

株式会社プログリット

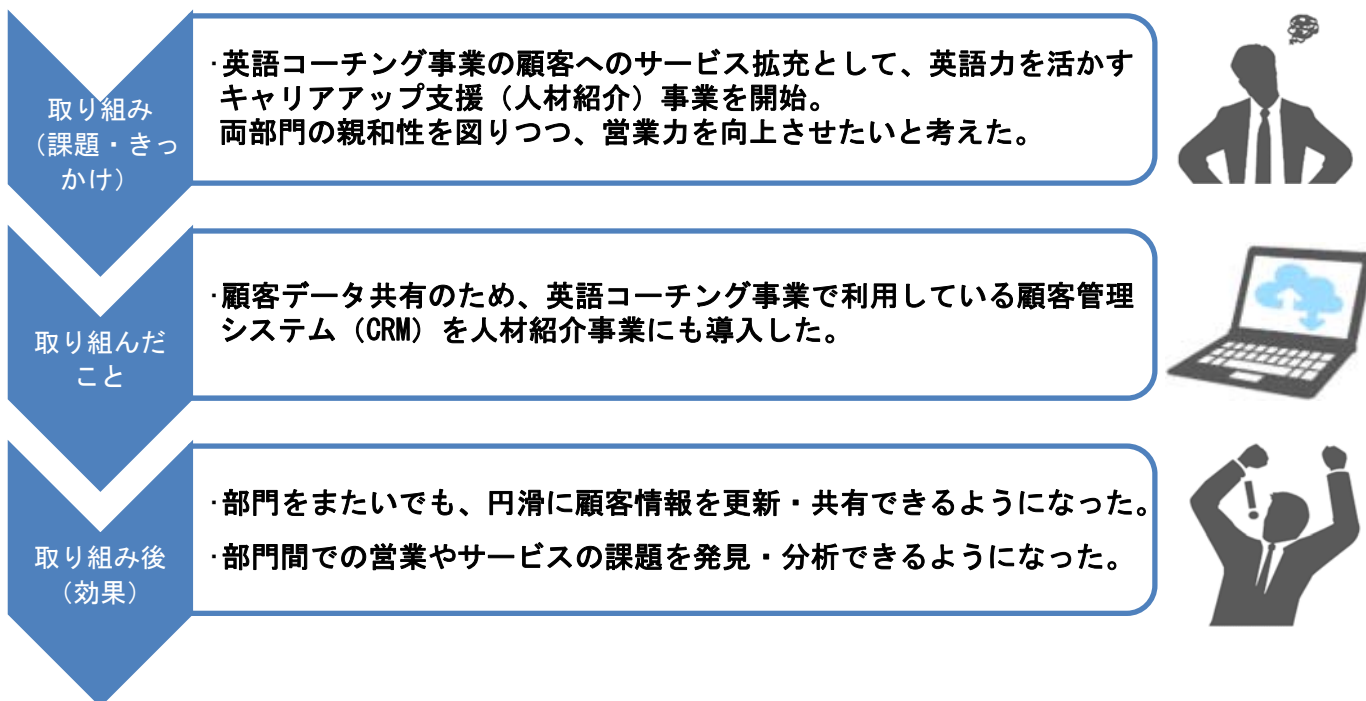
PROGRIT CAREER



- ✓ 新事業（人材紹介）の展開後、部門間の親和性担保と営業力向上を目的に、他部門で導入済みの顧客管理システム（CRM）を利用開始。
- ✓ 部門をまたいだ顧客情報の共有や課題発見・分析の実現により、サービスや営業力の向上につながる。

導入した IT ツール

- ・顧客管理システム（CRM）
（「Salesforce」 株式会社セールスフォース・ドットコム）

導入のきっかけ・取り組み・効果



<p>コスト (費用)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・イニシャルコスト： 0 円（他部門で既に導入済みであったため）。 ・導入に係るシステム構築費用：0 円。 ※他部門にて同商品を導入済みかつシステム構築要員を社内で確保しているため。 ・ライセンスコスト：6 名分のユーザライセンス費用。
<p>メリット (効果)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・入力・検索時間：75%/月削減（1 名あたり）。 ・効果的かつ効率的な顧客情報の更新・共有・分析を通じたサービスおよび営業力の向上。

活用の状況（どんなことができているか）

○導入のきっかけは、新事業部門で顧客情報を分析したいと思ったことでした。

- 当社では、従来からある英語コーチング事業を通じてスキルアップした顧客へのサービス拡充として、英語力を活かすキャリアデザイン事業（人材紹介事業）を2018年10月に開始しました。
- お客さま一人ひとりにとっては、継続的・発展的なサービスとなることから、両部門をまたがって、親和性を担保しつつ、効果的・効率的に顧客情報を管理し、分析したいと考えました。
- そこで、英語コーチング事業で導入している顧客管理システム（CRM）を、新事業部門にも導入することにしました。

○ツール選択の決め手は、自由度の高さでした。

- CRMの選定に際して、英語コーチング事業で導入済みだった「Salesforce」は、有力候補ではありませんでしたが、はじめから決めていたわけではなく、複数の類似商品で相見積りをしました。
- その結果、英語コーチング事業で導入済みだったこともあり、追加分のライセンス料はかかるものの、導入コストが0円の「Salesforce」が最も安価であることが分かりました。
- ただし、安価であること以上の決め手は、同商品の自由度の高さでした。CRMツールのなかには、業務フローを変更できないものもありますが、利用企業の作り込み（カスタマイズ）次第で、“何でもできる”ことに魅力を感じ、「Salesforce」を選定しました。

○顧客データ入力の手間が省力化できました。

- CRMの導入で、顧客（求人企業および転職希望者）情報の共有に関わる作業の多くがシステム化され、業務を省力化できています。求人企業の開拓や転職希望者との面談を行うリクルーティングアドバイザーやキャリアアドバイザーの効果的かつ効率的な顧客管理・分析が可能となっています。
- また、同じCRMを導入している英語コーチング事業と、顧客データの共有・更新が容易にできています。英語コーチング事業において、既に顧客データが入力されていることから、新たな手間をかけることなく、容易に新事業への展開を図ることができました。
- 求人情報の開示や顧客へのメール配信など、定型業務が増加傾向にあるため、今後はさらに、「Salesforce」の一部自動化機能などを活用した「メール自動配信」や「求人票の自動掲載」などの導入も、検討したいと考えています。それにより、リクルーティングアドバイザーやキャリアアドバイザーが、付加価値の高い業務に注力できるようにしていきたいです。

○営業力の向上やサービスの魅力向上にもつながります。

- 新事業の経過にともない、顧客情報が漸進的に増加しています。部門をまたいで CRM を導入・活用することで、部門をまたいだ顧客情報の共有、課題発見・分析が可能となっています。
- 今後、CRM 機能を活用した顧客データベースの分析を進め、本事業の戦略的な分析や、事業の特色の抽出を行い、より魅力的なサービスにつなげていきたいと考えています。
- 導入から1年未満のため、利用と並行して社員の意見を確認し、使い勝手を改善する予定です。また、顧客情報に変化が生じた際、円滑な情報共有やサービス提供のため、社員によるスピーディーな入力習慣をより重視しています。

コストと効果について

○導入・運用費用

- 導入コスト（初期費用）は、他部門で「Salesforce」の「SalesCloud」を導入済みであったため、追加されるユーザーごとのライセンス費用のみ発生しました。なお、「SalesCloud」の価格は契約形態（エディション）により異なりますが、当社では「Professional」という有料プランを導入しています。
- 導入に係るシステム構築費用は発生していません。同システムを既に英語コーチング事業で導入済みであり、社内に構築要員を確保していたことから、外部人工は利用しませんでした。
- CRM 機能強化のため、アドオン（拡張機能）として、マーケティング自動化エディションを活用しています。これも英語コーチング事業で既に導入していたため、追加費用は発生せずに導入することができました。

○効果

- 導入から1年未満ということもあり、精緻な費用対効果はまだ算出できていませんが、導入後の社員の声を聞く限りでは反応も良く、一定の効果を生み出せているように実感しています。

Q&A

ーIT化の旗振り役は？

- 新事業を効率的に進めるため、システムの活用は必要不可欠でした。その中で営業企画の担当者を中心にベンダー選定を進め、導入工数・費用・機能性など総合的に判断し、「Salesforce」を採用することにしました。
- また、新事業部門での CRM の活用を図るために、ツール活用の推進者を設定しています。顧客情報などの入力が遅れている場合、同スタッフが声掛けして督促します。

ー社内に IT に詳しい人はいますか？

- 社員の平均年齢が 20 代後半と若く、データ入力や画面遷移、数値分析など、一定水準の IT リテラシーを備えた者が多いです。また、社内で複数名のエンジニアも在籍しており設定の修正や改善も迅速に対応できる体制となっています。

ー社内で普及・活用するための工夫は？

- システムの定着・活用推進のため、部門全員を一同に集め、「まずは使ってみる」ためのデモンストレーションを実施しました。
- ただし、顧客情報の入力の即時化・習慣化が課題であり、活用促進には、IT の旗振り役による推進が不可欠です。推進者が、他のメンバーの顧客情報などの入力が遅れている場合、声掛けして督促します。

ー費用対効果についてどうお考えですか？

- 先述のとおり、精緻な投資効果率 (Return On Investment : ROI) を算出していないため、定量評価はできないものの、導入後の社員の反応も良く、費用対効果は十分だと思います。
- 中小企業にとっては、1 件の IT 投資をするだけでも費用負担が大きく、支出が重なると企業競争力の低下を招きかねません。IT 投資への助成が充実すると心強いです。

ーバックオフィス業務の効率化にこれから取り組む中小企業へのアドバイスはありますか？

- バックオフィス業務では情報量が段階的に増加する傾向にあります。そのためシステム導入による効率化は戦略上重要なポイントとなります。業務処理の工数削減だけでなくプロセス単位での進捗管理や KPI 管理など管理面でも有効です。
- 導入においては、あまり要件定義の完璧さを求めず、自社がおかれているビジネス環境に応じて、アジャイルに設計・開発を進めることが重要と考えています。そのためには優先順位をつけて対象領域を限定しスモールにスタートさせることがポイントだと考えています。

株式会社プログリット (プログリット キャリア)

<https://www.progrit.co.jp/>

〒100-0006 東京都千代田区有楽町 2-10-1
東京交通会館ビル 5 階

主な事業：英語コーチングサービス、英語関連
メディアの運営、人材紹介サービス

設立：2016 年 9 月

資本金：9,891 万円 (資本準備金を含む)

従業員数：法人全体で約 150 名 (うち人材紹介
部門 6 名) (2019 年 12 月 1 日時点)

