

# Candela社は、新たなサブスクリプション型 ビジネスモデルを活用してリカーリング レベニューを生み出している

Candela社は、世界有数の医療美容機器メーカーであり、世界86か国の広範な市場で事業を展開しています。

医師が同社のテクノロジーを利用すれば、傷跡治療、しわ取り、ボディシェイピング、刺青除去など、医療・美容の幅広い用途に適した高度なエネルギー照射ソリューションが提供できます。

## 企業概要：



世界市場シェア

24%

収益の前年比成長率  
(2018~2019年)

少なくとも

70,000台

全世界で  
の納入台数

## Candela社の課題

Candela社は同社のトレードマークと言えるUltraShape Power®システム(脂肪を減らす痩身機器)を、数年前まで従来のハードウェアセールスモデルで販売していました。要するに、医師の勤務先がUltraShape Powerシステムを1回限りの固定費用として前払いで購入していたわけです。UltraShape Powerシステムには、処置に必要なハンドピース(トランスジューサー)が2個付属していました。トランスジューサーは時々交換する必要があり、交換部品の売り上げがもう一つの収益源でした。同社の医療機器では、残念ながら、それら以外で収益の最大化を図ることはできませんでした。

「当社は長らく、制限が厳しくてあまり融通の利かないビジネスモデルを顧客に提供していました。使い捨ての消耗品をベースとしたものです。そのため潜在顧客層もリカーリングレベニューも限られてしまい、結果、当社のビジネス柔軟性の面でも収益機会の面でも限界が訪れることになりました」

— L.J. Gage (Body/Recurring Revenues担当、Global Business Unit責任者)

Candela社は、UltraShape Powerシステム自体と、時々発生するトランスジューサーの交換からしか利益が上げられなかったのです。そのためUltraShape Powerシステムには、一部の医療機関にとって非常に高い価格をつけざるを得ませんでした。この高価格のために、UltraShape Powerシステムを利用できない潜在顧客層が存在していて、同社の成長を著しく阻む原因となっていました。

他の多くの企業と同様、同社はもはや意味があると思えないそうした制限を取り払って成長することを求めたのです。

UltraShape Powerシステムは、それまで自社製のライセンスングプラットフォームで運用されていました。そこでの価格設定は画一的にしかできず、顧客に対して柔軟な対応はほとんど行えていませんでした。このように柔軟性の欠如が、収益の伸びに影響したばかりか、製品の使用状況に関する有益なデータを集めるうえでの阻害要因にもなっていました。

自社製のライセンスングプラットフォームは、注文品の納入が大幅に遅れる要因でもあったため、カスタマーエクスペリエンスの低下につながっていたのです。こうした課題から、同社は、自社製品の価値を最大化するための、すぐれたライセンスングソリューションを探すことになりました。



## Candela社はどのようにして課題を解決したのか

同社はSentinelを選び、導入して程なく、UltraShape Powerシステムの販売モデルの刷新に成功しました。その結果、新たな収益源がもたらされ、カスタマーエクスペリエンスが改善され、使用状況に関する貴重なインサイトが得られるようになりました。

それまでは、1回限りの代金で機器を販売していて、時々発生するトランスジューサーの追加注文で収入を補うのにとどまっていた。現在は完全に従量制モデルへとビジネスを移行しています。医師がUltraShape Powerシステムで処置する段階になって初めて、その処置の種類と規模に応じて何回のパルスが必要であるかが決定されます。

Candela社は、1回限りのコストとして機器の代金を請求するのではなく、またそれとは別にトランスジューサーを販売するのではなく、リカーリングレベニューモデルを用いることで、必要なパルスの回数に応じて収益を上げ、機器を効果的にマネタイズすることに成功しています。これはCandela社とその顧客がWin-Winの関係にあることを表しています。Candela社はリカーリングレベニューモデルが実現できていて、顧客は、これから行う処置に必要なパルスの回数分だけ購入すればよいからです。

また現在では、トランスジューサーの交換が必要になったときには、新品のトランスジューサーが無料で顧客へ提供されるようになりました。他に類を見ないこの新たなアプローチは、顧客にしてみればコストの大幅な節約になるという恩恵がある一方で、Candela社にとっても長期的な増収をもたらします。



新たな従量制ビジネスモデル  
によって、顧客1社あたりの  
収益の伸び率は、実に平均で  
**177%を超えました。**

顧客向けに、使いやすいセルフサービスポータル構築にも成功しました。パルス強度が低いときには、このセルフサービスポータルから医師に自動的に警告が出ます。医師はボタンをクリックするだけでパルスもトランスジューサーも追加注文できます。

「お客様は、わずか数クリックするだけで自動的にパルスの再注文ができます。あまりの容易さに私たちは大変喜び、驚きました」

- Jeries Abu Elassal-Global Product Manager

Candela社は現在、Sentinelの活用により、特定の処置が実施される頻度や、毎月のパルス使用数、どの顧客が契約満了に近づいているのか、といったインサイトを得ています。

こうしたインサイトにより、さまざまな規模のパッケージや月額無制限プランなど、顧客ごとのレベニューモデルが提供できています。これらはすべてSentinelプラットフォームで実現したことです。この新たなモデルは、製品の販売モデルを変えただけでなく、同社のビジネス全体にわたる変革をもたらしました。

トランスジューサーを無料で提供することにし、その代わりにパルスのオンデマンド販売によるマネタイズに焦点を絞ったわけでした。このことで、ハードウェア一辺倒のビジネスから、ハードウェア、ソフトウェアを両輪とするビジネスへのシフトを遂げました。そして、得られた成果からこの取り組みが大成功であったことが証明されています。

Candela社は、リカーリングレベニューモデルへ移行することで、顧客を増やし、顧客ライフタイムバリューを高め、顧客のニーズや機器の使用状況が正確に把握できるようになりました。

「リカーリングレベニューへの移行ですでに成し遂げた成果から判断すれば、このモデルは今後も大きな役割を果たし続けると思います」

- L.J.Gage (Body/Recurring Revenues担当、Global Business Unit責任者)

## タレスについて

皆様がプライバシー保護を委ねている企業の多くが、タレスの製品で自社データを保護しています。データセキュリティに関して皆様が直面する「決定的に重要な局面」は増加する一方です。暗号化戦略の策定、クラウドへの移行、コンプライアンス要件の遵守など、どのような局面であっても、デジタルトランスフォーメーションのセキュリティ確保ならタレスにお任せください。

「決定的に重要な局面」には、それにふさわしいテクノロジーを。