

# B2BにおけるCustomer系エンジニア の組織づくり

第01回Customer系エンジニア座談会

2022/01/12

高橋達 @ TreasureData

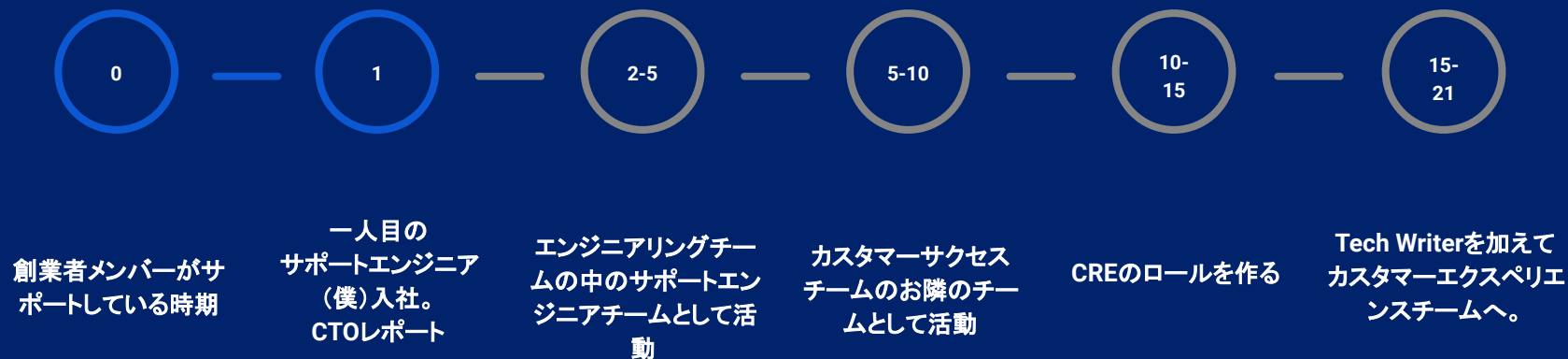
# 高橋 達 (Takahashi Toru)

- Twitter: @nora96o
- トレジャーデータ所属
- グローバルテクニカルサポートエンジニア第一号として2013年からグローバルの顧客へのサポートを担当。
- Director, Customer Experience
  - サポートエンジニア
  - テクニカルライター
  - CRE
  - サービスオペレーション



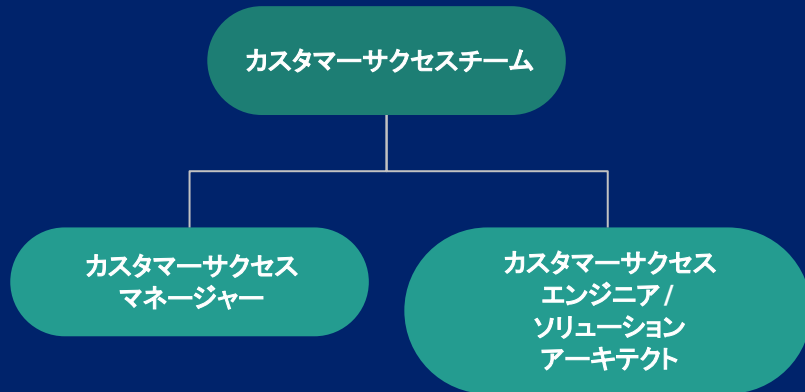
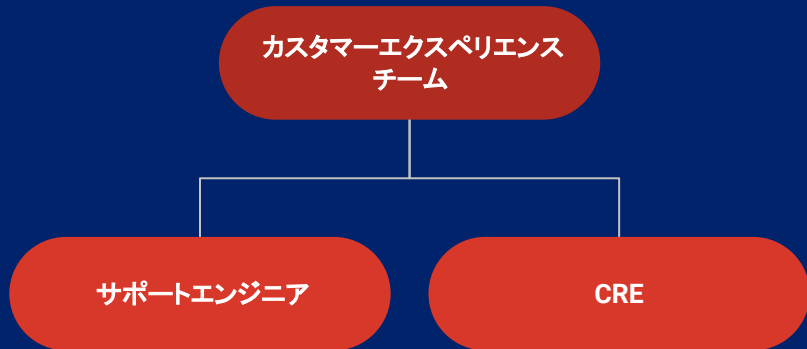
# カスタマーエクスペリエンスチームの変遷

1人目サポートから8年で現在は21名チーム



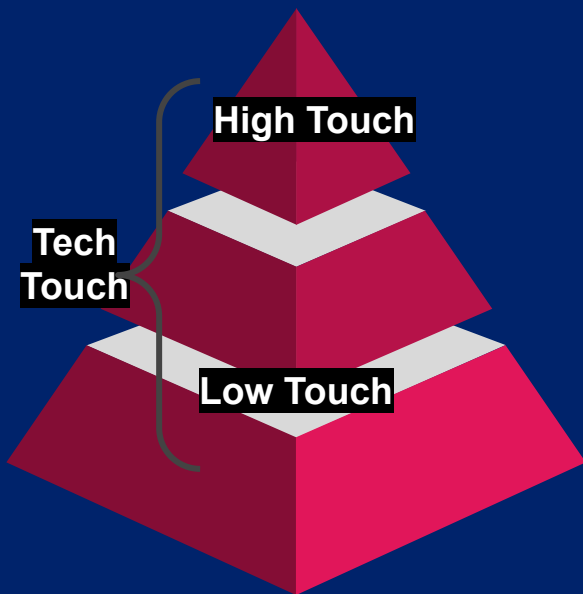
# トレジャーデータのカスタマー系エンジニア

カスタマーサクセスとサポートエンジニアのチームが違う



# チームによるフォーカスエリア

## トレジャーデータの場合



	Onboarding	Adoption	Growth
Economic Buyer			
Technical Buyer	カスタマーサクセスチーム		
End User			

カスタマーエクスペリエンスチーム

# 組織作りでの方向性

## 4つの問題解決の焦点して必要な役割

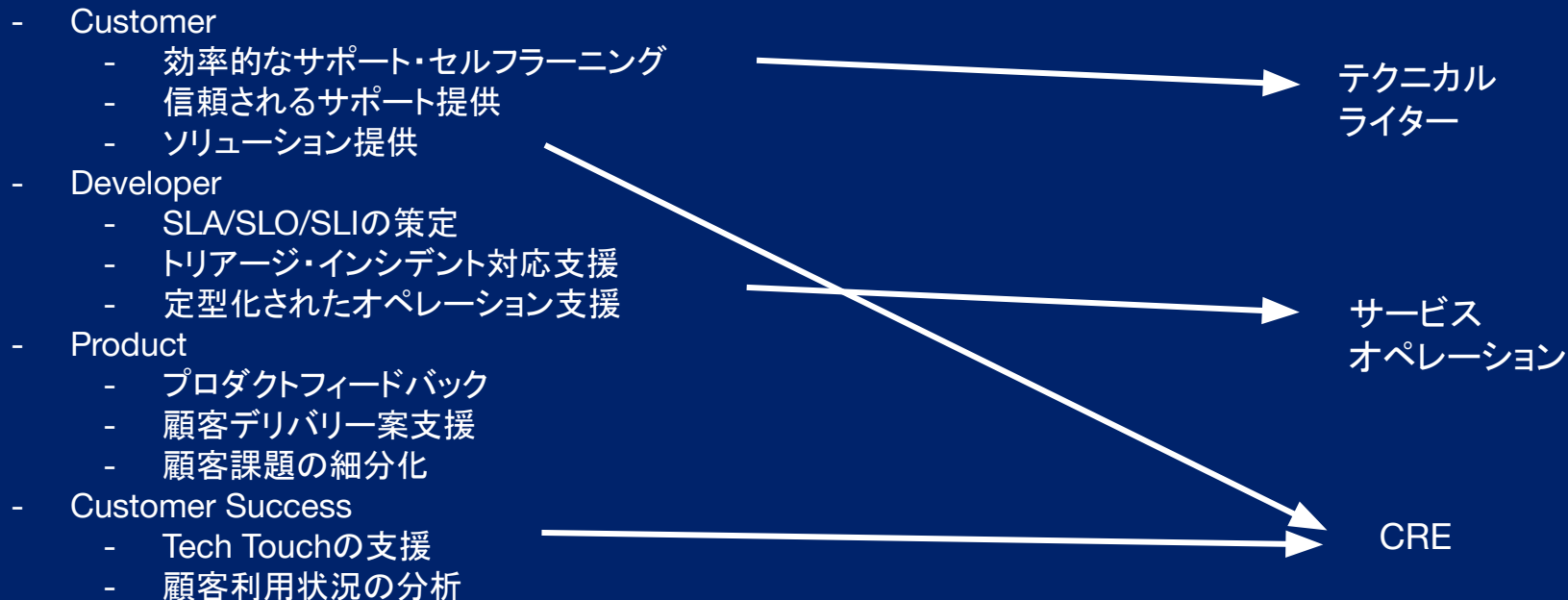
- Customer
  - 効率的なサポート・セルフラーニング
  - 信頼されるサポート提供
  - ソリューション提供
- Developer
  - SLA/SLO/SLIの策定
  - トリアージ・インシデント対応支援
  - 定型化されたオペレーション支援
- Product
  - プロダクトフィードバック
  - 顧客デリバリー案支援
  - 顧客課題の細分化
- Customer Success
  - Tech Touchの支援
  - 顧客利用状況の分析



サポートエンジニア

# 組織作りでの方向性

顧客のためにやるべきことをやっていく中で組織が成長



# まとめ

- 初期の組織を考える上で何が大事かというと、「自分達がどういうチームでありたいのか」を考えて、そして体現していくことで、徐々に作られていく。
- 一方で、ある程度組織が大きくなると、外部から見た時の理解されやすさも考えて組織づくりをする必要もある。



# 宣伝

## “Treasure Data 採用”で検索