

2022年11月7日

博報堂、バーチャレクス・コンサルティングと協業し
マーケティングコミュニケーションから営業・カスタマーサクセスまでを横断する
システム基盤の診断サービス 「HAKUHODO Marsys Assessment for RevOps」提供開始
-企業の課題発見・解決を支援-

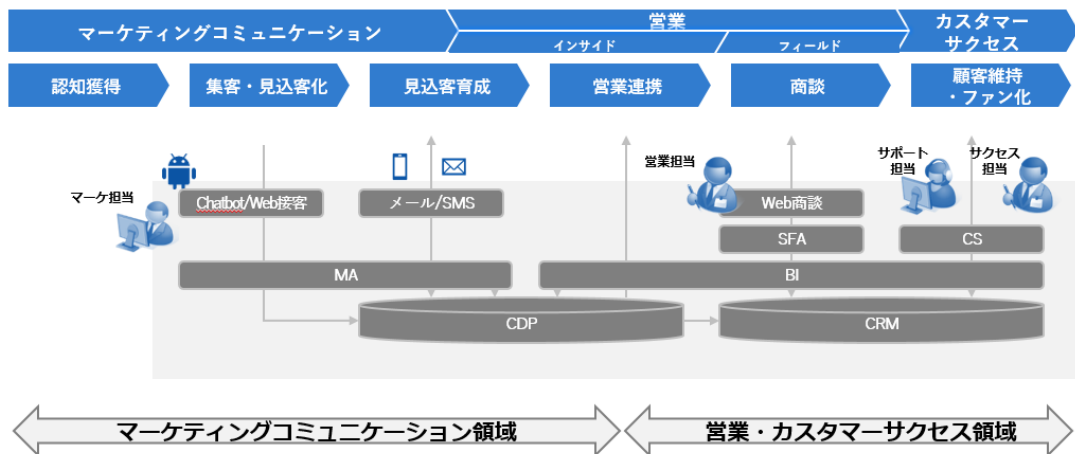
株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下、博報堂）は、バーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山 勇人、以下、バーチャレクス）と協業し、企業のマーケティング・営業・カスタマーサクセス領域の DX に向けた取り組みをサポートするため、「HAKUHODO Marsys Assessment for RevOps（博報堂マーシス・アセスメント・フォー・レブオプス）」の提供を開始いたします。マーケティングコミュニケーション領域から営業・カスタマーサクセス領域まで一気通貫し、業務プロセスの最適化と情報システム基盤の企画・構築を支援いたします。

昨今、企業のマーケティング活動において、企業は商品を売るだけでなく、顧客の課題を解決するサービスや体験まで一貫して提供することが求められており、それらを推進するための DX（デジタル・トランスフォーメーション）の必要性が高まっています。一方で、大手企業では、マーケティング・営業・カスタマーサクセス（カスタマーサービス）の運営組織が分断されているケースが多く、マーケティングコミュニケーション領域のみを対象として施策を実行したとしても、営業やカスタマーサクセス領域の組織・業務とうまく連携がとれず、企業としての目標達成までつながらない企業も散見されます。

マーケティングコミュニケーション領域での課題解決のみならず、本来的には営業・カスタマーサクセス領域も横断し、KGI および KPI 達成までの道筋をより確かなものへ整えていくことが重要です。

これまでも博報堂は、企業におけるマーケティング活動の DX を支援するべく、博報堂が培ってきたさまざまなマーケティングシステム基盤の構築・運用支援の実績・ノウハウに基づき、現状課題（As is）と高度化されたマーケティング活動のイメージ（To be）を整理しつつ、システム基盤のグランドデザイン策定から、実現までを支援する、マーケティングシステム基盤のアセスメントサービス「HAKUHODO Marsys Assessment」を提供してきました。

今回、「HAKUHODO Marsys Assessment」をバーチャレクスと共に営業・カスタマーサクセス領域まで対応させる形で、業務・デジタルの観点から課題抽出および解決のためのアプローチ提言を行う診断サービス「HAKUHODO Marsys Assessment for RevOps」を提供開始いたします。



・HAKUHODO・

Virtualex
 Consulting
 Succession *With You*

「HAKUHODO Marsys Assessment for RevOps」は、マーケティングコミュニケーション・営業・カスタマーサクセス領域を一気通貫して課題抽出および対応策提言を行うサービスです。当サービスの導入で、KGI/KPI 達成のための戦略面での連携やシステム導入・活用、業務フローの改善へ繋げ、企業の収益最大化と仕組みの最適化へ貢献いたします。

また、当サービスでは、マーケティングコミュニケーション領域を博報堂、営業・カスタマーサクセス領域をバーチャレクスが、それぞれの強みを持つ領域を担当し協同することで、多くの企業において個別に対応される傾向が強い上記領域の改善を、一気通貫で支援いたします。

バーチャレクスは、営業・カスタマーサクセスといった CRM 関連業務の課題解決をはじめとした各種コンサルティング、および Salesforce 等システム導入を数多く手掛けてきた CRM 領域のスペシャリストです。「Salesforce Sales Cloud」や「Marketing Cloud Account Engagement (旧 Pardot)」の導入・活用定着化を多数支援した実績があり、2020 年には直近 3 年に Salesforce パートナープログラムに加入し、最も顕著な活躍をしたパートナーに授与される『Rookie Partner of the Year』を受賞しています。また、事業の成功のために欠かせないカスタマーサクセス領域でも、米国にて出版された「カスタマーサクセスのバイブル」と呼ばれる書籍の翻訳本を出版するなど、マーケットの啓蒙活動も行っております。

なお本サービスは、クライアント企業の DX を推進する戦略組織「HAKUHODO DX_UNITED」の取り組みの一環です。

今後も博報堂は、生活者と社会のよりよい未来を目指して、企業活動のマーケティングの高度化、DX を支援してまいります。

【本件に関するお問い合わせ】

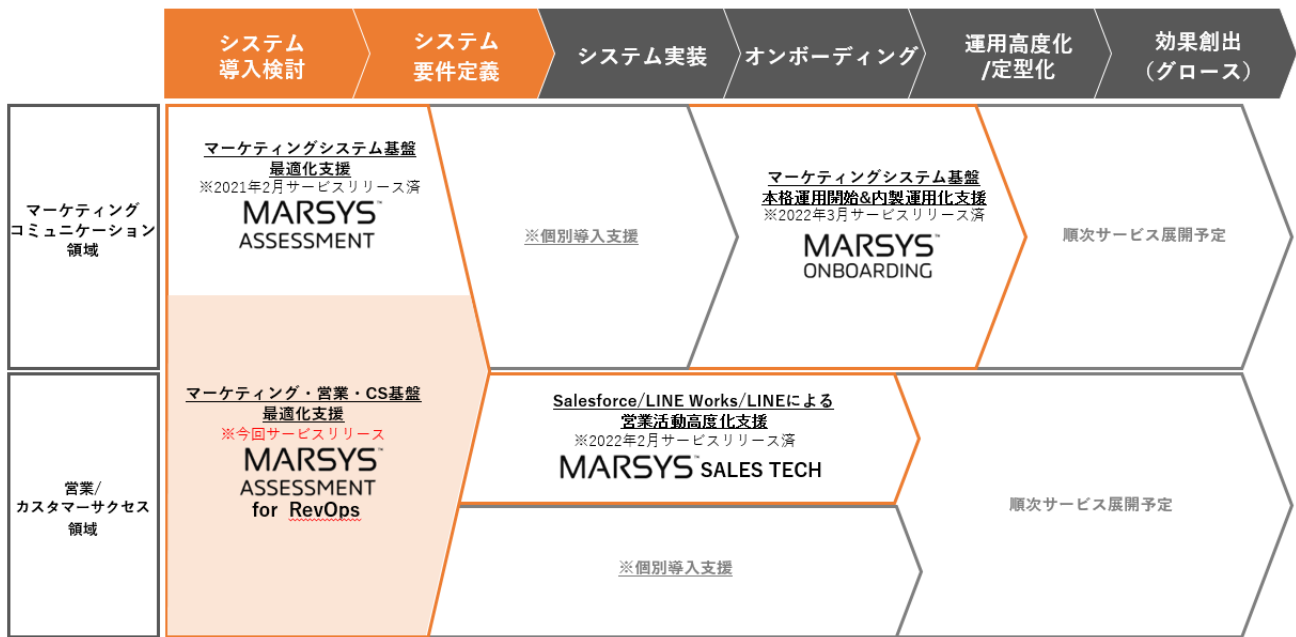
株式会社博報堂 広報室 平原・江渡 koho.mail@hakuholdo.co.jp TEL:03-6441-6161

■ 「HAKUHODO Marsys Assessment for RevOps」について

RevOps（レベニューオペレーション）とは、マーケティング・営業・カスタマーサクセスの部門単位での非効率な業務運営を解消し、生産性や組織全体での成長を高め、お客様にシームレスで一貫性のある良質な顧客体験を提供することで、売上増加を加速させる方法論です。

今回既にサービスリリースしていた「HAKUHODO Marsys Assessment」で、RevOpsの対応が可能となりました。

■ HAKUHODO Marsys サービス展開全体像



マーケティングシステム基盤自体の見直し、新しいツールの導入が必要とされるケースにおいては、必要に応じて博報堂のエンジニアチームと連携し、テクノロジー面も含めた全体視点で、総合的な支援サービスの提供も可能です。

企業にとって最適なシステム基盤のグランドデザインを描いて現実的な実装プランを策定する、マーケティングシステム基盤のアセスメントサービス「HAKUHODO Marsys Assessment（博報堂マーシス・アセスメント）」は、すでにさまざまな業種・業態のクライアント企業で導入いただいています。

■ [HAKUHODO DX UNITED](https://hakuphodo-dx-united.com/)とは

博報堂、博報堂DYメディアパートナーズ、デジタル・アドバタイジング・コンソーシアム（DAC）による、クライアント企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）を、マーケティングDXとメディアDXの両輪で統合的に推進する3社横断の戦略組織です。

ウェブサイト <https://hakuphodo-dx-united.com/>