

情報の一元管理で、顧客体験、営業品質がともにUP！ システム最適化でタイムパフォーマンスが大幅向上！

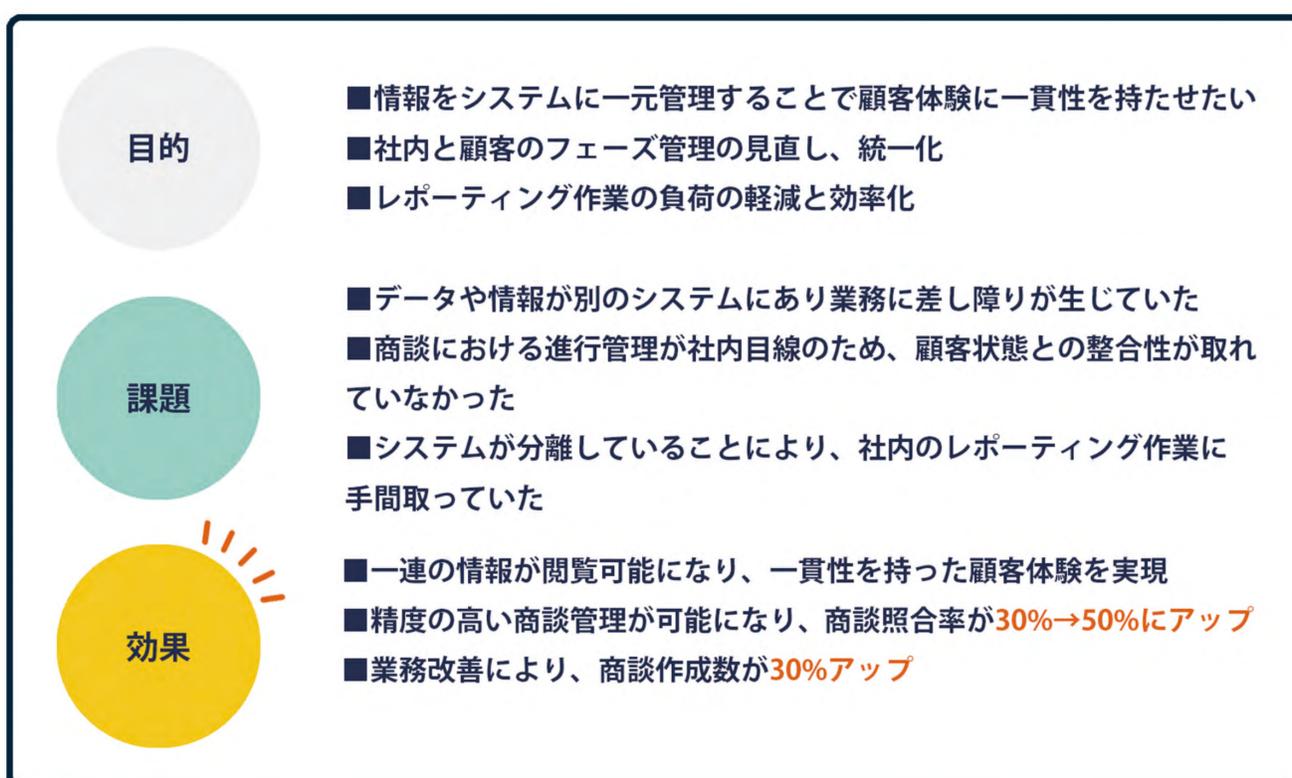


 SAKURA internet

さくらインターネット株式会社

事業内容：
クラウドコンピューティングサービスなどの提供 / データセンター運営
所在地：大阪府大阪市
URL：
<https://www.sakura.ad.jp/corporate/>

情報を一元管理し最適化する営業支援システムの再構築



インタビュー

■導入背景と、導入前の課題を教えてください。

一社内での情報共有を促進し、上質な顧客体験とコミュニケーションを実現したい

すでに商談管理（Kintone）とデマンドセンターの運営（Marketo）に導入しているシステムがありましたが、どちらも基幹システムと連携しておらず、カスタマーサポート側の対応履歴なども連携していなかったため別部門でどのような対応をしているのかを社内で共有できていませんでした。

「顧客や企業単位で見た時にどのようなコミュニケーションが行われているかを把握し、より顧客動向や興味関心度を捉え、顧客にとってより良い体験とコミュニケーションを実現するために、新規システムの導入を検討していました。そんな中、カスタマーサポート側からSalesforceの導入を進めることが決まり、それに合わせて営業部側も一緒にSalesforce上でのCRM、SFAの開発を進める流れになりました。

■導入による効果はどうか？

—情報の一元管理により顧客対応の把握、対応の上質化を促進

一連の情報が基幹システム内で閲覧可能になり、会社単位で顧客とのコミュニケーションを把握し、一貫性を持って顧客に対応できるようになりました。さらに、商談でのフェーズ管理を社内の主観的な目線から顧客状況に合わせた管理に移行し、より”コト売り思考”に組織としての意識を動かし、運用上でも無意識に必要な情報が取得できる基盤が出来たことで、受注までの顧客ステータスをより適切に管理できるようになりました。

—システムの最適化により、もう一つの課題であるレポーティングの効率もUP

もう一つの課題だったシステムの分離により社内レポーティング作業の工数が高い状態も、主だったレポートを基幹システムから取得できるようになり、実質的な作業時間が大幅に短縮されました。毎月の実績集計後の上位ランキングの商談照合率が50%ほど上昇しただけでなく、利用者が顧客情報取得までにかかる時間も、5分以上かかっていたのが、1分以内に短縮されました。取引先情報の更新頻度も、最長1ヶ月半だったものを最短15分ほどに短縮することに成功しました。



■thomas を選定していただいた理由を教えてください

弊社がマーケティングに活用しているツール（Marketo）のサポートをthomas groupの稲田さんの前職のAdobe時代にご担当いただいております。その際、システム連携の初期設定に於いてとても迅速に共に運用のやり方などを一緒に考えてくださったことからとても好印象を抱いており、サービスクラウド導入時にマーケティングツールとの連携が必要となったためthomasさんに問い合わせました。

—機動力の高いアジャイル型で開発を進めたかった

続いてのセールスクラウド導入時では機敏に、高い柔軟性を保ち開発していきたい気持ちがありました。そして、その際は発注側と受注側のように別れてどちらかが先に要件を固めるというコミュニケーションではなく共にアイデアを出し合いながらシステムを作り上げていくことを目指していました。これまでの対応から、thomasさんであればそれが出来ると感じました。これは、これまでお付き合いしてきたどの会社さんよりも感じることで、共に現実的な解を見つけるためにアイデアを出し合っていたと感じます。

■今後の展望について聞かせてください

—目指すのは、セールスイネーブルメントの実現

弊社は現状、主にセールスへのパイプラインを供給するため、デマンドセンター運営と管理や成功事例を基にしたマーケティング企画実行を進めています。今後は、よりこのデマンドセンターの機能を強化し、セールスでの営業手法をより洗練させつつ、セールスイネーブルメントの文脈を実現出来るように、設計や運用、方針に耐えうるようなインフラを整えたいですね。

ーさらに活用の幅を広げ、機会の創出にブーストをかける

また、情報を集約する以外にも、設計したマーケティングの運用にも活用できるプラットフォームとして更に進化させていきたいですね。スコープを全社に移すことで、様々な機会をこのプラットフォームを通じて提供、分析、レポートングできるようにしていきたいと考えています。

インタビュー日時：2022年8月26日

インタビュー / 写真撮影にご協力いただいた方：

CS 本部 アカウントマーケティング部 部長 石井 浩様

CS 本部 アカウントマーケティング部 デマンドセンターグループ マネージャー 武市 典子様

CS 本部 アカウントマーケティング部 デマンドセンターグループ (インフォメーションオペレーションズユニット)
三國 啓将様

CS 本部 アカウントマーケティング部 デマンドセンターグループ (インフォメーションオペレーションズユニット)
渡邊 敦様

CS 本部 アカウントマーケティング部 デマンドセンターグループ (インフォメーションオペレーションズユニット)
青木 睦様

