

佐藤美咲 | カスタマーサクセスマネージャー | SaaS 導入支援と顧客成長の推進

日本、東京都、渋谷区、東京都渋谷区神南 1-2-3、150-0001

☎ +81 90-1234-5678 • ✉ misaki.sato@example.com • 🌐 https://example.com/misaki-sato

🌐 @misaki-sato-csm • 🐦 @misaki_csm

基本情報

- SaaS 企業で 5 年以上のカスタマーサクセス経験を持ち、導入支援から定着支援、更新・アップセルまで一貫して担当
- 顧客のビジネス目標を理解し、プロダクト活用を通じた成果創出を支援
- データ分析に基づくヘルススコア設計とチャーン防止施策の立案・実行が強い
- クロスファンクショナルなチームと連携し、顧客の声をプロダクト改善に還元
- 日本語と英語でのコミュニケーションが可能で、グローバル顧客にも対応

学歴

早稲田大学

学士、経営学、成績: 3.7/4.0

<https://www.waseda.jp>

2014 年 4 月～2018 年 3 月

- 経営学を専攻し、マーケティングと組織マネジメントを中心に学習
- データ分析や消費者行動の授業を通じて、顧客理解の基礎を習得
- グループワークやプレゼンテーションで協働と発信力を養成

コース: マーケティング戦略、経営組織論、消費者行動論、データ分析入門、ビジネスコミュニケーション、国際経営

職歴

株式会社クラウドコネクト

シニアカスタマーサクセスマネージャー

<https://cloudconnect.example.jp>

2021 年 4 月～現在

- エンタープライズ顧客 30 社以上を担当し、導入支援から定着、更新、アップセルまで一貫して推進
- 顧客の KPI に基づく成功計画を策定し、四半期ビジネスレビュー (QBR) を主導
- ヘルススコアを再設計し、チャーンリスクの早期検知と proactive な支援を実現
- プロダクトチームと連携し、顧客要望を機能改善に反映
- 年間契約更新率を 92% から 96% へ改善し、アップセル収益を前年比 130% に拡大

キーワード: カスタマーサクセス、導入支援、更新管理、アップセル、QBR、チャーン防止

株式会社サポートテック

カスタマーサクセスマネージャー

<https://supporttech.example.jp>

2018 年 4 月～2021 年 3 月

- 中小規模顧客 100 社以上を担当し、オンボーディングと活用支援を実施
- 顧客向けトレーニングやウェビナーを企画・運営し、プロダクト利用率を向上
- 顧客満足度調査を分析し、サポート品質改善とナレッジベース整備に貢献
- 解約予兆のある顧客へのリテンション施策を立案し、更新率を 88% から 93% へ改善

キーワード: オンボーディング、活用支援、リテンション、トレーニング、顧客満足度

株式会社グローバルソリューションズ

カスタマーサポート担当

<https://globalsolutions.example.jp>

2016 年 4 月～2018 年 3 月

- 法人顧客からの問い合わせ対応を通じて、プロダクトの機能理解と課題解決を支援
- 問い合わせデータを分析し、FAQ やマニュアルの改善を提案
- サポートチーム内のナレッジ共有を促進し、対応時間の短縮に貢献

キーワード: カスタマーサポート、問い合わせ対応、ナレッジ管理、課題解決

言語

日本語: ネイティブ口母国語レベル
英語: 完全な実務レベル

キーワード: 母国語、ビジネス文書、プレゼンテーション
キーワード: TOEIC 920、ビジネス会話、英文メール、海外顧客対応

スキル

カスタマーサクセス: エキスパート キーワード: オンボーディング、導入支援、顧客関係構築、チャーン防止、アップセル、更新管理

データ分析: 上級 キーワード: Salesforce、Tableau、SQL、Excel、KPI 設計、ヘルススコア

プロジェクト管理: 上級 キーワード: Asana、Jira、Notion、Slack、進行管理

コミュニケーション: エキスパート キーワード: プレゼンテーション、折衝、ファシリテーション、英語、日本語

受賞・表彰

年間最優秀カスタマーサクセスマネージャー

株式会社クラウドコネクト 2023 年 12 月
顧客満足度と更新率の向上、およびアップセル収益の拡大に貢献した功績により表彰。

社長賞

株式会社サポートテック 2020 年 12 月
大手顧客のチャーン防止プロジェクトをリードし、年間契約更新率を 93% まで改善した功績により受賞。

資格・免状

Salesforce 認定アドミニストレーター <https://trailhead.salesforce.com/credentials/administrator>
Salesforce 2022 年 6 月

HubSpot インバウンドセールス認定 <https://academy.hubspot.com/certification>
HubSpot 2021 年 9 月

ITIL 4 Foundation <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications>
AXELOS 2020 年 3 月

出版・著作

テックビジネスジャーナル <https://example.com/articles/customer-success-kpi>
SaaS におけるカスタマーサクセス指標の設計 2023 年 8 月

- 顧客サクセスにおける KPI 設計の考え方とヘルススコア活用事例を解説
- チャーン予測とアップセル機会の可視化による収益貢献の可能性を提示
- 顧客セグメント別の成功指標の違いと運用上の注意点を整理

プロジェクト

顧客ヘルススコア改善プロジェクト <https://example.com/projects/health-score>
顧客データを活用したヘルススコアモデルの再設計 2023 年 1 月～2023 年 12 月

- 利用頻度、サポート問い合わせ、NPS などのデータを統合し、チャーン予測精度を向上
- リスク顧客に対する自動アラートと担当者アクションの標準化を実施
- プロジェクト完了後、解約率を前年比 20% 削減

キーワード: ヘルススコア、データ分析、チャーン予測、顧客セグメント

オンボーディング自動化プロジェクト <https://example.com/projects/onboarding-automation>
新規顧客向けオンボーディングプロセスの自動化 2022 年 4 月～2022 年 9 月

- 契約後から初回価値実感までのステップを整理し、自動化ツールを導入
- テンプレート化により、担当者ごとのばらつきを削減
- オンボーディング完了までの期間を平均 14 日から 7 日へ短縮

キーワード: オンボーディング、自動化、プロセス改善、顧客導入

興味〇関心

読書: ビジネス書、心理学、テクノロジー

旅行: 国内旅行、海外旅行、温泉

料理: イタリア料理、和食、パン作り

ボランティア活動

一般社団法人キャリア支援ネットワーク

メンター

<https://example.com/volunteer>

2019 年 9 月～現在

- 若手社会人や学生向けに、キャリア相談とビジネススキル向上のメンタリングを実施
- 月 1 回のワークショップを企画し、コミュニケーションや顧客対応の基礎を指導
- メンティーの成長を支援し、延べ 50 名以上を担当