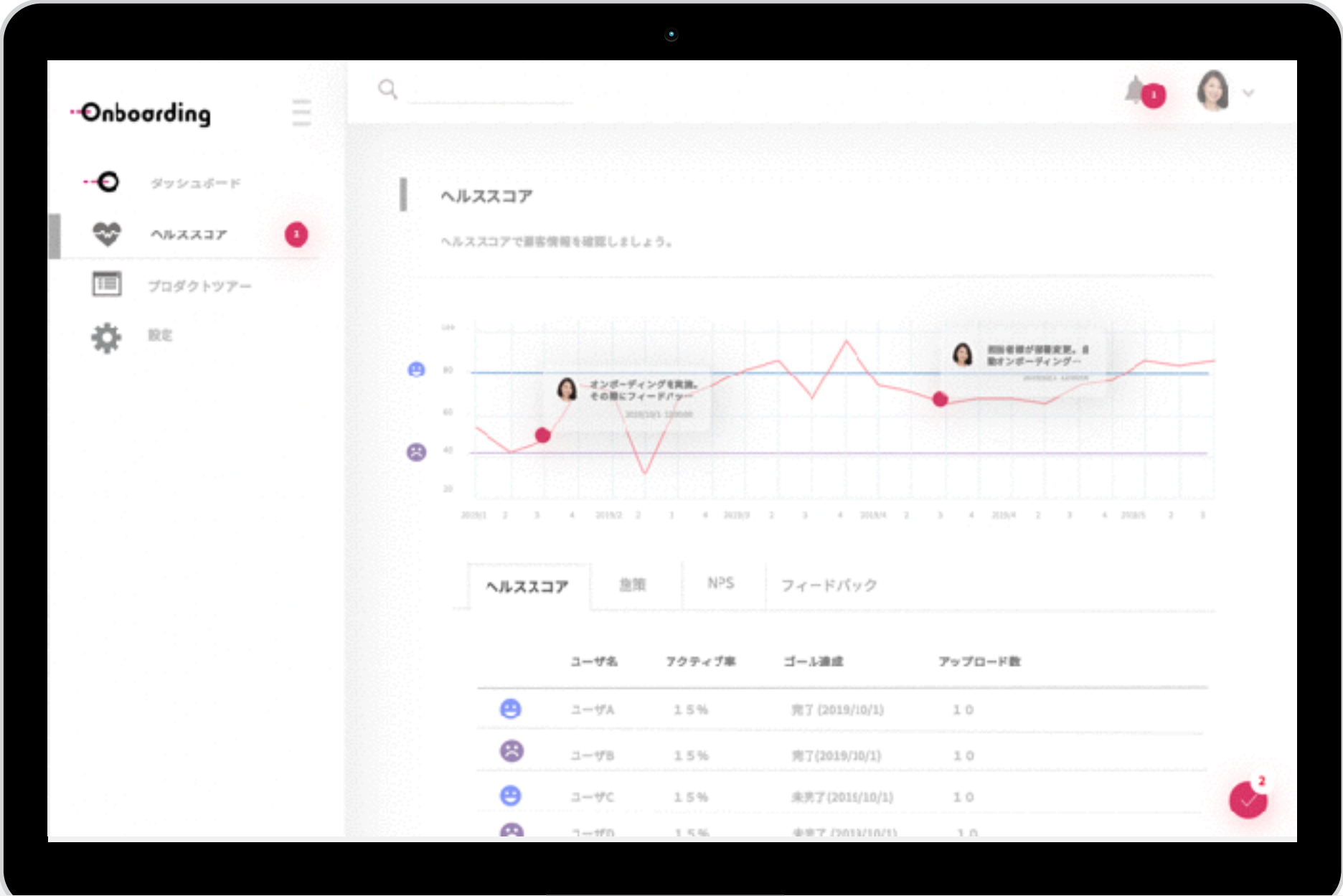


UIイメージ（管理画面）



※ 現在開発中となります。

UIイメージ（管理画面）



※ 現在開発中となります。

Onboarding

<https://www.onboarding.co.jp>

お問い合わせ: info@stands.ai