



一歩先を見据えたコンサルで 営業の強化・高度化を実現



Salesforceの活用を進化させるべく、バーチャレクス・コンサルティングの支援を受けたユービーセキュア。顧客に寄り添う、一歩先を見据えたコンサルティングで得られた成果とは？

お客様が抱えていた課題・背景

Salesforceを導入した目的は大きく2つあった、と関根忠彦氏は話します。「1つは、バラバラに構築・利用されていた顧客管理や営業活動管理、売上管理、帳票作成等の各種システムを統合し、業務を効率化すること。もう1つは、拡張性・メンテナンス性の低さや問い合わせ・社内リソース管理の煩雑さなどが課題となっていた、当社製品のサポートサイトを再構築することでした」

同社は2021年、バーチャレクス・コンサルティングの構築支援を受け、Salesforceの利用を開始。システムの一元化により、当初の目的に対して一定の成果を上げました。しかし、半年ほど使う中で次の目標が見えてきた、と松浦孝征氏は話します。「当社の業務によりフィットする形でSalesforceの活用を進め、営業を強化・高度化したい。それを実現するには、Salesforceの豊富な知見を持ち、目標達成に向けて伴走してくれるパートナーが不可欠だと考えるようになりました」

セールスフォースを選んだ理由

他社の営業支援システムと比較検討してSalesforceの採用を決めた、と松浦氏。「1つのプラットフォームで当社の要望をすべて実現できることや、利用定着化のためのサポート・教育体制が整っていることなど、多くの点で他社製品より優れていると評価しました」

コンサルティングパートナー選定理由

バーチャレクス・コンサルティングを運用支援のパートナーとして再び選んだ理由について、関根氏はこう語ります。「Salesforce導入をしっかりとやり遂げてくれて、信頼感と安心感を強く抱いていたからです。この会社なら、Salesforceのベストプラクティスを踏まえ、当社の業務や目標に最適な方法を提案し、タッグを組んで前へ進めてくれる、と感じました」

2007年設立。「セキュリティを、みんなの可能性に。」をビジョンに掲げ、情報システムに対するセキュリティ診断やシステム検証サービスなどを展開。自社開発の脆弱性診断・セキュリティ診断ツール「Vex」は国内シェアNo.1を誇る。

関根 忠彦氏 (左)

株式会社ユービーセキュア
営業本部 本部長

松浦 孝征氏 (右)

株式会社ユービーセキュア
セキュリティソリューション事業本部
ソフトウェアソリューション部 部長





一歩先を見据えたコンサルで 営業の強化・高度化を実現



導入効果

最大の成果は、パイプラインのフェーズ定義による営業活動の標準化により、顧客の状況や案件の進捗に対して営業担当者の取るべき行動が明確になったことです。また、マーケティング施策の効果の可視化や売上予測の実施、営業担当者のToDo可視化による活動の抜け漏れ防止など、Salesforceの活用拡大の目標に掲げた「営業の強化・高度化」を次々に実現していきました。

サポートサイトに関しても、各種システムの統合により、問い合わせ内容とFAQ記事の関連づけが容易になる、ライセンス登録から納品までの業務フローが簡略化されるなど、サポート業務の大幅な効率化と工数削減に成功。顧客にとっても、サイトで提供される機能と情報が増え、サポート窓口とやり取りせずに問題を自己解決できるようになった、ユーザビリティが向上したなど、さまざまな改善効果がありました。同社には「使いやすくなった」という顧客からの声が多く寄せられているそうです。

定量的な効果

- ・ 案件の進捗や目標の数字が可視化され、営業担当者の次のアクションが明確になったことで、顧客へのアプローチから契約までのリードタイムが短縮された。
- ・ 同じ作業量で約2倍の情報をサポートサイトで提供できるようになるなど、サポート業務全体が約20%効率化された。

パートナー導入したことによる価値、支援を得ることによる効果や今後の展望 ～セールスフォースを活用することで得られる今後の展望～

関根氏は、パートナー導入の価値についてこう語ります。「単に顧客の要望通りにシステムを構築するのではなく、顧客の目標を理解し、それを実現する最適な方法を一緒に考えて提案してくれる。Salesforceを利用する中で見えてきた課題や目標に対し、豊富なノウハウにもとづく一歩先を見据えたコンサルティングを提供してくれる。“導入して終わり”ではなく、顧客と伴走し、支援を完遂するのだという想いを強く感じました」

松浦氏も、パートナーへの絶大な信頼についてこう語ります。「導入後、レポート・ダッシュボードの修正等、きめ細かな支援で利用定着化を後押しし、メンテナンスの手順書等、支援の手を離れたあとのことも見据えた手厚いサポートをしてくれました。サイト切り替えで徹夜作業になったときにも電話対応の体制を敷いてくれるなど、本当に頼りになるパートナーだったと感謝しています」

売上予測の高精度化など、Salesforceのさらなる活用を目指す同社。その土台には、バーチャレクス・コンサルティングの支援で得たノウハウと、ビジネス改善に挑戦し続ける熱い思いがあるのです。

バーチャレクス・ コンサルティング株式会社

【業界・業種】

顧客接点・CRMに関するDXコンサルティング

【業種詳細・得意製品】

2017年設立。顧客接点・CRM領域でコンサルティングサービスを提供。2018年にSalesforceのコンサルティングパートナーとなり、2020年には直近3年でもっとも活躍したパートナーに贈られる「Rookie Partner of the Year」を受賞した。

【従業員数】

638名（2022年9月現在）

