

「売り切りモデル」の時代は終わった。

- あらゆる業界で「定額制」「サブスクリプション」が広がる今日のビジネス環境において最重要課題とも言われる「カスタマーサクセス」の入門書。
- カスタマーサクセスの考え方と背景潮流をわかりやすく説明。実務担当者にも経営層にも、ビジネストレンドを知りたい人にも役立つ内容。
- 米国から日本企業に情報発信やコンサルティングを行う著者だからこそ語れる、カスタマーサクセスの「日本企業にとっての意味」の解説も特長。
- 実務担当者やこれからカスタマーサクセスの仕事に就きたい人に向けた付録「キャリアとしてのカスタマーサクセス」も収録。

「日本企業にこそ必要な
これからの顧客との付き合い方」

カスタマー
サクセス
とは何か

CUSTOMER SUCCESS
THE KEY TO SURVIVE FOR JAPAN

弘子ラザヴィ
HIROKO RAZAVI

デジタル時代の 「お得意さま」戦略

「売り切りモデル」が行き詰まり、新たな経済原理が支配する世界で日本企業はなぜ、どのように変わらなければならないのか。これからのビジネスにおける最重要課題を明解に語る。

事例紹介：リクルート、メルカリ、Sansan

英治出版

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」

弘子ラザヴィ著

英治出版