

KnowBe4カスタマーサクセスチームのご紹介

KnowBe4は、お客様に快適にサービスをご利用いただくための体制づくりを重要視しています。導入当初のオンボーディングと継続的なカスタマーエクスペリエンスの向上をきわめてユーザーフレンドリー、かつスムーズに進めていくために必要なサポートを提供いたします。

専任のカスタマーサクセスマネージャー (CSM) が、信頼できるアドバイザーとしてお客様のご要望をお伺いし、組織としての目標、目的、ご希望の結果に基づいてプログラム要件を調整します。KnowBe4カスタマーサクセスチームは製品のサブスクリプションに含まれており、お客様は全世界でタイムリーなサポートをご利用いただけます。

組織内でのセキュリティ教育を成功させるためには、カスタマーサクセスチームによる密なサポートが欠かせません。ユーザーからのフィードバックベースで行った調査では、KnowBe4チームはユーザー満足度において業界全体で最高の評価を獲得しています。KnowBe4カスタマーサクセスチームによるサポートの特長は以下のとおりです。



迅速かつユーザーフレンドリーなオンボーディング

お支払い手続きの完了後、24営業時間以内に専任のCSMよりご連絡を差し上げます。KnowBe4のCSMが、ユーザーフレンドリーで効果的、かつ迅速なオンボーディングを実現するためのサポートをいたします（追加費用は一切発生しません）。

オンボーディングの主要タスクはCSM側で実施いたします。お客様のチームが導入準備に割く時間を大幅に削減することで、タイムトゥバリューをより早く実感いただけます。



サービス導入後のサポート

当社のカスタマーサクセスチームのエキスパートが、オンボーディング後も継続してお客様をサポートいたします。1回限りの結果だけでなく、長期的に当社のプラットフォームの利用価値を実感いただけるようサービスを提供して参ります。また、KnowBe4プラットフォームには新しいコンテンツや機能、製品のアップデートなどが続々と追加されており、お客様はこれらの最新情報をいつでもご覧いただけます。組織内でのセキュリティ意識向上に向けてぜひご活用ください。

KnowBe4のCSMは、KnowBe4全製品のエキスパートです。すべてのKnowBe4製品を最大限活用できるよう、お客様に対し継続的でパーソナライズされたサポートを提供いたします。さらに、CSMは技術サポートへの窓口としてご質問の受け付けも行っておりますので、お客様の時間と労力の削減にもつながります。



価値の最大化

CSMはお客様との定期的なミーティングやフィードバックを通じて積極的にキーとなる指標をモニターし、お客様がKnowBe4サブスクリプションを最大限ご活用いただけるようサポートします。プログラムの導入を成功に導き、ユーザーの皆様が満足していただくために尽力しておりますので安心してお任せください。

KnowBe4はネットプロモータースコア（NPS：特定のプラットフォームを推奨する意欲の評価数値）では業界トップを誇り、平均顧客満足度は98%以上。お客様より絶大な信頼をいただいています。

