

10周年特別企画

顧客に愛されるための3つの秘訣

～BtoBこそ「ファン化」が成長のカギ～

 **HELP YOU**

お客様の様々な業務に対応いたします！

総務

- 出張手配・会場手配
- スケジュール調整
- 会議資料の作成
- データ入力・データ整理
- お礼状などの書状案作成
- 社内報作成

など

マーケティング

- 資料作成、レポート作成
- SNS投稿
- 記事作成、構成案作成、記事投稿
- 画像選定・編集、動画編集
- プレスリリース・メルマガの作成
- アンケート作成、集計

など

経理

- 見積書・注文書・納品書・請求書・領収書の作成と発行
- 売上・入金確認
- 立替経費集計、振込、領収書保存

など

ECサイト

- サイト管理
- 商品管理
- 売上管理
- ページ作成・修正
- ニュースリリース追加・修正

など

人事・採用

- 求人媒体の選定、求人票の作成
- 応募者の管理・合否通知
- 社内研修の資料作成
- 勤怠管理
- 人事評価フォーム作成、評価集計

など

営業サポート

- 会議資料・提案書作成
- リサーチ
- データ・書類の収集・分析・整理
- KPI管理、予実管理、データ更新
- 会議場の調整

など

導入企業インタビュー

お客様の**声**を、**言語化**して発信しています



Q. 外注先としてHELP YOUを選んだ決め手を教えてください。

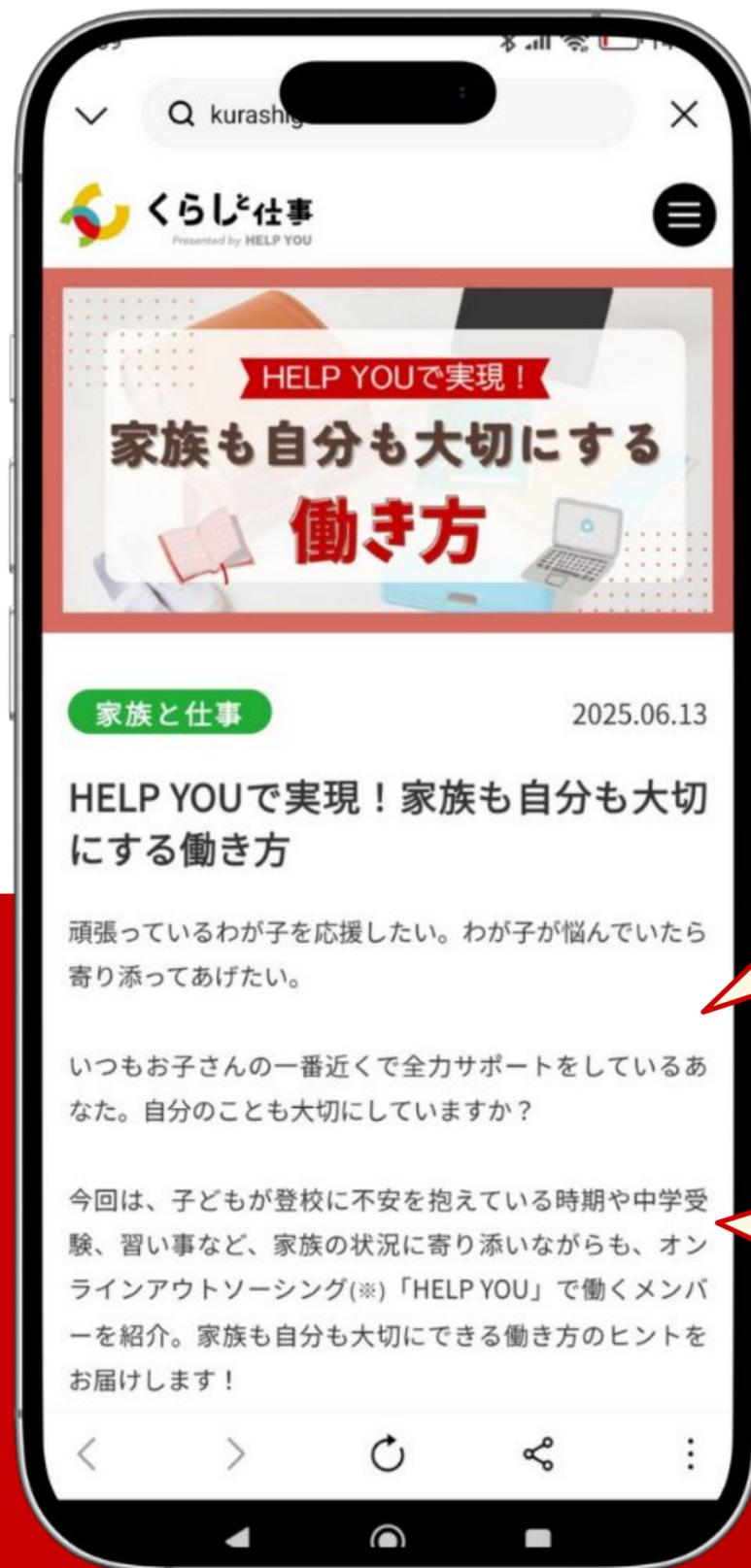
A. セキュリティに関する当社の譲れない部分を伝えたところ柔軟に対応していただき、**HELP YOUなら安心して業務を依頼できると判断しました。**

Q. HELP YOU導入後、社内の動きに変化があれば教えてください。

A. **コア業務に集中できるようになったのは大きな変化です。**
具体的な数値で言えば、月にさばける量が300件だったコア業務が600件に増えるまで**リソースが拡大しました。**

くらしと仕事

働き方・くらし方・メンバーの声を発信しています



Q. HELP YOUでの仕事について

A. HELP YOUでの仕事は「自分を崩さないための砦だった」。社会の中での自分の存在価値を再認識でき、『まだ頑張れる』と思えるようになりました。（スタッフNさん）

Q. HELP YOUでの働き方について

A. 子どもの就寝後や、パートナーの在宅時には土日も稼働するなど、仕事と家庭とのバランスを柔軟に調整しています。急な予定変更が発生しても『お互い様の精神』でフォローし合える環境にとっても感謝しています。（スタッフTさん）



本日のセミナーのGOAL

HELP YOU10周年を迎えて見えた

顧客に愛されるための3つの秘訣

大公開します！

- 01** | なぜ今“ファン化”なのか
- 02** | HELP YOUが成り立つ“信頼の仕組み”
- 03** | HELP YOU 10周年イベント紹介
- 04** | 愛されるための3つの秘訣とは
- 05** | まとめ
- 06** | 質疑応答・アンケートのご案内

01 | なぜ今“ファン化”なのか

 **HELP YOU**



機能や価格だけでは競合と差別化が難しい



“信頼”と“共感”で選ばれる時代へ



「ファン」の対象は顧客と従業員



ファンになってもらうには
具体的にどうすればいいの？



新規開拓より既存顧客との関係強化がROIを高める



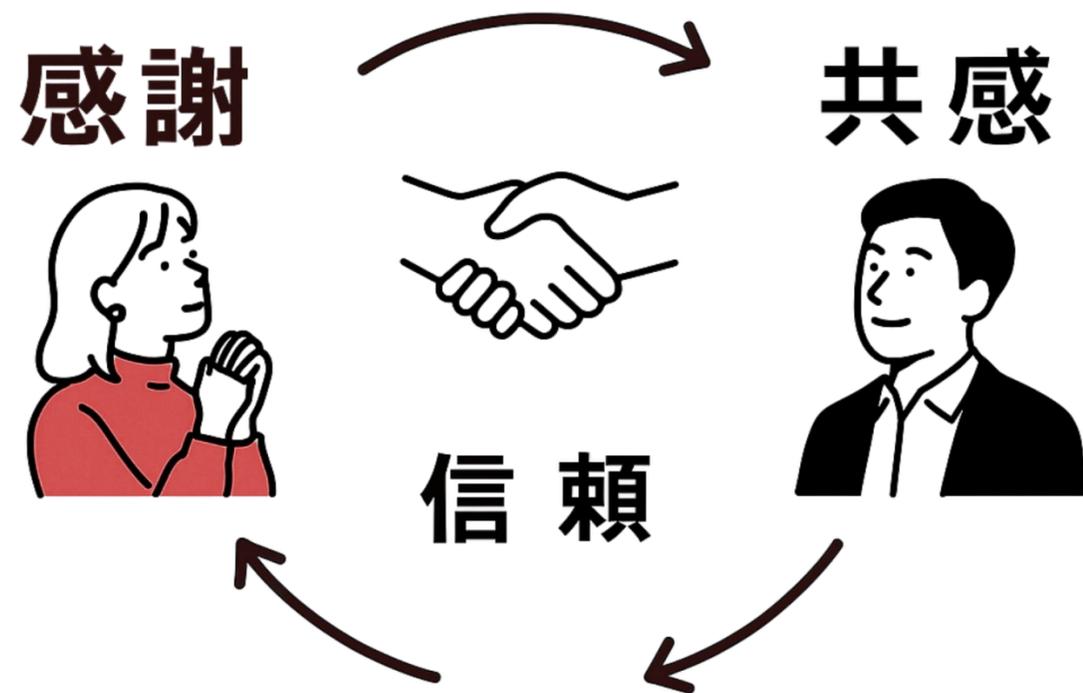
継続・紹介・共創が成長の主軸に



"信頼資産"がブランド力・採用力を高める



ファン化は、営業・採用・広報
すべてを強くする「**共通基盤**」



顧客満足の先にある
"信頼の共創"



EX（従業員体験）
× CX（顧客体験）の連動



"感謝と共感"が
ブランドを育てる

HELP YOUが目指す"信頼の循環"

EX（従業員体験）とCX（顧客体験）は**表裏一体**

社員の誇りが顧客満足を生む

"人を助ける文化"がファン化の源泉

02 | HELP YOUが成り立つ“信頼の仕組み”

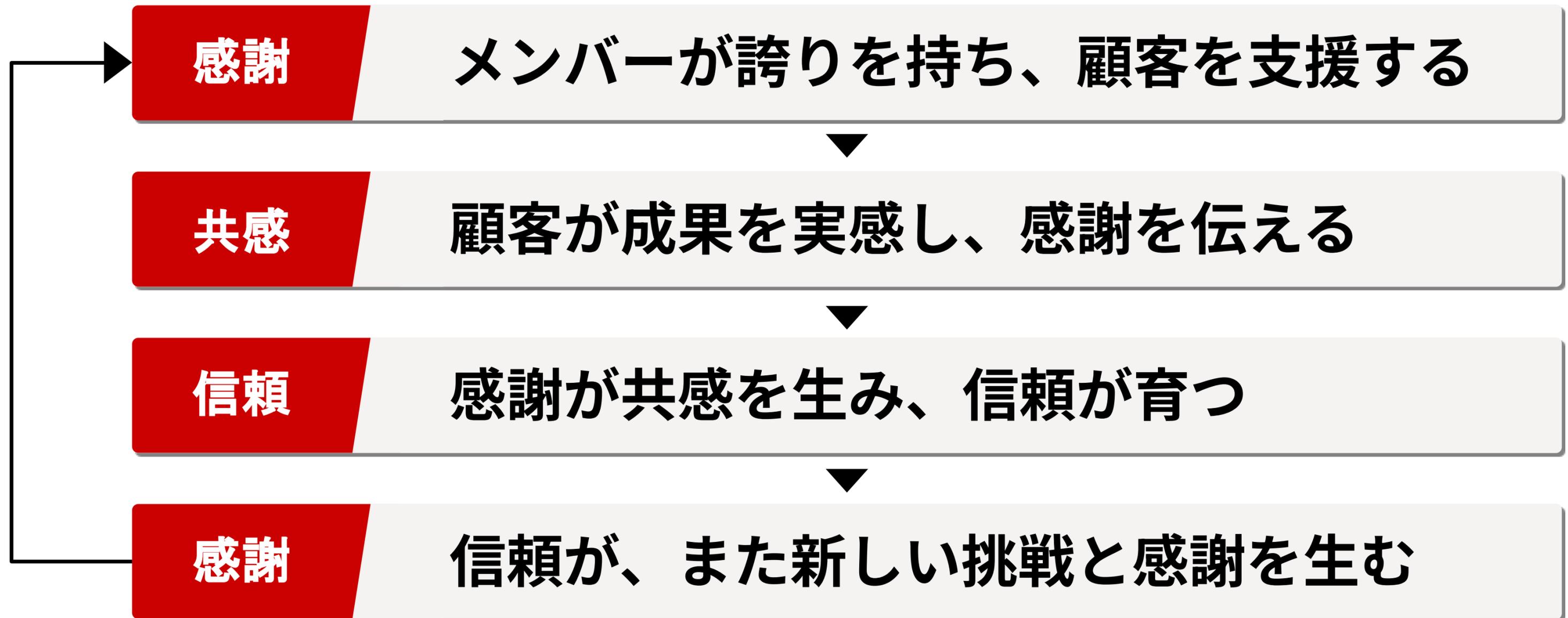
 **HELP YOU**

人を助ける

この理念が、EX（メンバー体験）とCX（顧客体験）をつなぐ。

HELP YOUはクライアントの業務を
「共に成長を支えるパートナー」として
サポートしています。

“人を助ける”理念が**ファン化を支える仕組み**になっている。



03 | HELP YOU 10周年イベント紹介

 **HELP YOU**

10th

THANK YOU,
AND GO BEYOND.



10周年を迎えた今年10月

顧客・メンバーが感謝と未来について共有し合う

イベントを開催しました。

イベントの目的

-  メンバー・クライアント双方が、理念を **自分ごと化できる体験設計**
-  広報×CS×人事が連携し、**3つの視点から価値を統合**
-  “伝える側”と“受け取る側”が入れ替わり、**互いの役割と存在価値を再認識**
-  メンバー・クライアント・パートナーの **3者が共に祝う時間を創出**
-  感謝の連鎖から、「助け合いの文化」を **身体的に感じる1日に**

当日のプログラム

1. オープニング
2. 10年の歩み（記念ムービー上映）・代表取締役社長 秋沢 崇夫 ごあいさつ・未来発表
3. 乾杯・ご歓談・交流（お料理、ドリンク、マルシェを楽しみながら）
4. お土産&クイズ賞品のご紹介
5. パネルディスカッション「アウトソーシング活用術とチームづくりのコツ」
6. パネルディスカッション「AI時代におけるBPOの在り方とテクノロジー共存のヒント」
7. ご歓談・交流（お料理、ドリンク、マルシェを楽しみながら）
8. 豪華賞品！クイズ大会（子ども向けクイズ、大人クイズ）
9. ご歓談・交流（お料理、ドリンク、マルシェを楽しみながら）
10. ドローン映像上映・感謝セレモニー
11. 集合写真・エンディング

参加者が“心地よく・誇りを持てる時間”をつくるための **12** のクリエイティブ

世界観を形づくる

1



会場全体の一体感を
つくる**天井の旗**

2



ブランドの象徴になる
HELP YOUの**パネル**

3



ブランドカラーを
身に付ける**ドレスコード**

参加者が“心地よく・誇りを持てる時間”をつくるための **12** のクリエイティブ

直で触れる“体験物”とコミュニケーション設計 (1/3)

4



感謝の気持ちと10年の歩みを感じる
210枚の「声」を会場へ

5



毎年オンラインで開催している
HELP YOUメンバーのマルシェをリアル開催

参加者が“心地よく・誇りを持てる時間”をつくるための **12** のクリエイティブ

直で触れる“体験物”とコミュニケーション設計 (2/3)

6



記念になる
うちわを配布

7



交流のきっかけとなる
名札の色分け

8



イベントとサービスのご案内を配布

参加者が“心地よく・誇りを持てる時間”をつくるための **12** のクリエイティブ

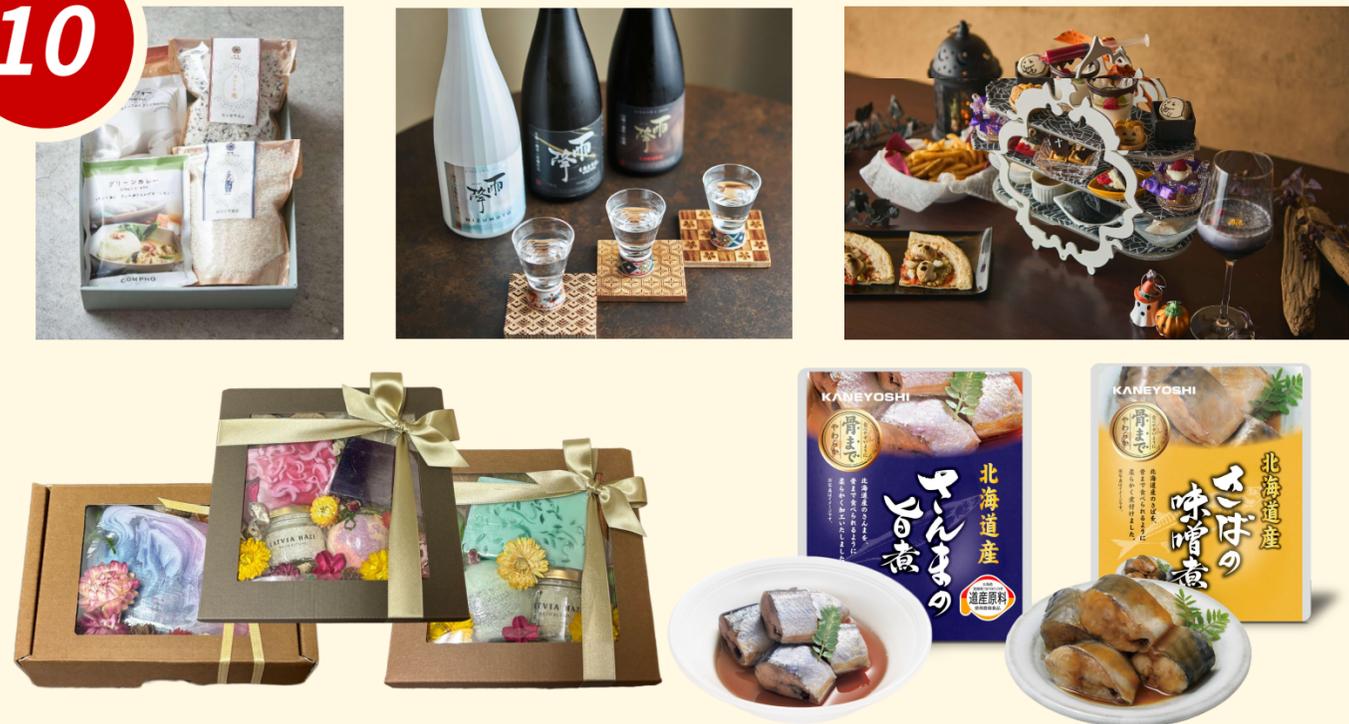
直で触れる“体験物”とコミュニケーション設計 (3/3)

9



提供していただいた商品のお土産を参加者様へ

10



クイズ大会の賞品として商品を提供していただきました

参加者が“心地よく・誇りを持てる時間”をつくるための **12** のクリエイティブ

心地よく過ごすための**空間設計**

11



ロゴ入りのスイーツなど
料理やドリンクでおもてなし

12



お子さまが安心して過ごせる
キッズスペース

アウトソーシングの現在地と未来を語る

オンラインアウトソーシングとBPOをテーマにしたパネルディスカッション



テーマ① アウトソーシング活用術とチームづくりのコツ

登壇者 クライアント様、HELP YOUディレクター

- ✓ お客様 × HELPYOU のリアルな協働プロセス
- ✓ “やってもらおう相手”ではなく一緒につくるパートナーとしての関係
- ✓ HELPU YOU側の「提案型の動き」で業務効率が向上



テーマ② AI時代におけるBPOの在り方とテクノロジー共存のヒント

登壇者 HELP YOU Techリーダー、営業リーダー、カスタマーサクセスリーダー

- ✓ AI・自動化が前提の時代に、BPOが担うべき新しい役割
- ✓ “AIに任せる仕事”と“人が担う仕事”の設計で成果を最大化
- ✓ 「AIを導入する」ではなく “AIと一緒に働くプロセス設計”をつくる視点

理念を、言葉ではなく体験で伝える



感謝を直接
伝え合う



クイズ大会で
理解を深める



花束と感謝状
贈呈



記念ムービー
上映

感謝状贈呈が示した「信頼」と「10年の歩み」



パートナーから受け取った“励ましの言葉”

「HELP YOUの方に何かを“やってもらう”のではない。
一緒に考え、一緒に取り組むパートナーである。」

創業時から事業を支えた6名へ表彰

- 壇上に立つ姿から、積み上げてきた“10年の重み”を実感
- 彼らの努力・歩みの上に成り立っているという気づき

▲ 信頼と感謝が可視化された瞬間。この関係性に恥じないサービスを届けていく。

ドローンが象徴した“進化へのコミットメント”



会場を縫うように飛び、参加者の熱気や表情を
“動きのある映像”として記録



HELPYOUが掲げる AI・最新技術の積極活用 を、
言葉ではなく行動で体現



「テクノロジーへの本気」が
参加者にダイレクトに伝わった瞬間

▲手のひらに収まるドローン。操縦は、株式会社ドローンエンタテインメントの横田淳さんによるもの。

“ありがとう”が会場を満たし、
“HELP YOUらしさ”が形になった日に。



イベント後の**効果**・**兆し**



社員・メンバーのエンゲージメント向上



顧客との関係強化、再契約・紹介増加



SNSで自然発信が拡大、ファン層が可視化

感謝が共感を呼び、**共感が信頼に変わる好循環**

04 | 愛されるための3つの秘訣とは

 **HELP YOU**

10周年イベントで見えた
“3つの秘訣”

愛されるための3つの秘訣

① 感謝を伝えることを"仕組み化"する

② 共感を生む"共同体験"を設計する

③ 信頼を"文化"として育てる

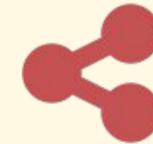
秘訣①：感謝を仕組み化する



Slack
「#ありがとう」投稿を
文化化



月次
"感謝ベスト投稿"表彰



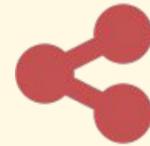
顧客の感謝メッセージを
社内で共有

感謝を「偶然」ではなく「習慣」に。

秘訣②：共同体験を設計する



顧客×社員の
共創イベントを開催



オンライン・オフライン
で感謝を共有



"一緒にありがとう"を
届ける場をつくる

共に過ごした時間が、ブランドの記憶をつくる。

秘訣③：信頼を文化として育てる



サンキューポイント
感謝月間を**制度化**



成果だけでなく
"信頼行動"を**評価**



"ありがとう"を続ける
文化を定着

文化とは、誰も見ていない時の行動で決まる。

05 | まとめ

 **HELP YOU**

信頼文化チェックリスト

感謝を言葉にしていますか？

顧客の声を共有していますか？

信頼を称える仕組みがありますか？

ファン化=信頼を**仕組み**で生み出す

感謝・共感・信頼の**3要素**で循環を設計

継続こそ最大のブランド資産



ファン化とは、信頼の仕組み化。

人と人の信頼が、

HELP YOUのブランドを強くしてきました。

THANK YOU, AND GO BEYOND.

この10年の感謝を、未来への力に。