

各位

2025 年 6 月 26 日

株式会社ピーバンドットコム

ピーバンドットコム、「カスタマーサクセス」へ体制刷新 ～顧客の“あたりまえ”を革新し、成果実現に伴走する支援を強化～

プリント基板のネット通販「P 板.com」を運営する株式会社ピーバンドットコム（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：後藤 康進、東証スタンダード・名証メイン 3559、以下「当社」）は、従来の「カスタマーサポート」を「**カスタマーサクセス**」へ名称変更いたしました。この改称は、これまでの顧客支援活動をより明確に体系化し、「お客様にとっての“あたりまえ”を、さらに価値あるものへと進化させる」姿勢を体制名称に込めたものです。

■背景と目的

当社は従来から、お問い合わせ対応にとどまらず、お客様の業務上の課題や目的達成に寄り添うかたちで、プロアクティブな提案・支援を行ってきました。今回のチーム名変更は、そうした日々の取り組みを「カスタマーサクセス」という形で明文化し、顧客の成功にともに向き合う存在であることを社内外に伝えるものです。私たちが目指すのは、“いつも使っている” “困ったら頼れる” という水準にとどまらず、「このチームがいるから成果が出た」と感じていただける関係性です。

	新 カスタマーサクセス 	旧 カスタマーサポート 
アプローチ	能動的、長期志向	受動的、短期志向
役割	営業 & サポート	技術サポート
ミッション	LTV向上	顧客満足
将来性	グローバル	限定的
モチベーション	顧客成功の焦点	タスクの完了

顧客対応の進化：サポートからサクセスへ

■名称変更のポイント

● “あたりまえ”の再定義と進化への伴走

お客様にとっての「困らないサポート」から、「成果が加速する支援」へ。業務利用の中で気づきにくい課題も、先回りして提案・改善につなげます。

● 価値創出の幅を拡げ、アップセル・契約拡大も支援

当社サービスをご利用いただいたお客様のうち、約 7 割が繰り返しご注文（リピート）をいただいております。このような継続的なご利用を通じて構築される信頼関係を基盤に、お客様にとっての利用価値をさらに高める提案や、ニーズに応じたご利用範囲の拡大（アップセル・クロスセル）までを視野に入れた支援体制を整えてまいります。

● 役割の見える化と社内外への認知向上

「カスタマーサクセス」というグローバル共通語を用いることで、求職者・パートナー・取引先など社外ステークホルダーにも役割と価値が伝わりやすくなります。

● 「支える」から「共につくる」へ

チームの名称変更は、働くメンバーの意識変革のきっかけでもあります。お客様と一緒に考え、一緒に前に進んでいく姿勢を、日々のアクションに結びつけてまいります。

■代表取締役社長 後藤康進からのコメント

私たちは『アイデアと探究心で、“あたりまえ”を革新する。』というパーパスのもと、プリント基板の製造に関わるあらゆるプロセスで、お客様の期待を超える価値を提供することを大切にしています。P板.com におけるカスタマーサクセスは、単なるサポートを超えて、お客様一人ひとりの設計・製造・発注に伴走し、その成功体験を共に築く役割を担っています。いま、顧客との関係は「注文後の対応」にとどまりません。設計段階での仕様検討、加工制約への対応、最適な実装手段の選定など、初期フェーズからの支援が求められています。カスタマーサクセスチームは、こうした技術的な課題解決と成果創出を支える中核的な存在です。当社では創業以来、サポートチームを「お困りごとの受付窓口」としてではなく、お客様の目的達成に伴走し、課題解決力と提案力を備えたカスタマーサクセスの専門チームとして位置づけてきました。今後も、設計・試作・量産のすべての場面で価値を生み出し、その知見をサービス改善や新たな提案につなげてまいります。

会社概要

■株式会社ピーバンドットコム

「アイデアと探究心で、“あたりまえ”を革新する。」をパーパスに、プリント基板ネット通販「P板.com」を展開。基板の設計・製造・部品実装をワンストップで提供し、試作から量産まで 30,000 社超の取引実績を有しています。

所在地：〒102-0076 東京都千代田区五番町 14 五番町光ビル 4F

代表取締役社長：後藤 康進

公式サイト：<https://www.p-ban.com/corporate/>

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社ピーバンドットコム

電話番号：03-3261-3431 E-mail：info@p-ban.com

問い合わせフォーム https://www.p-ban.com/customer_support/