

サブスクリプションビジネス支援 ソリューションのご紹介

ニューノーマル時代のビジネス変化

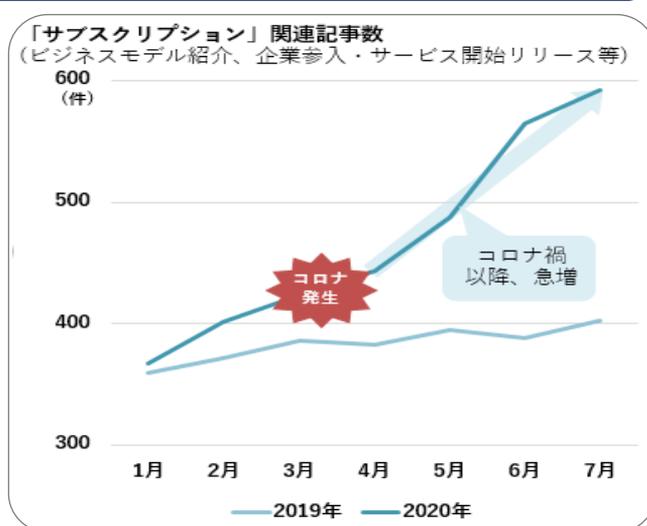
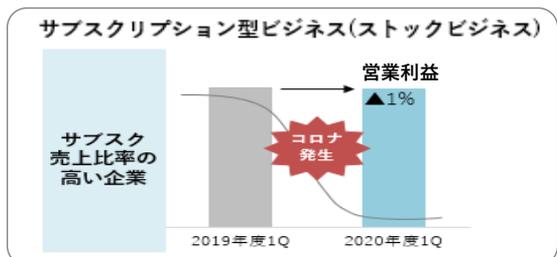
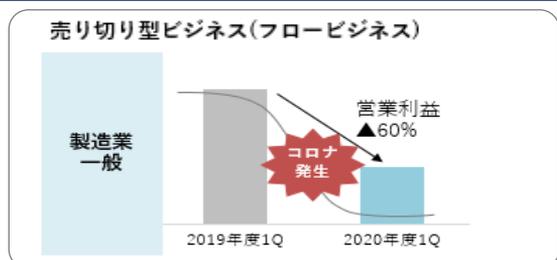
顧客ニーズに合ったビジネスを提供しませんか？
ニューノーマル時代こそ、サブスクサービスビジネスを！

サブスクリプションビジネスをフェーズに合わせて
IT、非ITでトータル支援します



● コロナ禍に強いサブスクリプション型ビジネス！ 「経営が安定化」

● 働き方や暮らし方の変化で おうち時間 の「サブスクビジネスが増加」



(出所)業績：東証1部・2部・マザーズ上場会社の1Q営業利益を集計

(出所)記事数：「サブスクリプション」が含まれる本邦の全記事数を月別に集計

Step1：立ち上げ支援

● 課題：サブスク事業の立ち上げ

ビジネスモデルとシステム化構想の立案



Point

- ①サブスクビジネスにおいて、長期継続取引を実現するビジネス設計を支援
- ②既存のビジネスを大きく変えず、新たなビジネスへシフトするアプローチ

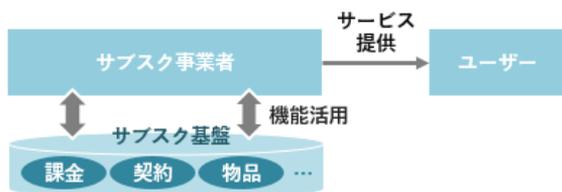
Solution：コンサルティングサービス

	情報収集	サービス設計・構想	事業性設計・評価
サブスク事業者の活動内容	<ul style="list-style-type: none"> サブスクに関する市場調査を実施する サブスクに参入する目的・目標を明確化する 	<ul style="list-style-type: none"> 自社でどのようなサブスクサービスができて、どのような価値を顧客に提供できるかを検討する 	<ul style="list-style-type: none"> 事業として成立するか(収益性・継続性等)を設計し評価・見直しする
サブスク事業者の求める機能	<ul style="list-style-type: none"> サブスクリプションに関する情報の提供 	<ul style="list-style-type: none"> サブスクサービス立上げに係るビジネスコンサルティング 	<ul style="list-style-type: none"> 事業性を保てるビジネス設計のコンサルティング 事業立上げ時の資金/売上の確保支援

Step2：オペレーション支援

● 課題：サブスク事業の運営

サブスク化による運営負担を抑えるためのサブスク基盤整備



Point

- ①サブスク特有の複雑・大量・高頻度な課金請求に耐えられる基盤
- ②煩雑化した契約管理業務にも柔軟に対応可能な基盤
- ③モノ売りでは発生しなかった物品管理業務も視野に入れた基盤

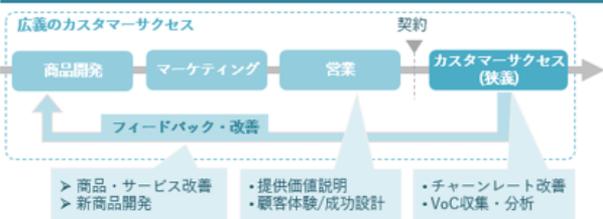
Solution：サブスクリプションプラットフォームサービス

受託層 SI	固有アプリケーション	サービスサイト	機器連携	既存システム連携											
サービスアプリケーション層 SaaS+SI	製造業DX	サービタイゼーション	スマートビル	シェアリングエコノミー											
基盤層 SaaS+SI	<table border="1"> <tr> <th>課金・請求</th> <th>BSSsymphony</th> <th>シェアリングアセット</th> <th>カスタマーサクセス</th> </tr> <tr> <td>顧客・契約管理</td> <td>【サブスクリプション】</td> <td>資産管理</td> <td>データ収集・分析</td> </tr> <tr> <td>料金計算・課金</td> <td>請求・回収管理</td> <td>所在・在庫管理</td> <td>ヘルプデスク・アクション</td> </tr> </table>	課金・請求	BSSsymphony	シェアリングアセット	カスタマーサクセス	顧客・契約管理	【サブスクリプション】	資産管理	データ収集・分析	料金計算・課金	請求・回収管理	所在・在庫管理	ヘルプデスク・アクション		
課金・請求	BSSsymphony	シェアリングアセット	カスタマーサクセス												
顧客・契約管理	【サブスクリプション】	資産管理	データ収集・分析												
料金計算・課金	請求・回収管理	所在・在庫管理	ヘルプデスク・アクション												
非IT層	コンサルティング(戦略・業務)	ファイナンス(回収代行・リース)	マーケティング(プロモーション・PDCA)												

Step3：カスタマーサクセス支援

● 課題：サブスク事業の継続・拡大

サービスの継続契約率を向上させるカスタマーサクセスの取り組み



Point

- ①顧客状況に合わせたリテンション施策の策定・実行・検証
- ②上記を実行するためのカスタマーサクセスに特化したIT基盤

Solution：カスタマーサクセスソリューション

業務プロセス	<ul style="list-style-type: none"> サービス・ビジネス設計 サービス設計 運用・収益計画 	<ul style="list-style-type: none"> マーケティング設計・実行 マーク設計 プロモ実行 	<ul style="list-style-type: none"> データ収集・分析 データ分析 施策検討 	<ul style="list-style-type: none"> 施策立案・アクション実行 施策立案・実行 フィードバック 								
ソリューション関係図	<p>カスタマーサクセス業務の全領域をIT・非ITの両面からトータル支援</p> <table border="1"> <tr> <th>カスタマーサクセスコンサルティングサービス</th> <th>広告代理店</th> <th>カスタマーサクセスエグゼクティブサービス</th> <th>広告代理店</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> カスタマーサクセス設計 サクセス定義 サービス/業務設計 データ/スコアロジック策定 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> チェンジマネジメント KPI/KGI設計 アクション設計 組織・体制設計 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> カスタマーサクセスプロセスBPO データ収集・分析 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 施策立案・検証 アクション実行 </td> </tr> </table> <p>連携</p>				カスタマーサクセスコンサルティングサービス	広告代理店	カスタマーサクセスエグゼクティブサービス	広告代理店	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーサクセス設計 サクセス定義 サービス/業務設計 データ/スコアロジック策定 	<ul style="list-style-type: none"> チェンジマネジメント KPI/KGI設計 アクション設計 組織・体制設計 	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーサクセスプロセスBPO データ収集・分析 	<ul style="list-style-type: none"> 施策立案・検証 アクション実行
カスタマーサクセスコンサルティングサービス	広告代理店	カスタマーサクセスエグゼクティブサービス	広告代理店									
<ul style="list-style-type: none"> カスタマーサクセス設計 サクセス定義 サービス/業務設計 データ/スコアロジック策定 	<ul style="list-style-type: none"> チェンジマネジメント KPI/KGI設計 アクション設計 組織・体制設計 	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーサクセスプロセスBPO データ収集・分析 	<ul style="list-style-type: none"> 施策立案・検証 アクション実行 									
	<p>カスタマーサクセステクノロジーサービス</p> <table border="1"> <tr> <th>ツール選定・評価サポート</th> <th>Fit/Gap, カスタマイズ</th> <th>ツール提供</th> <th>他システム・DB連携</th> </tr> </table> <p>連携</p>				ツール選定・評価サポート	Fit/Gap, カスタマイズ	ツール提供	他システム・DB連携				
ツール選定・評価サポート	Fit/Gap, カスタマイズ	ツール提供	他システム・DB連携									

※本カタログ中の会社名、商品名は各社の商標及び登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記していません。※製品の仕様は、改良の為、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

【電話による受付】

0120-421-126 [通話料無料]

受付時間 10:00~17:30 月曜日~金曜日(祝日、弊社休業日を除く)

【メールによる受付】

webmaster@hitachi-solutions.com

※ご相談、ご依頼いただいた内容は、回答等のため、弊社のグループ会社に情報を提供し対応させていただくことがあります。取り扱いには充分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用することはありません。

作成日： 2021年3月

株式会社 日立ソリューションズ

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>