

---

#BSCS

---

# 最高のテックタッチは プロダクト改善にあり

中級CSのための  
VoC (顧客の声) 活用のすゝめ

---

2021.5.27 @mur\_ms\_

---

# Who are you?

**三浦 美沙** (ミウラ ミサ)

2018年3月～

株式会社はてな Mackerelチーム

**CRE (Customer Reliability Engineer /  
顧客信頼性エンジニア)**

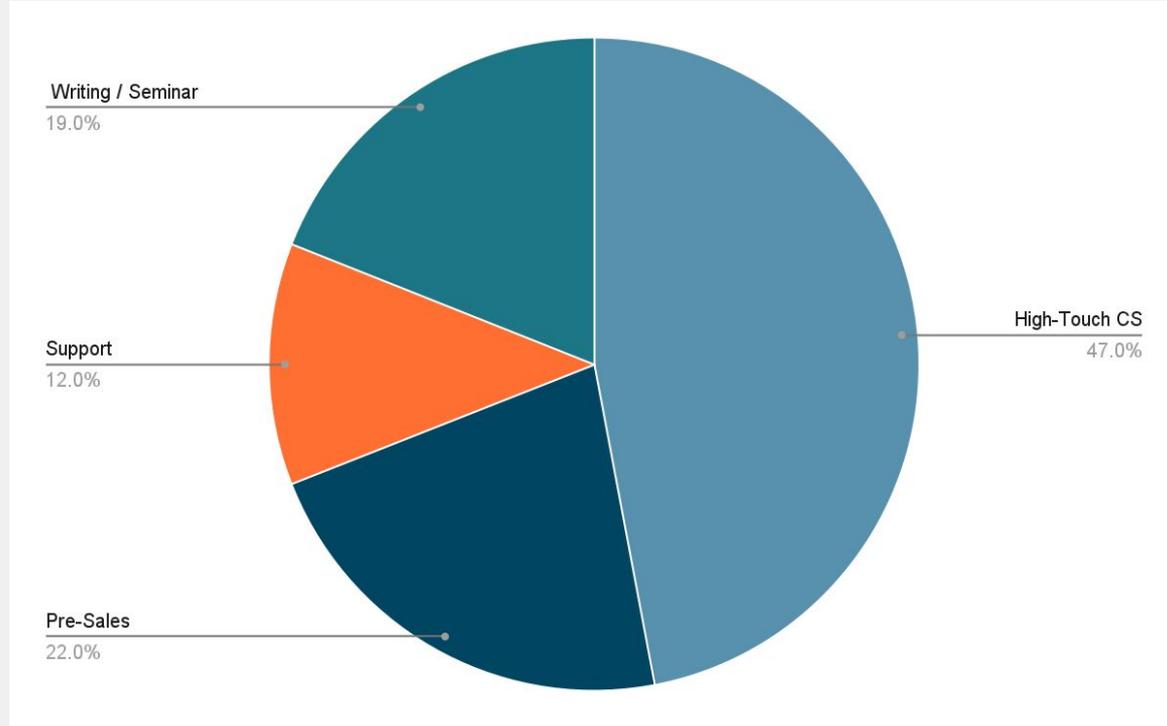
**= カスタマーサクセス×エンジニアリング**

Twitter: @mur\_ms\_

URL: <https://missasan.hatenablog.com/>



# 担当範圍



## オンラインセミナー講師



mackerel  
**Online Seminar**  
はじめての Mackerel

4/8・木 11:00~12:00  
- クラウド監視 入門編 -

## 出張勉強会

2020-05-22  
あなたの会社のオンライン社内勉強会に、Mackerel CREがお邪魔します！

■event

こんにちは！Mackerelチーム CRE の井上 (@isa\_kozori) です。  
先日はMackerel社のオンラインセミナーの開催をお知らせしましたが、

【オンラインセミナー】はじめての Mackerel  
〜クラウド監視入門編〜 (2020/04/27) 開催  
■【オンラインセミナー】はじめての Mackerel〜クラウド監視入門編〜  
オンラインにアクセスできる「講師チーム」を招待してください。Mackerelのオンラインセミナーを開始します。"マackerel" mackerel.com/ja/online-seminar

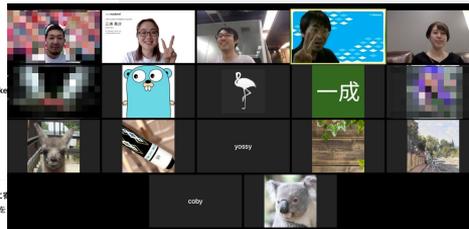
mackerel.com/ja/online-seminar

それと似た新しい取り組みとして、「あなたの会社のオンライン社内勉強会に、Mackerel CRE」というものを開始します！無償です！

この取り組みについて、以下にその内容をご紹介します。

そもそも"CRE"って、どんな人？

CREとは Customer Reliability Engineer の略称で、はでなCREは「お客様に真の課題にフォーカスし、その課題を技術と軸としてお客様と共に解決を図る」ことへの活動をおこなっています。



## アンバサダープログラム



mackerel  
アンバサダープログラム  
スタートします

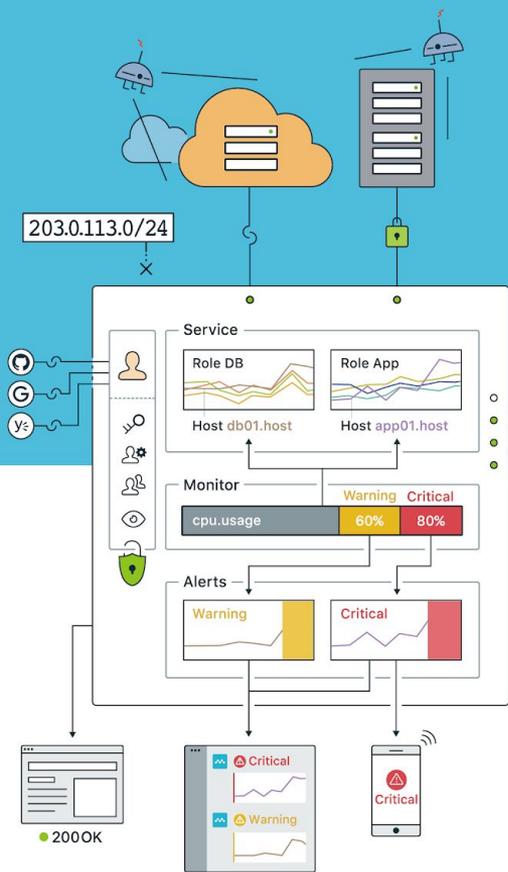
## コミュニティ運営



mackerel  
**Meetup**  
Tokyo, Mar. 01 2019 #13



# クラウド運用を簡単にはじめられる SaaS型サーバー監視サービス

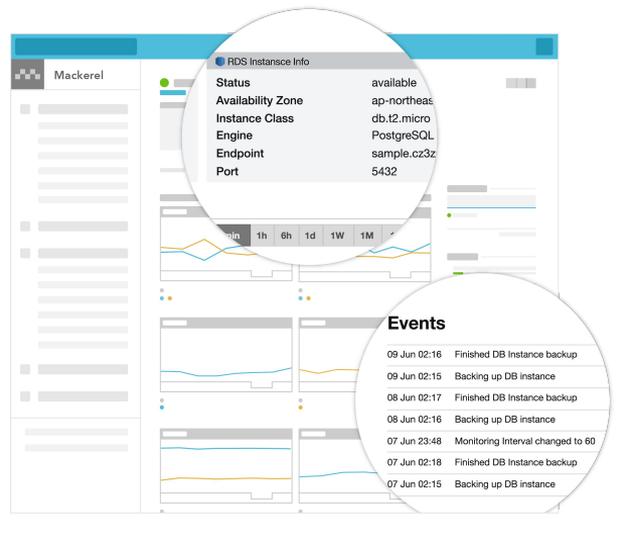
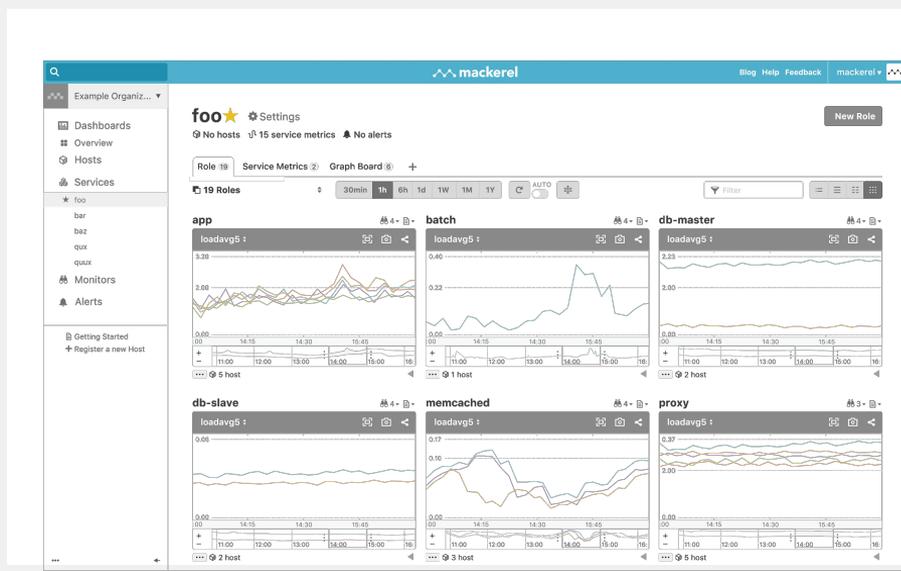


## Mackerelの特徴

- システムの運用・監視を簡単にはじめられます
- クラウド時代に最適な監視モデルをもとに素早く導入できます
- 日本語ドキュメントやサポートによって成長を後押しします

# カスタマーサクセス目線でのMackerel

- 開発者向け BtoB×SaaS。コアユーザーはエンジニア
- リリースして6年半
- メインターゲットへのPMFは過ぎ、顧客の変化への対応、新しい顧客発見のフェーズ



## Topics

---

CSMはプロダクトにコミットしよう

# アジェンダ

---

最高のテックタッチはプロダクト改善にあり

CSMができるプロダクトへのコミット方法



入社後

100社以上

の企業を訪問

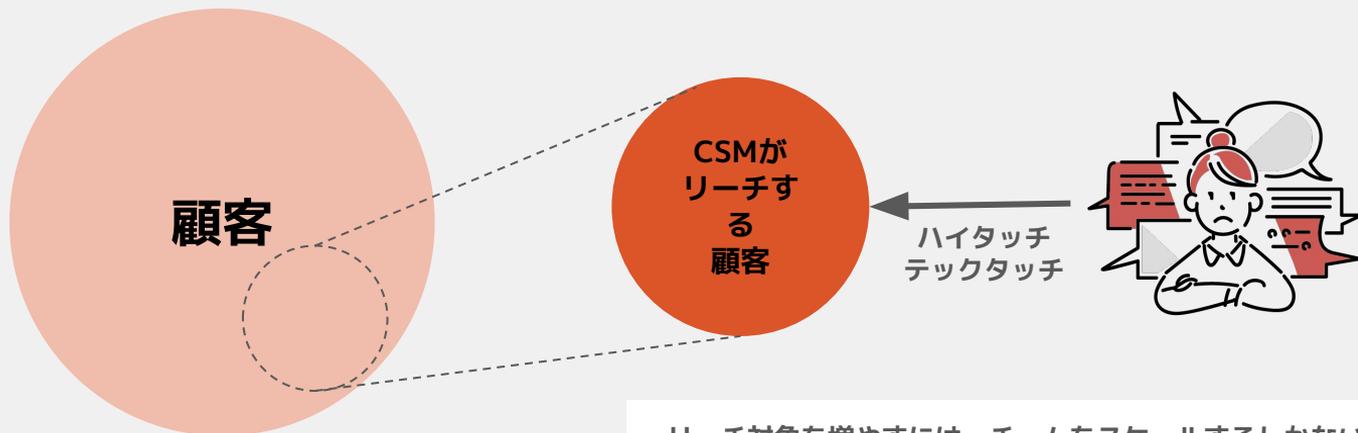


複数の企業から同じ（似た）機能要望を受ける

お決まりのワークアラウンドの提案

# 課題意識

- いつも同じ話をしなければいけない
- 一度にリーチできるのは顧客のほんの一部
- テックタッチをやっていても自覚のない顧客を動かすのは至難の技



リーチ対象を増やすには、チームをスケールするしかない

# プロダクトの機能リリースの状況



2020年にMackerelが顧客に告知した機能 **65件**

(告知対象以外の含めれば、毎週何かしら機能リリースしている)

## Mackerel Blog

#mackerelio

2020-09-24

### Google Cloud インテグレーションをリリースしました！

■ weekly

こんにちは。Mackerelチーム CRE の井上 ( [@id:a-know](#) ) です。実は先週・17日は、Mackerel を正式リリースしてから満6年となる、記念すべき日でした。



[mackerel.io](#)

それを祝って.....というわけではないのですが、今回は大型リリースのお知らせになります。

希望の [Google Cloud](#) インテグレーションをリリースいたしました！本日より、ご利用可能です！

## Mackerel Blog

#mackerelio

2021-04-21

### Windowsホストに対するロール内異常検知を実験的機能としてリリースしましたほか

■ weekly

こんにちは。Mackerelチーム CRE の三浦 ( [@id:missasan](#) ) です。今回のアップデート内容をお知らせします。

- [Windowsホストに対するロール内異常検知を実験的機能としてリリースしました](#)
- [2021年4月15日のリリースより、レガシーカスタムダッシュボードを完全廃止しました](#)
- [AWSインテグレーション - EC2 にいくつかのメトリックを追加しました](#)
- [ゴールデンウィーク期間中におけるサポート窓口対応の休業のお知らせ](#)

🔍 記事を検索

#### 最新文章

2021-05-19

TwilioとMackerelの共催ハズオンウェビナー開催！アラート通知を電話で受ける方法を体験しましょう【6/9開催】

■ event

2021-05-17

AWSインテグレーション SES連携で取得できるメトリックを追加しましたほか

■ weekly

## ※実際の NPS より

9

maezaki-hitoshi@sanwa.co.jp

機能面、プロダクトのアップデート

10

waizawa@seisig@claxnet.co.jp

導入のしやすさ、ツボを押さえた機能

10

akama\_r@ntt.co.jp

2 JUL 2019

開発者フレンドリーなのでアイデアを出せばすぐにメトリックやモニタリングが実装できるため

10

scm-dealer@atsunc.com

わかりやすいUI、手厚いサポート、継続的な機能開発

8

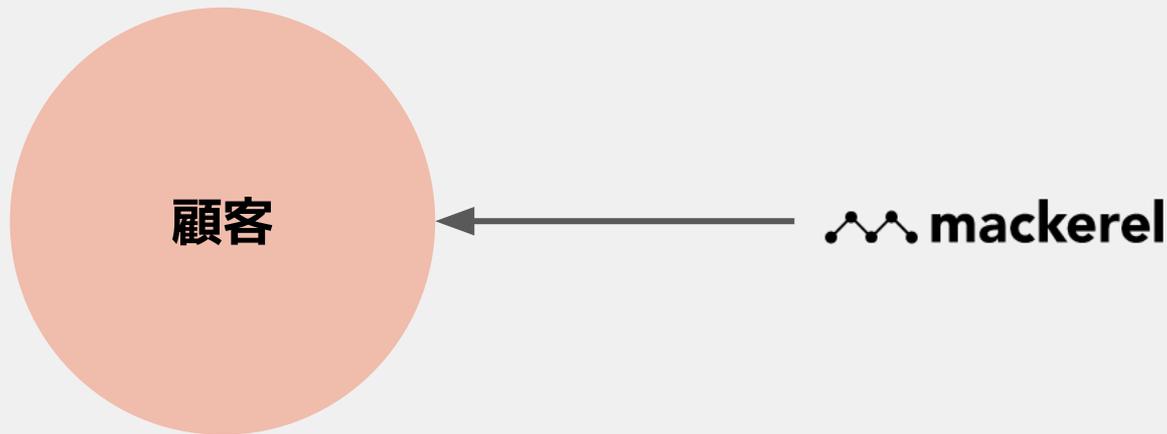
namada\_shigehiro@spnmc

日々改良もされて必要な機能が揃ってきた。

# プロダクトが与える影響力はすごい

---

- お決まりのトークスクリプトがいらなくなる
- ユーザーが求めるのはワークアラウンドではなく機能
- SNSも盛り上がるのでたくさんの人に届く



唯一すべての顧客に  
リーチできるもの

II

プロダクト

# 結論

# アジェンダ

---



最高のテックタッチはプロダクト改善にあり

CSMができるプロダクトへのコミット方法

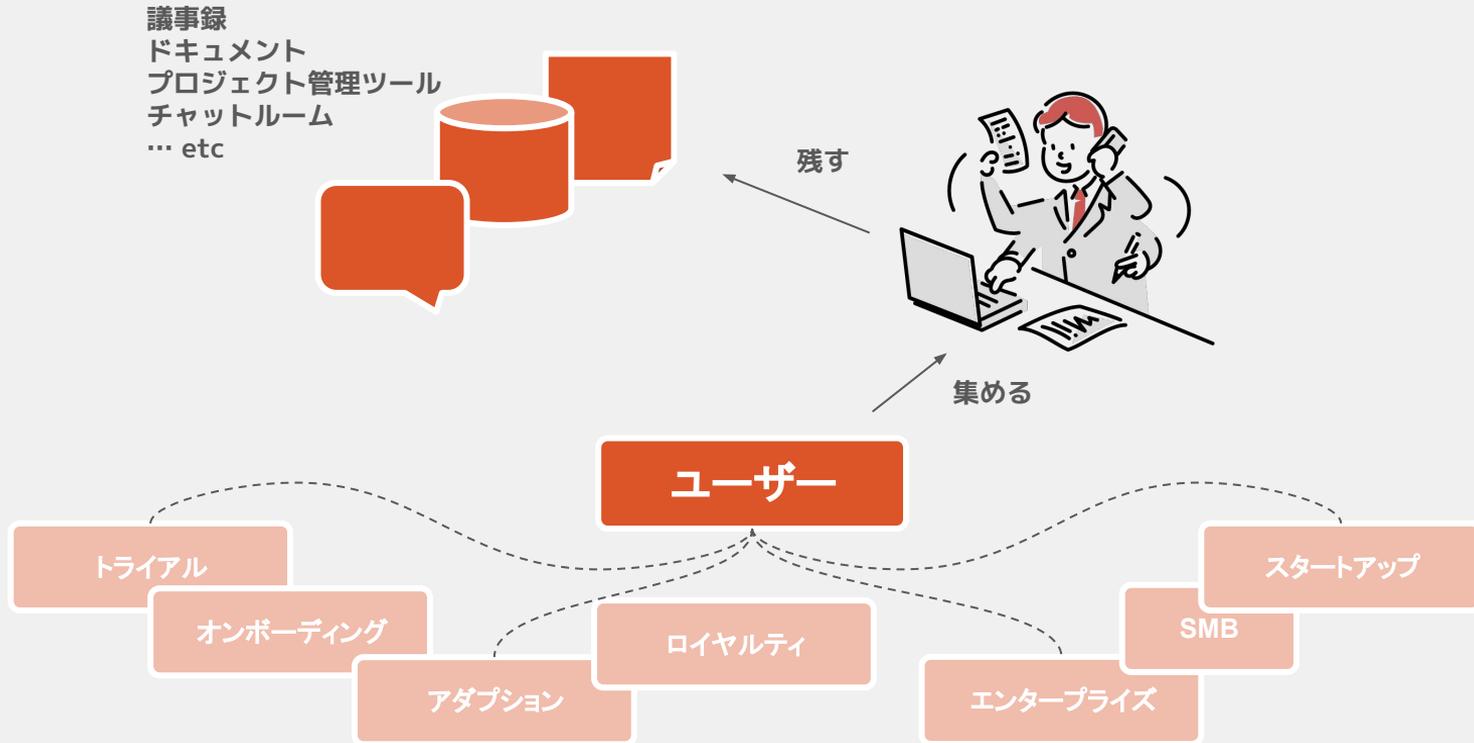
A black and white photograph of a person with short hair, seen in profile from the chest up, singing into a professional studio microphone. The microphone is mounted on a stand and has a circular pop filter in front of it. The person's eyes are closed, and their mouth is open as if in the middle of a note. The background is a plain, light-colored wall.

ところで、みなさん顧客の声聞いてますか？



**Yes, of course!**

# 有能なCSM



Mackerelで  
蓄積された要望数

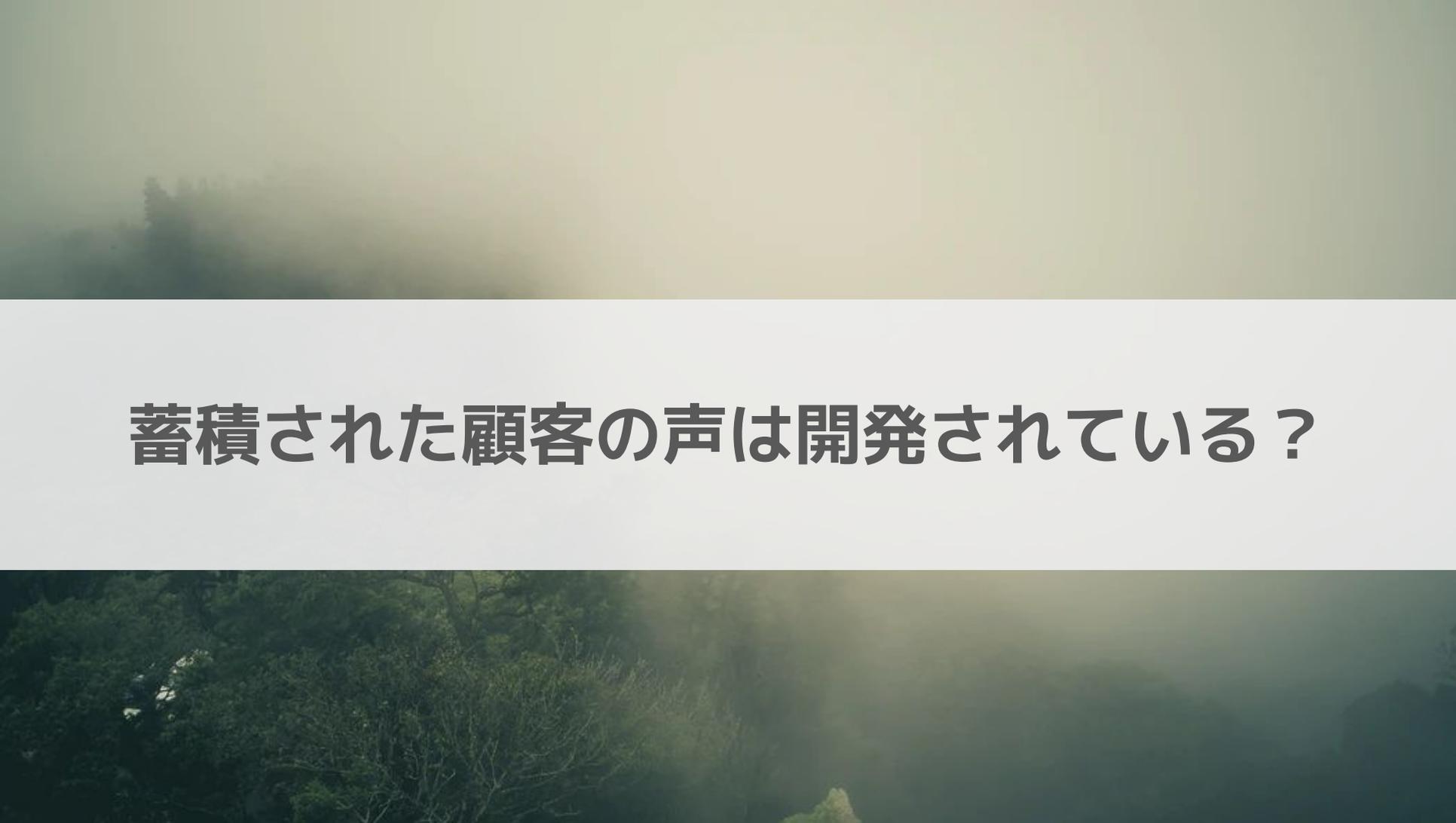
(クローズ済みも含む)

**1,000件以上**





どんなものがどのくらいある？

The image features a soft, misty background of green foliage and trees. A prominent white horizontal band runs across the center, containing the main text. The overall atmosphere is calm and ethereal.

**蓄積された顧客の声は開発されている？**

# 顧客の声が届かない2つの理由

---

1.

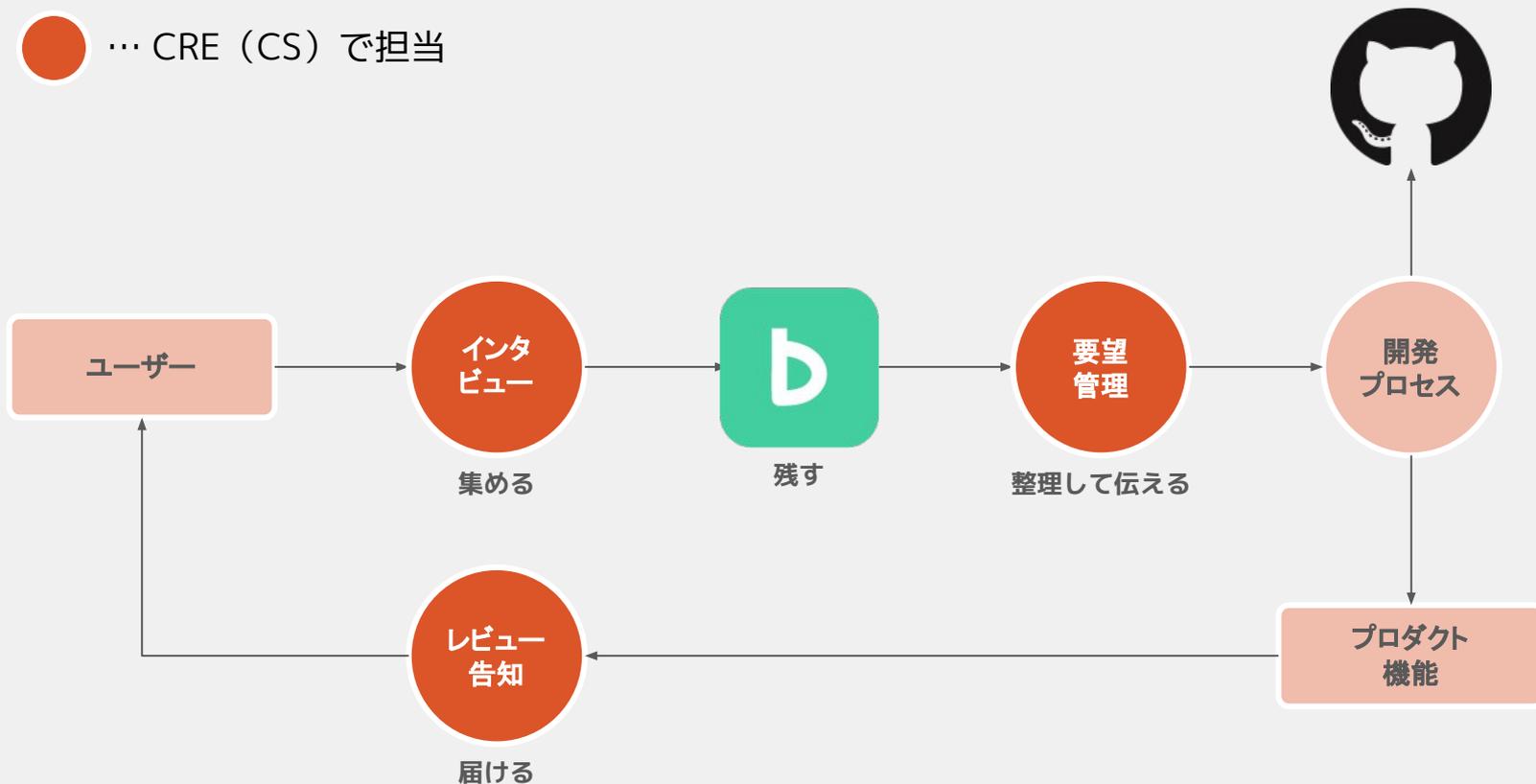
プロダクトチームにフィードバックされない

2.

フィードバックされるが開発されない

# まずはフローを用意する

● … CRE (CS) で担当



**注意：各プロセスの目的を定義**

---

In Progress

**5W1H**

(When / Where / What / Why / How)

定義が共有されていないプロセスは継続しない

# 顧客の声が届かない2つの理由

---

1.

プロダクトチームにフィード  
バックされない

2.

フィードバックされるが開発  
されない

# CSMだけではどうしようも出来ないケース

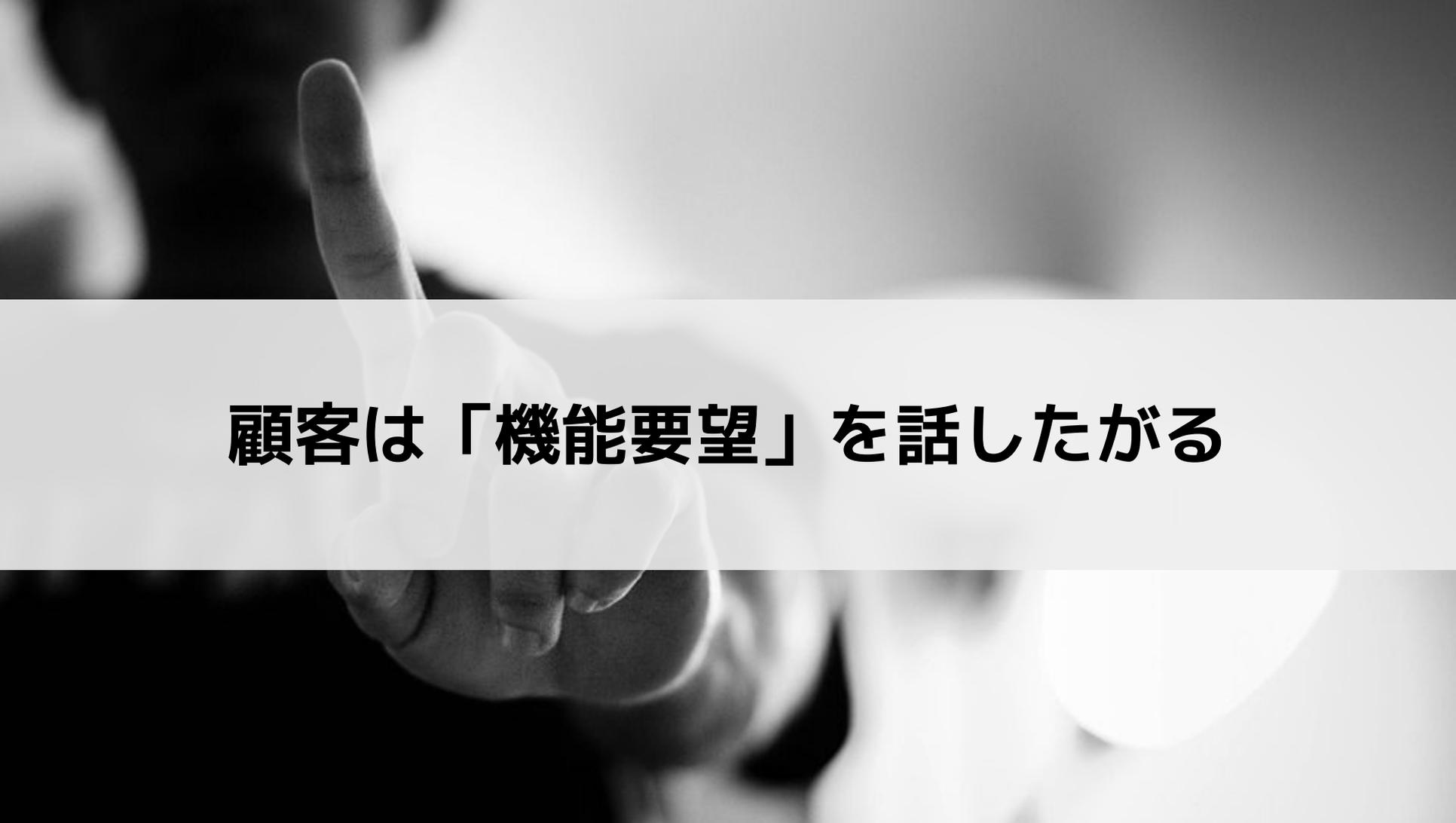
---

- 技術的に叶えられない
- 技術的には可能だが、費用対効果が低い
- プロダクトの改善にチームの力を割く余力がない

たった一人のCSMでもできることは？

II

顧客の声からその裏にある  
本当の課題を見つけ出すこと

A black and white photograph of a hand pointing upwards with the index finger. The hand is in the foreground, and the background is blurred, showing what appears to be a person's face in profile. A semi-transparent white horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text.

**顧客は「機能要望」を話したがる**

# 顧客の声にしばしば見られる特徴

---

- 具体的な機能要望であることが多い
  - このページでこの操作を行いたい。詳細ページにこの要素を追加してほしい。など
  - その裏に隠されたペインや解決によって得られるアウトカムがわかりにくい
- 特定顧客の声として現れる
  - 解決による事業インパクトがわかりにくい

# 顧客の声にしばしば見られる特徴

---

- 具体的な機能要望であることが多い
  - このページでこの操作を行いたい。詳細ページにこの要素を追加してほしい。など
  - その裏に隠されたペインや解決によって得られるアウトカムがわかりにくい
- 特定顧客の声として現れる
  - 解決による事業インパクトがわかりにくい

一つ一つの細かい機能要望だけでは、  
プロダクトチームに開発する理由やモチベーションを  
与えにくい

# 決定打に欠ける機能要望の行く末

---

issueはopenのまま長い時を過ごし、組織にリソースがない際  
の取捨選択のタイミングで簡単にcloseされる。

運がよければ声の大きい（つまり1社による事業インパクトの大きい顧客の声）  
だけが届く。とはいえそれでも、1つの機能開発による効果は限定的に。

**開発のモチベーションを生み出すには？**

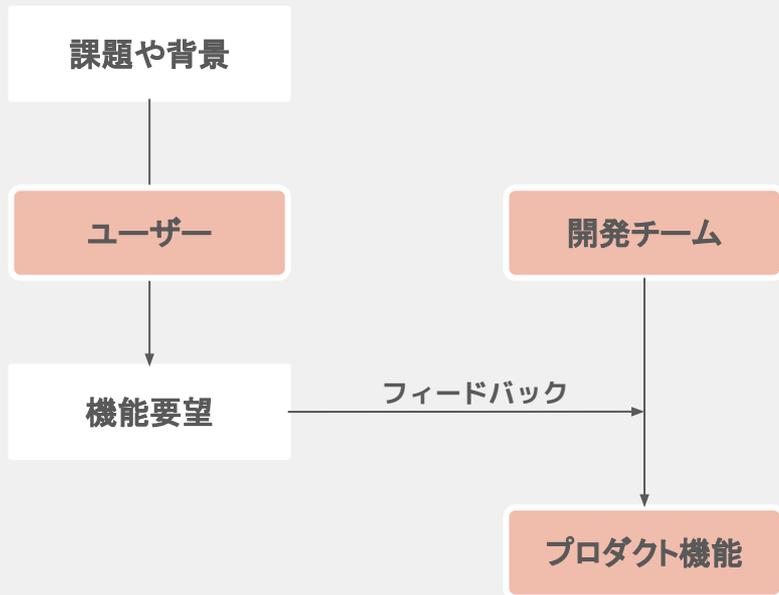
II

顧客の声からその裏にある  
本当の課題を見つけ出すこと

# 機能ではなく本質的な課題のフィードバックを

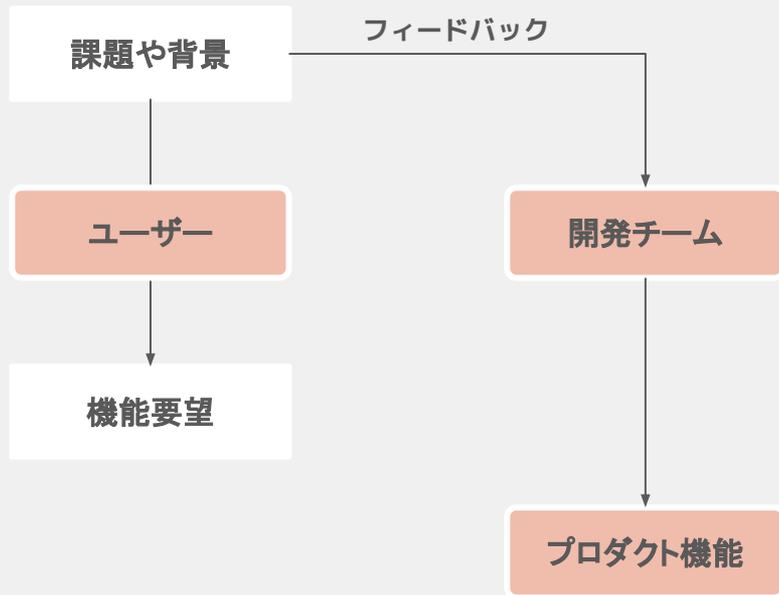
## 機能要望のフィードバック

課題に対する改善策が限定的になる恐れがある



## 課題や背景のフィードバック

必ずしも機能要望と合致していなくてもエンジニアが最適解を提案できる



# フィードバックテンプレート

---

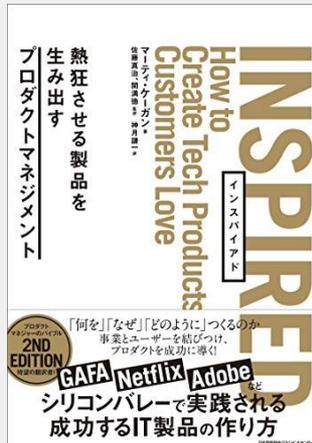
- 課題・課題の背景
  - 顧客が解決したい課題は何か。
  - なぜ解決したいのか。解決されることによる顧客のアウトカムは何か。
- ターゲット
  - 誰の声か。
  - その顧客は、チームが認識しているどのペルソナに当てはまるのか。
- 解決のアイデア
  - 顧客から実際に上がった具体的な機能要望。
  - 顧客・プロダクト双方を理解したCSMとして考えられる解決策の一例。
  - **(注意：ここでのアイデアが採用されるとは限らない。でも気にしない)**
- (あるとなお良い) この課題の解決が貢献するビジネスKPI
  - LTV、Churn Rate、アップセルなど

# CSチームと開発チームの協働

# 参考図書



行動を変えるデザイン — 心理学と行動経済学をプロダクトデザインに活用する



INSPIRED 熱狂させる製品を生み出すプロダクトマネジメント



エリック・エヴァンスのドメイン駆動設計

# プロダクト開発のフェーズ

---

ターゲットを  
絞り込む

事業ミッションやプロダクトミッションからターゲットを絞り込む

ターゲット  
アウトカムを  
絞り込む

ターゲットがプロダクトによって得られるアウトカム（成果）を定義する

ターゲット  
ユーザーを  
調査する

ユーザーストーリーマッピング、ユーザーインタビューや、β版によるユーザーテストなどを通し、アウトカムに対する仮説の正からしさをブラッシュアップしていく

小さい施策を  
企画・実行・  
計測する

実際の企画、開発、リリース、リリース後の計測など

# CSMだからこそ貢献できる場所

---

顧客をよく知り、顧客の声に向き合っているCSMだからこそ力を発揮できる

ターゲットを  
絞り込む

事業ミッションやプロダクトミッションからターゲットを絞り込む

ターゲット  
アウトカムを  
絞り込む

ターゲットがプロダクトによって得られるアウトカム（成果）を定義する

ターゲット  
ユーザーを  
調査する

ユーザーストーリーマッピング、ユーザーインタビューや、β版によるユーザーテストなどを通し、アウトカムに対する仮説の正からしさをブラッシュアップしていく

小さい施策を  
企画・実行・  
計測する

実際の企画、開発、リリース、リリース後の計測など

A group of hikers is seen from behind, walking along a rocky trail. The scene is set during sunset or sunrise, with a bright, golden light illuminating the sky and the silhouettes of the hikers. The ground is covered in dark, smooth rocks. In the foreground, the lower legs and feet of the hikers are visible, wearing dark pants and sturdy hiking boots. The background shows a steep, rocky slope leading up to a mountain range under a clear sky.

チャレンジ

検索条件

シンプルな検索

高度な検索

状態: すべて 未対応 処理中 処理済み 完了 完了以外

親子課題: すべて 親課題 子課題以外

カテゴリー

すべて

マイルストーン

すべて

担当者

すべて

キーワード

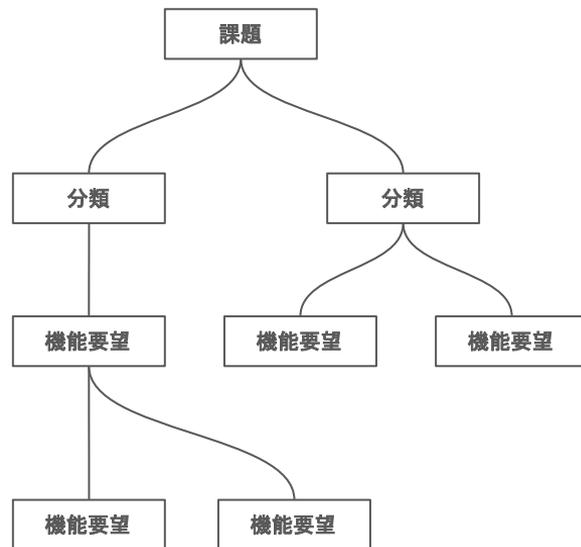
キーワードを入力

全 253 件中 1 件 ~ 50 件を表示 1 2 3 4 5 6 次へ

種別	キー	件名
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-264	ユーザーのメールアドレスから所属しているオーガニゼーションやディレクターを確認するAPIかはしい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-262	プラン上限超過時の価格換算についてわかりやすい内部資料が欲しい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-263	課金額の参考値の推移が見たい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-261	カスタムメトリックを「bps」または「bit/sec」という単位で投稿したい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-259	URL外形監視にて証明書がrevokedとなった場合にも検知したい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-227	AWSインテグレーションにおけるタグ設定を手軽に設定できるようにしてほしい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-228	Mackerelを活用したい時に見る学習ページなどが欲しい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-229	Mackerel APIドキュメントの拡充
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-236	未投稿メトリックに対しても監視ルールを作成できるようにす
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-238	プランページで見られるものをAPIで取得するかメトリックグラフとして見たい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-244	Mackerelに投稿済みのメトリックのAPIを通じた取得をGUIから取得できるようにしてほしい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-255	取得しているメトリックの説明がヘルプにないのでドキュメントを整備してほしい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-245	ホストIDを「Hosts」の一覧画面に表示してほしい
要望	MACKEREL_REQUEST_MANAGE-247	式監視等で設定した監視内容をホストやサービス、ロールに紐付けて確認したい

In Progress

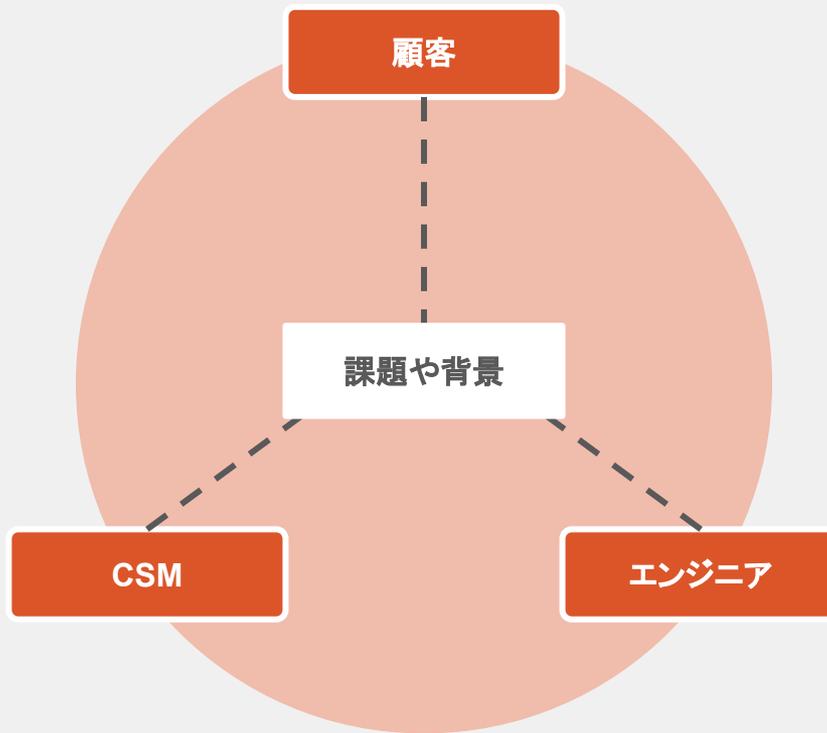
## 蓄積された要望をマインドマップなどを使って「課題」の形に



# エンジニアを交えたユーザーインタビュー

---

In Progress



# CSMができるプロダクトへのコミット方法 まとめ

---

- フィードバックするためのフローをつくる
- 各プロセスの5W1Hを明確にし、前後するプロセスの担当者と共有する
- 蓄積された顧客の声からアウトカムに至る課題を抽出する
- ユーザーインタビューでフィードバックの精度を高める
- 必要な情報を付与して課題を開発チームへフィードバックする
- 出来上がった機能を顧客に伝えてさらなるフィードバックを得る
- このサイクルを継続する

# まずは始めるなら

---

- フィードバックするためのフローをつくる
- 各プロセスの5W1Hを明確にし、前後するプロセスの担当者と共有する
- **蓄積された顧客の声からアウトカムに至る課題を抽出する**
- ユーザーインタビューでフィードバックの精度を高める
- **必要な情報を付与して課題を開発チームへフィードバックする**
- 出来上がった機能を顧客に伝えてさらなるフィードバックを得る
- このサイクルを継続する

# アジェンダ

---



最高のテックタッチはプロダクト改善にあり



CSMができるプロダクトへのコミット方法

## Topics

---

CSMはプロダクトにコミットしよう

# 今日できなかった話

---

- データ分析とCSの話
- 事業KPIとCS KPIの関係の話
- 事業フェーズとCS施策の変遷の話
- 開発社向けSaaSならではの話
- ハイタッチ、テックタッチの実践の話
- 組織づくり・採用の話

Twitter DM 歓迎です。よく社外の方と野良で1on1や雑談会やってます。  
お声がけいただけると喜びます。@mur\_ms\_

#CRE\_TGIF というイベントも開催しています。

次回は6/25(金) テーマは「**プロダクト中心の顧客サクセスとそれを支える企業文化(仮)**」 /w scrapbox、helpfeelなどを手掛ける **Nota Inc. CSチーム**