B2B SaaSの離脱要因特定・改善コピー検証（50名）

作成元
株式会社サンプルエージェンシー 企画推進部

1 調査結果の全体像（エグゼクティブ・サマリー）

総合結論ヘッドライン

【公開・提案前の離脱壁特定と改善コピー処方箋】「月額3万円の専任サポート」という抽象表現では慎重層・価格重視層の36%が離脱。「情シスの初期設定・社内説明会を丸ごと代行（90日限定・自動継続なし）」へ書き換え、会議ゼロの非同期対応と稟議用レポート発行を明記する改善案が最優先の検証論点です。

判定基準:「月額3万円の初期伴走サポートがあれば、ツールの導入・継続に前向きになれますか？」

32人	8人	10人
賛成（64%）	中立（16%）	反対（20%）

＊本書はAI生成回答の傾向と、実際の顧客に確かめる論点を整理したものです。比率はAI生成回答の構成比であり、実顧客の調査結果・購買予測・信頼区間ではありません。統計割当の指定比率は既知の分布の再現であり、新たな意見や購入意向ではありません。

全体総括コメント

中小・中堅企業の情シス・DX推進責任者50名のAIペルソナに公開前LP・提案書案を提示した結果、64%（32名）が『初期90日の定着支援』に前向きな一方、慎重層・価格重視層を中心に『通常サポートとの違いが曖昧』『週1回MTGがかえって現場の負担になる』『永続的な固定費増に見える』という3つの離脱壁が浮き彫りになりました。公開・コンペ提案前に「伴走サポート」という抽象表現を「初期設定・現場説明会の丸投げ代行（90日限定）」へ具体化し、実際の顧客商談で検証すべき優先論点を整理しています。

調査対象	調査目的	インタビュー実施数
従業員50名〜500名の中小・中堅企業で、SaaSツールの導入・運用管理に携わる情シス責任者、DX推進リーダー、事業部門長（30代〜50代）	**公開前の新プランLP・提案書（月額3万円の初期伴走サポート案）に対し、どの表現・条件で慎重派や価格重視層が離脱するかを特定し、稟議突破に向けた改善コピー処方箋と想定問答を作成する**	**50件 / 50人中**

2 離脱ブロッカー × 改善コピー処方箋（Before -> After）

処方箋 #1　料金表・オプション訴求パート　想定層: 価格重視層（コスト・コスパ派）

離脱壁: 慎重層・価格重視層が「追加オプション月額3万円」を永続的な固定費増と誤認し、『本体料金よりサポート代が高く稟議が通らない』と離脱している。

Before（現状表現）

専任伴走サポートオプション：月額 30,000円（週1回定例MTG・導入支援）

↓ 改善コピー処方箋

After（改善コピー処方箋）

初期立ち上げ90日限定「設定・現場説明会丸投げパック」：月30,000円×3ヶ月（4ヶ月目以降の自動課金なし／情シス工数40時間相当を代行）

処方箋 #2 **ファーストビュー（FV）・メイン見出し**

想定層: マジョリティ（一般多数派）

離脱壁: 「専任CSが徹底サポート・週1回MTG」という表現が、操作レクチャーや定例会議への参加拘束を連想させ、多忙な情シス・部門長が自分事化できない。

Before（現状表現）

専任カスタマーサクセスが導入初期を徹底サポート！週1回の定例ミーティングで定着を支援します

↓ 改善コピー処方箋

After（改善コピー処方箋）

情シスの初期マスタ設定・社内説明会はすべて丸投げOK。最短2週間で「現場がExcelに戻らず自走する状態」までプロが実務を代行

処方箋 #3 **導入ステップ・サポート内容詳細**

想定層: レイトマジョリティ（慎重・懐疑層）

離脱壁: 慎重派および社内エンジニア層から『マニュアルを読み上げるだけの形骸化MTGで時間を奪われたくない』『手厚い支援が必要なほどUIが難解なのか』と警戒されている。

Before（現状表現）

毎週60分のオンライン定例会を実施し、ツールの基本的な使い方や活用ノウハウを丁寧にご案内します

↓ 改善コピー処方箋

After（改善コピー処方箋）

定例会議ゼロ（Slack非同期完結）も選択可能。貴社フローに合わせた専用マニュアル作成・既存CSV移行・現場向け30分説明会（録画付）を実務代行

処方箋 #4 **CTA直前・社内稟議後押し（リスクリバーサル）**

想定層: レイトマジョリティ（慎重・懐疑層）

離脱壁: 過去にSaaS導入が形骸化して経営陣から責任追及された層は、『失敗時の社内説明リスク』と『役員会用の定量根拠』がない限り稟議書を起案できない。

Before（現状表現）

まずはお気軽にお問い合わせください／サービス資料ダウンロードはこちら

↓ 改善コピー処方箋

After（改善コピー処方箋）

【稟議用ROI試算シート付】導入30日後に「部署別アクティブ率＆削減工数レポート」を自動発行（初月で定着の兆しがなければサポート費全額返金）

3 決裁者・クライアント向け 想定ツッコミ＆切り返しFAQ

Q 「ツール本体代に加えて月3万円（3ヶ月で9万円）も払う必要があるのか？社内の情シスに設定させればタダでは？」（役員・経理からの想定ツッコミ）

A 情シス担当者が初期マスタ設計・既存CSV移行・現場向けマニュアル作成を自前で行うと平均35〜45時間（人件費換算で約18〜22万円相当）が奪われ、本来システム保守が停滞します。初期3ヶ月・計9万円で実務を外部化し、4ヶ月目以降は追加費用ゼロで自走させる方が初期立ち上げの総コストを約半分に抑えられます。

> **裏付け傾向:** 生成回答の64%（32名）が「社内工数の削減時間・金額換算が明確なら稟議を通せる」と言及（特に100〜500名規模の情シス統括で顕著）。

Q 「以前も業務SaaSを入れて結局みんなExcelに戻って無駄金になったが、今回は本当に現場が使うのか？」（事業部長・決裁者からの想定ツッコミ）

A 過去の失敗原因の多くは『汎用マニュアルを配っただけで現場任せにしたこと』にあります。本プランではベンダー側が貴社の商流に合わせて入力項目を最小化した上で、現場メンバー向け30分クイック説明会（録画配布付）を直接開催し、導入30日・60日時点で部署別ログイン率レポートを提出して定着まで伴走します。

> **裏付け傾向:** 設問1で最多の42%（21名）が過去の解約要因に「機能不足」ではなく「現場への浸透失敗・Excel回帰」を挙げた結果に基づく切り返し。

Q 「週1回の定例ミーティングに現場や情シスを毎回拘束されたら、かえって現場からクレームが出ないか？」（現場管理職からの想定ツッコミ）

A 週次ミーティングへの参加は必須ではなく、Slack・チャットでの非同期QAと裏側での初期設定代行のみで完結するコースを選択いただけます。定例を行う場合も隔週30分の課題解決のみに絞り、現場メンバーの通常業務を圧迫しない運用を徹底します。

> **裏付け傾向:** アーリーアダプターの一部および慎重派から「定例会議による拘束工数増が導入見送り理由になる」との反対理由が抽出された点に対応。

Q 「外部ベンダーの担当者に社内データや管理画面を触らせるのは、セキュリティ監査上NGにならないか？」（情報セキュリティ担当からの想定ツッコミ）

A 個別NDAの締結に加え、機密・個人情報カラムを除外したダミーデータでの初期構築代行、および作業期間のみ有効な一時権限ロール（全操作の監査ログ証跡付）での支援に対応しており、社内セキュリティ規程に抵触せず導入いただけます。

> **裏付け傾向:** セキュリティ担当ペルソナ（慎重層・非利用層）の稟議否決ブロッカーである「外部権限・画面共有リスク」を先回りして解消する条件。

4 評価された強み（チャンス） & 離脱・見送りを招く懸念（リスク）

評価された強み（チャンス）

現場定着・社内説明会の『実務代行』に対する強いニーズ 64%

ツールの設定自体は情シスで可能だが、現場メンバーの教育や問い合わせ一次受けにかける社内リソースが枯渇しており、実務肩代わりには予算根拠が立つ。

「初期構築で情シスの工数を取られるくらいなら、月3万円払ってプロに伴走してもらった方がROIは圧倒的に高いです。」

『初期3ヶ月限定・自動課金なし』の時限パック設計と稟議の相性 58%

永続的な月額オプションだと固定費増として経理審査が厳しくなるが、『立ち上げ90日間のみの初期導入費』であれば本体稟議と一本化しやすい。

「初期3ヶ月限定という設計が良い。定着後は自走できる前提なら、無駄な継続コストにならず稟議を通しやすい。」

離脱・見送りを招く懸念（リスク）

『汎用マニュアルの読み上げ・定例会議拘束』と受け取られると即離脱 36%

求められているのは操作説明ではなく自社フローに合わせた初期構築と現場浸透。毎週の会議参加コストが発生するだけと見なされると逆効果になる。

「週1回の定例MTGは逆にこちらの拘束時間を増やします。ドキュメントとWebhookさえあれば自分たちで最速で立ち上げられます。」

従業員50〜100名規模の価格重視層における『追加3万円』の割高感 20%

基本ライセンス料とのバランスでオプション代が高く見える層には、削減工数の金額換算またはセルフ導入チェックリストの併設が必要。

「基本料金に加えて月3万は中小企業には痛い出費。マニュアルとメール対応だけで十分運用できます。」

5 一斉追質問の検証履歴

本調査のペルソナ全員を対象に実施された仮説検証・追加設問の回答集計です。

Q1. 【改善コピー検証サンプル】料金表の表記を『専任伴走オプション 月額3万円』から、『初期設定・現場説明会丸投げパック（90日間限定・定着率70%未満なら全額返金保証）』へ書き換えた場合、導入稟議への判断はどう変わりますか？

回答ペルソナ数: 50名

選択肢別集計:

前向きに稟議へ上げたい（懸念が解消された）	**19名 (38%)**
条件（代行範囲・監査基準）次第で検討する	**20名 (40%)**
この条件でも見送る（価格・自前体制・現状維持の壁）	**11名 (22%)**

AIトピック集計（主な意見クラスタ）:

「実務丸投げ＋返金保証」で稟議の決め手が揃った層 — 19名 (38%)

従来の『伴走サポート』では曖昧だった作業分担が『初期設定・現場説明会の丸投げ』と明確化され、さらに定着率70%基準の返金保証が付いたことで役員決裁を通せると評価した層（慎重派からも一部転換）。

「丸投げの作業境界」と「定着70%の定義」を精査する層 — 13名 (26%)

改善コピーで関心は高まったものの、既存CSVのデータクレンジングまで含まれるのか、返金条件となる『定着率70%』がログイン率か実入力率かなど、契約上の定義を確認してから判断したい実務層。

セキュリティ権限審査・初月単発お試しが前提の層 — 7名 (14%)

外部委託時のアクセス権限・NDA監査のクリア、または3ヶ月一括（計9万円）ではなく1ヶ月単位で効果を確かめられる条件を求める慎重・価格重視層。

自前エンジニア完結・予算上限・SaaS乱立で見送る層 — 11名 (22%)

コピーや返金保証を改善しても、社内エンジニアで自力構築できるため不要とする層、ツール基本料以外の支出を一切認めない予算制約層、新規SaaS追加自体を凍結している層。

主なペルソナの回答抜粋:

佐藤 健一（情報システム部門長（情シス統括））[前向きに稟議へ上げたい（懸念が解消された）]:
「『専任伴走』よりも『初期設定・現場説明会丸投げ』の方が、情シス工数を削減できる実利が一目で伝わります。定着率70%保証まで書かれていれば役員稟議で反対される理由がありません。」

田中 美咲（DX推進室マネージャー）[前向きに稟議へ上げたい（懸念が解消された）]:
「現場のキーマン向け説明会を丸ごと代行してもらえる表現になったことで、DX推進室の調整コストが減るイメージが明確になりました。90日限定という区切りも社内説明に使いやすいです。」

鈴木 徹（経営企画部 部長）[前向きに稟議へ上げたい（懸念が解消された）]:
「経営企画としては『定着率70%未満なら全額返金』という定量コミットが入った点が決定的です。万一現場に浸透しなかった場合の投資毀損リスクがゼロになるため即決できます。」

高橋 陽子（事業推進・営業企画リーダー）[前向きに稟議へ上げたい（懸念が解消された）]:
「外出の多い営業部門向けに説明会までプロが回してくれるなら、営業企画がマニュアルを作る手間が省けます。改善後のコピーなら営業部長も巻き込みやすいです。」

6 セグメント比較・設問別集計結果・代表的な声

セグメント比較

アーリーアダプター（先行導入層）

15人　強く賛成

伴走オプションの即時購入層。自社リソースを浮かすための投資と捉えており、値引き交渉も少ない。

推奨アプローチ: プレミアムプランの先行モニターとして案内し、導入事例インタビューの獲得を狙う。

工数削減ROI　即時導入　API連携支援

マジョリティ（一般多数派）

17人　やや賛成

『現場の定着』が保証されるなら強く推奨。社内稟議用の比較表や導入効果シミュレーションを欲している。

推奨アプローチ: 『他社での定着事例』や『導入後30日の利用率レポート』を稟議支援テンプレートとして提供する。

現場定着　他社実績　稟議テンプレート

レイトマジョリティ（慎重・懐疑層）

8人　やや反対

『手厚いサポートが必要なほど使いにくいツールなのでは』と警戒。製品自体のシンプルさを重視。

推奨アプローチ: サポートの手厚さよりも『誰でも3クリックで終わる直感UI』と『自動チュートリアル』を訴求する。

UI改善　シンプル操作　セルフ導入

価格重視層（コスト・コスパ派）

6人　やや反対

追加の固定費支払いに強い抵抗感。月3万の固定費ではなく、1回限りのスポット設定代行なら検討余地あり。

推奨アプローチ: 無料の初期設定チェックリストと録画セミナーを提供し、自力構築を促す。

追加費用ゼロ　セルフサーブ　低価格プラン

ラガード（現状維持・関心薄）

4人　強く反対

現時点でSaaSの追加自体に否定的。情シス部門の体制改革が進むまでターゲット外とするのが得策。

推奨アプローチ: 現時点でのアプローチは見送り、失注理由のログとして蓄積する。

SaaS乱立への警戒　現状維持

属性別クロス集計（年代・性別・職種別の受容度比較）

完了済みインタビュー（n=50名）の年代・性別・職種（役職）カテゴリ別の賛否比率および平均スコアです（＊AI生成回答内の参考構成比）。

年代別	人数	賛成	中立	反対	平均スコア
30代	18名	72% (13)	11% (2)	17% (3)	+0.35
40代	20名	60% (12)	15% (3)	25% (5)	+0.15
50代	12名	58% (7)	25% (3)	17% (2)	+0.15

性別	人数	賛成	中立	反対	平均スコア
男性	26名	62% (16)	15% (4)	23% (6)	+0.18
女性	24名	67% (16)	17% (4)	16% (4)	+0.27

職種・役職カテゴリ別	人数	賛成	中立	反対	平均スコア
部長・部門責任者	29名	65% (19)	14% (4)	21% (6)	+0.22
管理職・リーダー	21名	62% (13)	19% (4)	19% (4)	+0.23

設問別集計結果

Q1 (選択式) **現在ご利用中の社内業務SaaSで、導入後に最も苦労した・定着しなかった要因は何ですか？**

対象50件（確定50件・要確認0件）。割合の分母は対象件数です。

過半数の42%（21名）が『現場メンバーへの定着・使い方の浸透』を最大の課題と回答。ツールの仕様よりも組織的な定着が最大のボトルネック。

現場メンバーへの定着・使い方の浸透	21人 (42%)
社内の運用ルール・業務フロー変更の負担	12人 (24%)
初期設定・既存システム連携の難しさ	9人 (18%)
期待していた費用対効果（ROI）の実感不足	5人 (10%)
ベンダー側のサポート・レスポンスの遅さ	3人 (6%)

Q2 (段階評価) **新しいSaaSの導入時、最初の1〜2ヶ月でベンダーからの専任サポート（週1回MTG・初期設定代行）があったら利用したいですか？**

平均4.1点と非常に高い利用意向。特に従業員100〜500名の中堅企業で満点（5点）の回答が集中。

平均スコア: **4.1** / 5点満点

1点	2人 (4%)
2点	4人 (8%)
3点	8人 (16%)
4点	15人 (30%)
5点	21人 (42%)

Q3 (選択式) **その『専任伴走サポート』に対して、追加で月額30,000円（初期3ヶ月限定）の費用が発生する場合、受け入れられますか？**

対象50件（確定50件・要確認0件）。割合の分母は対象件数です。

『十分妥当』または『効果が明確なら決裁可能』を合わせると64%（32名）が条件付きで受容する一方、36%（18名）は追加固定費への警戒を示しており、時限パック化と削減工数の明示が稟議通過の鍵。

効果（社内工数削減）が明確なら決裁を通せる	20人 (40%)
十分妥当であり、すぐに予算を確保できる	12人 (24%)
少し高く感じるが、ツール自体の価格次第で検討	10人 (20%)
追加費用を払うのは難しく、標準サポートで済ませたい	8人 (16%)

Q4 (自由回答) **導入を継続するか解約するかを判断する際、最も重視する決め手は何ですか？**

『現場のアクティブ率（ログイン頻度・業務入力率）』が8割の回答で言及。次いで『情シスへの問い合わせ工数が減ったか』が挙がった。

＊各ペルソナの詳細な発言内容は、後述の「代表的な声」および対話録CSVエクスポートをご参照ください。

Q5 (自由回答) **もしこの伴走サポートに『これだけは絶対に含めてほしい』という具体的な支援内容があれば教えてください。**

『現場向け専用マニュアル・初期説明会動画の代行作成』および『初期マスターデータ移行のハンズオン支援』への要望が7割以上。情シスが最も負担を感じる実務代行が決め手。

＊各ペルソナの詳細な発言内容は、後述の「代表的な声」および対話録CSVエクスポートをご参照ください。

代表的な声

賛成派の声

「初期構築で情シスの工数を取られるくらいなら、月3万円払ってプロに伴走してもらった方がROIは圧倒的に高いです。」
— 佐藤 健一（アーリーアダプター（先行導入層））

「現場が定着するかどうかが最大の懸念。定例MTGで社内浸透までフォローしてくれるなら稟議は通しやすい。」
— 井上 裕美（マジョリティ（一般多数派））

「セキュリティ設定やSSO連携を一緒に検証してくれる専任担当がいるなら、情シス側のリスクが激減します。」
— 渡辺 直樹（アーリーアダプター（先行導入層））

反対派の声

「結局ツール側の仕様が直感的でないのをサポートで誤魔化しているだけでは？UIそのものを改善してほしい。」
— 坂本 悠太（レイトマジョリティ（慎重・懐疑層））

「基本料金に加えて月3万は中小企業には痛い出費。マニュアルとメール対応だけで十分運用できます。」
— 岡本 理恵（価格重視層（コスト・コスパ派））

「そもそも新しいSaaSをこれ以上増やしたくない。ツールの選定や管理業務が増えるだけで現場は望んでいません。」
— 原田 典子（ラガード（現状維持・関心薄））

7 次のアクション：優先A/Bテスト仮説 & 次に人へ確かめる論点

優先A/Bテスト仮説

優先度: 高 **FVコピー対決：「専任CSが徹底伴走」vs「初期設定・社内説明会すべて丸投げ」**
LPファーストビューの訴求軸を『サポート体制の丁寧さ』から『情シスが手を動かさなくてよい実務代行範囲』へ変更することで、資料請求・相談CVRが改善するか実流入でA/Bテストする。

優先度: 高 **料金表の見せ方検証：「月額3万円オプション」vs「初期90日限定・自動継続なしパック」**
4ヶ月目以降の固定費が発生しない時限パック表記と『社内工数40時間削減相当』の比較アンカーを併記することで、価格重視層の見積り離脱が減るか営業商談で検証する。

優先度: 中 **導入コース選択制の検証：「週1定例MTG型」vs「会議ゼロ・Slack非同期代行型」**
LPおよび提案書上で『ミーティング拘束ゼロの非同期設定代行コース』を選択可能と明示することで、多忙な情シス責任者・内製エンジニア層の離脱を抑制できるか検証する。

次に人へ確かめる論点（推奨アクション）

1. **LP・提案書の表記を『月額3万円サポート』から『初期90日限定・設定＆現場説明会丸投げパック（自動継続なし）』へ改訂して反応を確かめる**
   生成回答では64%が定着代行の価値を評価した一方、価格重視層から『永続固定費に見える』『ただの操作説明なら不要』との強い離脱理由が集中したため。
   影響度: 高

2. **『週1回MTG必須』を外し、Slack非同期完結コースと『現場向け30分クイック説明会（録画付）代行』を選択肢として提示し実商談で検証する**
   汎用マニュアル配布だけでは読まれないという課題と、定例MTGによる社員拘束を嫌う慎重派・自前層の双方の障壁を同時に解消できるため。
   影響度: 高

3. **導入30日後の『部署別アクティブ率＆削減工数レポート』のサンプルを提案書に添付し、決裁者の稟議通過率を実際の商談で確認する**
   経営企画・情シス責任者が役員会へ投資対効果を説明する際の『社内稟議用エビデンス不足』が主要な導入ブロッカーとして挙げられたため。
   影響度: 中