

Sharing Innovations と Gainsight が戦略パートナーシップを締結 ～企業のマーケティング DX を、カスタマーサクセスの設計／導入／実行までサポート～

株式会社 Orchestra Holdings（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 中村 慶郎）の子会社である株式会社 Sharing Innovations（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：信田 人、以下シェアリングイノベーションズ）が、Customer-Led Growth プラットフォームを提供する Gainsight 株式会社（ゲインサイト、日本本社：東京都港区、代表取締役社長：絹村 悠、以下 Gainsight）と、戦略パートナーシップを締結したことをお知らせします。



■背景

カスタマーサクセスへのニーズは、年々加速度的に高まっています。それは近年の SaaS やサブスクリプション型のビジネスの台頭により、購入したユーザーが利用による成功体験などを通じ、継続して長期間利用してもらうことが企業の成長につながるようになったためです。また、新規顧客の獲得は、既存顧客と比べて5倍ものコストがかかると言われていることから、既存顧客の満足度を高めることで、アップセルまたはクロスセルを促す営業スタイルが高まっています。

シェアリングイノベーションズはこれまでも、企業のマーケティング DX 支援として、マーケティング DX コンサルティング、マーケティング基盤構築、マーケティングアナリティクスなどを提供してまいりました。顧客企業が提供するサービスや商品、また課題に合わせたツールの選出から提案、導入、効果的な運

用までをワンストップで提供しています。近年、カスタマーサクセスへの課題に関する相談を受ける機会が増えており、ますます高まるカスタマーサクセス市場のお客様の課題解決に応えたいと模索しております。

Gainsight は 2009 年の創業以来、 カスタマーサクセス実践のためのベストプラクティスとプラットフォームを提供してまいりました。近年ではカスタマーサクセスを発展させた、Customer-Led Growth(顧客主導の成長戦略)を提唱し、ビジネスを持続的成長に導くためのシステムやナレッジを提供しています。

多くの日本の企業において、Customer-Led Growth の取り組みにおけるノウハウやフレームワークが存在せず、各社が手探りの中で独自の改善活動を進めている中で、ツールとノウハウの両面から、ビジネス成長の加速を支援しています。

■提携の目的

この度、シェアリングイノベーションズが Gainsight と結んだ戦略パートナーシップにより、これまで提供していたマーケティングオートメーションツールの導入支援だけでなく、Gainsight の導入支援をすることで、顧客獲得後のカスタマーサクセスによるビジネスの成長を支援できるようになりました。

また、Gainsight にとっては、カスタマーサクセスプラットフォームの構築・実装に対するニーズの拡大に対応できることとともに、CRM やマーケティングオートメーションツールの支援で実績のあるシェアリングイノベーションズとパートナーシップを強化することでレベニュープロセス全体での付加価値の高いご支援をお客様に提供できるようになります。

シェアリングイノベーションズは今後も、企業のマーケティング課題に応じた導入・活用支援メニューを拡充していくことで、より多くの企業がデジタルマーケティングの効果を最大限に活用できる環境を支援してまいります。

■Gainsight について

Gainsight は、カスタマーサクセス、製品体験、コミュニティエンゲージメントに焦点を当てた業界随一の Customer-Led Growth プラットフォームを提供し、あらゆる活動の中心にお客様を据えたヒューマンファーストの活動を可能にします。豊富なデータ分析により、リスクのある顧客を特定し、課題を解決するための体系的なプロセスを構築し、さらに、データドリブンのエンゲージメントにより顧客の成果を追跡、分析、自動化することで、企業の製品活用を高め、解約率を低減すると共に製品適用範囲の拡大により、企業のビジネス成長を加速します。ソフトバンク、ビズリーチ、Sansan、弥生など多くの企業に Gainsight を活用いただいています。

詳細についてはこちらをご覧ください。 <https://www.gainsight.co.jp/>

社名：Gainsight 株式会社

代表者：代表取締役社長 絹村 悠

所在地：東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー18 階

設立：2022 年 4 月

■株式会社 Orchestra Holdings

株式会社 Sharing Innovations、株式会社デジタルアイデンティティを、グループ会社に有しております。

■株式会社 Sharing Innovations

株式会社 Sharing Innovations（シェアリングイノベーションズ）は、テクノロジーの革新と人材の力を融合させ、企業のデジタルトランスフォーメーションを推進する技術パートナーです。クラウド、データ分析、AIの各分野で実績を持つエンジニア集団が、企業のデジタル化を加速させる高度なソリューションを提供しています。なかでも、先進国における日本のIT人材不足という構造的課題に対し、技術者育成プログラムの展開と革新的なシステム開発の両輪で解決に挑んでいます。最適な技術選択と価値創造を追求する企業として、すべてのステークホルダーとの共創を通じて、日本のIT産業の発展を牽引しています。

■本件に関するお問い合わせ

株式会社 Orchestra Holdings コーポレートマネジメント部門

E-mail: ir@orchestra-hd.co.jp