

カスタマーサクセス実態調査第 2 弾！平均 NRR は 102.1%、42%の企業が「CS による売上貢献の期待が強くなった」と回答（Fullstar 調べ）

クラウドサーカス株式会社が提供する、カスタマーサクセスマネジメント(CSM)ツール『Fullstar(フルスタ)』が、BtoB のカスタマーサクセス・サポートに従事する 200 名に対し、「カスタマーサクセス実態調査 第 2 弾(2025 年版)」を実施し、調査結果を発表したことをお知らせいたします。

本調査は 2023 年に実施した「カスタマーサクセス実態調査 第 1 弾」での結果との変化や、カスタマーサクセスにおいて注目される「AI 活用」「既存顧客からの売上(エクспанション)創出」に関する実態を明らかにすることを目的に実施しました。



調査資料では、より詳細な分析データも公開しております。

本調査の詳細な分析データはこちら（資料 DL）：

<https://fullstar.cloudcircus.jp/download/customersuccess-trend-2025/>

※本リリースに含まれる調査結果をご掲載いただく際は、「Fullstar 調べ」と明記ください。

▶CSM ツール『Fullstar(フルスタ)』：<https://fullstar.cloudcircus.jp/>

■ 調査概要

- ・集計期間：2025 年 8 月 15 日～2023 年 8 月 18 日
- ・調査方法：インターネット調査
- ・調査対象：BtoB の情報通信業/カスタマーサクセス・サポート担当 200 名
- ・調査内容：カスタマーサクセス実態調査 第 2 弾(2025 年版)

■ 調査結果

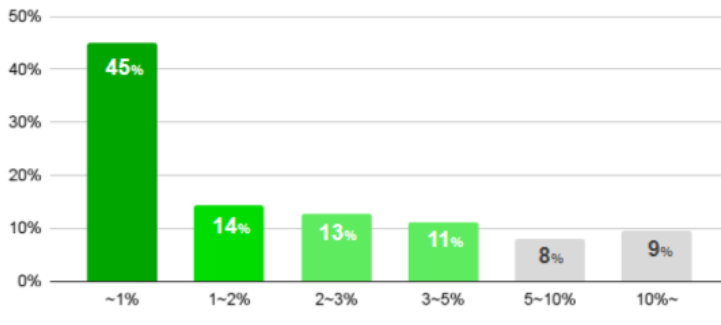
① 国内 BtoB SaaS の平均月次解約率（カスタマーチャーンレート）は 3.01%

2023 年の前回調査（2.84%）よりも、やや上昇

月次解約率



主にあなたが担当として提供するサービスの価格帯について、それぞれの月次平均解約率として当てはまるものをお選びください。（n=200）



©Cloud CIRCUS Inc. All Rights Reserved. | CONFIDENTIAL

※Fullstar調べ

11

※~1% : 45% | 1~2% : 14% | 2~3% : 13% | 3~5% : 11% | 5~10% : 8% | 10%~ : 9%

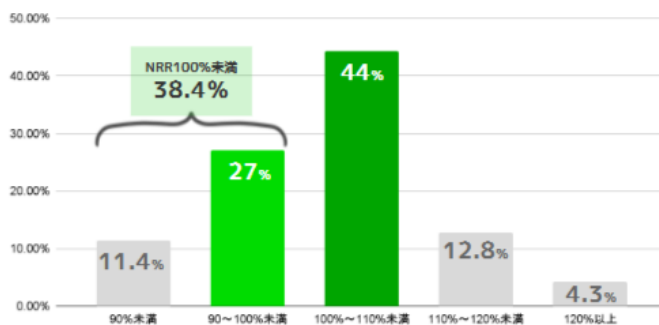
② 国内 BtoB SaaS の平均 NRR（売上維持率）は 102.1%

「100~110%」が 44%と一番多い一方、「100%未満」も約 40%ほど存在する

NRR（Net Revenue Rate：売上維持率）



あなたの会社で、主にあなたが担当として提供するサービスのNRR（売上維持率）として当てはまるものをお選びください。（n=200）



©Cloud CIRCUS Inc. All Rights Reserved. | CONFIDENTIAL

※Fullstar調べ

15

- ・90%未満 : 11.4%
- ・90~100%未満 : 27%
- ・100~110%未満 : 44%
- ・110~120%未満 : 12.8%
- ・120%以上 : 4.3%

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

スターティアホールディングス株式会社広報 IR 部 MAIL : release@startiaholdings.com

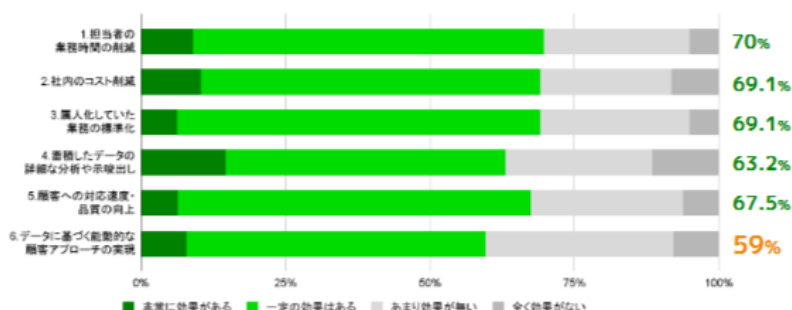
③ カスタマーサクセス部門での AI 活用効果は大きな差はないものの、「データをもとにした能動的な顧客アプローチの実現」効果はやや限定的

AIの活用



あなたの部門では、現在AI（生成AIを含む）を業務に活用していますか？AIの活用による効果について、実際にどれくらい効果が出ていると感じているか、もっとも当てはまるものをお選びください。
(n=107)

大きな差は無かったものの、最も効果が出やすいことは「能動的な顧客アプローチの実現」



©Cloud CIRCUS Inc. All Rights Reserved. | CONFIDENTIAL

※Fullstar調べ

30

- 1.担当者の業務時間の削減（非常に/一定の効果）：70%
- 2.社内コスト削減（非常に/一定の効果）：69.1%
- 3.属人化していた業務の標準化（非常に/一定の効果）：69.1%
- 4.蓄積したデータの詳細な分析や示唆出し（非常に/一定の効果）：63.2%
- 5.顧客への対応速度・品質の向上（非常に/一定の効果）：67.5%
- 6.データに基づく能動的な顧客アプローチの実現（非常に/一定の効果）：59%

④ カスタマーサクセスにおける売上（エクспанション）貢献への期待は 42%が「強くなった」

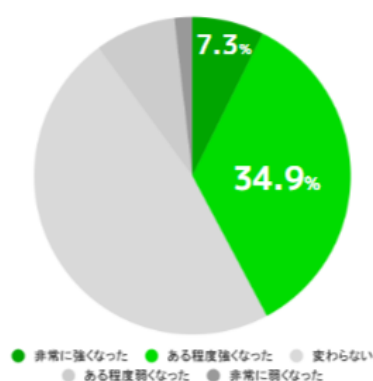
CSにおける売上（エクспанション）貢献の状況



あなたの会社の経営層・上長から、カスタマーサクセス部門に対する「売上（エクспанション）への貢献」の期待は、この1～2年でどのように変化しましたか？ (n=109)

42%の企業が
売上(エクспанション)への貢献期待が
「強くなった」と回答

これまではオンボーディング支援を避けた「活用促進」や「解約阻止」が中心だったが、今は「既存顧客からの売上創出」も求められるようになり、「カスタマーセールス」としての役割が増えている。



©Cloud CIRCUS Inc. All Rights Reserved. | CONFIDENTIAL

※Fullstar調べ

31

「売上（エクспанション）への貢献」の期待が

- ・非常に強くなった：7.3%
- ・ある程度強くなった：34.9%
- ・変わらない：47.7%
- ・ある程度弱くなった：8.3%
- ・非常に弱くなった：1.8%

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

スターティアホールディングス株式会社広報 IR 部 MAIL : release@startiaholdings.com

■ まとめ

2014 年からカスタマーサクセスに取り組み、2021 年にはカスタマーサクセスツールをリリースした当社から、2023 年以来 2 年ぶりに調査を実施いたしました。

今回の調査から、日本のカスタマーサクセスが新たなフェーズへ移行している実態が明らかになりました。前回調査と比較して「テックタッチ」の実施率は 8%以上増加しており、テクノロジーの活用が進んでいます。

同時に、CS 部門に対する「エクспанション（売上貢献）」への期待は一層高まっており、もはや解約防止だけでなく、NRR（売上維持率）の向上が重要な経営課題となっています。成功の鍵は、CS ツールの活用やオンボーディング工数削減を通して定型業務を効率化し、いかにしてエクспанションの機会を創出できるかにかかっています。

本調査が皆様の戦略の一助となれば幸いです。

■ 本調査内容の掲載・二次利用について

調査資料では、より詳細な分析データも公開しております。

本調査の詳細な分析データはこちら（資料 DL）：

<https://fullstar.cloudcircus.jp/download/customer-success-trend-2025/>

※本リリースに含まれる調査結果をご掲載いただく際は、「Fullstar 調べ」と明記ください。

■ 『Fullstar(フルスタ)』について

『Fullstar』は SaaS ツールの管理画面に設置して、顧客の状況を把握することで解約防止活動やアップセル活動をし、LTV を最大化させるためのカスタマーサクセスマネジメントツール（CSM）です。無料プランから始められる料金体系とシンプルな機能・画面設計で、導入ハードルが低く費用対効果を出しやすいのが特徴です。

DAP 市場において市場シェア No.1 を獲得（2023 年度売上高、従業員 300 名未満 ※1）、ITreview における CS ツール・DAP 領域で最高位の「Leader」を 3 年連続で受賞するなど、多くの顧客から選ばれ続けています。2021 年 4 月から提供開始し、現在 1,900 社以上に導入されています。（2025 年 3 月末時点）

※1 出所：デロイトトーマツミック総合研究所株式会社

「SaaS 管理・運用・開発市場の実態と展望 2024 年度版（<https://mic-r.co.jp/mr/03160/>）」

▶サービスサイト HP：<https://fullstar.cloudcircus.jp/>

▶Fullstar 活用事例：<https://fullstar.cloudcircus.jp/case/>

▶Fullstar 動画：https://youtu.be/SOGcEWc6gog?si=vQqB_v2ReogCSsR4

■ クラウドサーカスについて

ミッションとして「働くに樂を。」を掲げるクラウドサーカスは、デジタルマーケティング SaaS である『Cloud CIRCUS』の開発・提供を主力事業として展開しています。中小企業を中心に 64,000 件以上導入頂き(2025 年 8 月末時点)、日本そしてアジアのサステナブルなビジネス環境を創造していきます。

【会社概要】

会社名：クラウドサーカス株式会社

所在地：東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モリス 21 階

代表者：代表取締役社長 金井章浩

資本金：150,000 千円

設立：2009 年 4 月 1 日

事業内容：デジタルマーケティング SaaS『Cloud CIRCUS』の開発・販売及び、
デジタルマーケティングに関するコンサルティング・受託業務

HP：<https://cloudcircus.jp/company/>



■ スターティアホールディングスについて

スターティアホールディングスグループは、DX ソリューション(事業会社:クラウドサーカス株式会社)と IT インフラ(事業会社:スターティア株式会社等)を通じ、中小企業のデジタルシフトを進めています。「最先端を、人間らしく。」をコーポレートスローガンに、デジタル技術やサービスを、分かりやすく寄り添って提供します。

会社名：スターティアホールディングス株式会社

所在地：東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モリス 19 階

代表者：代表取締役社長 本郷秀之

資本金：824,315 千円

設立：1996 年 2 月 21 日

上場取引所：東京証券取引所 プライム市場（証券コード：3393）

事業内容：グループ会社の経営管理等

HP：<https://www.startiaholdings.com/>

