

## 「カスタマーサクセス」が 実現できる事業、部門に発展する

カスタマーサクセス・サービス事業本部  
カスタマーサクセス統括部  
カスタマーサクセスセンター  
FitLiveサービスグループ GL部長代理

村上 匡則



### 私の業務内容

LCM(Life Cycle Management)サービスのメニューの一つである設備監視サービス「FitLive」の企画・運用を主に行っています。また、コネクテッド化で得られた膨大な稼働データを分析することで、省エネルギー化や設備に不具合が発生する前の予兆診断、最適なタイミングでの保守サポートなどを通じ、お客さまが抱える環境課題や設備に関する課題、人材不足に伴う課題などに対し、お客さまとの協創による解決に向けた新たな高付加価値を提供し、カスタマーサクセスの実現に貢献しています。

### 「あるべき姿」達成に向けての取り組み

各製品における競合メーカーの動向を見ても、コネクテッド化単体での優位性確保は非常に難しいものがあります。稼働データを分析することによって得られる価値やコネクテッド化により実現できる付加価値の高いビジネスをいかに早期に創出できるかが重要です。

そのためにも、デジタル人材の早期育成や競合メーカーに対する競争優位性を維持・拡大するために、機器だけでなく人と人を繋ぐことによる事業部間のコラボレーションの推進が欠かせません。チームのメンバーが安心して他者への貢献や新しいことへの挑戦ができるよう、メンバーの成熟度に合わせた心理的安全性を意識し、チームビルディングを行っています。

### 10年後の将来像

コネクテッド化をさらに拡大することによって、競合他社には真似できない当社ならではのワンストップサービスをグローバルで展開していきたい。そのために、お客さま、ビジネスパートナー、従業員など誰一人取り残すことなく、社内外すべてのお客さまに対する「カスタマーサクセス」が実現できる事業、部門に発展してほしいし、私自身がそのようになるために尽力していきます。

