



アクシスコンサルティング株式会社

業種： IT・サービス  
業種詳細： 人材紹介事業、エグゼクティブサーチ事業、インキュベーション事業

従業員数： 44名

導入クラウド  
Sales Cloud  
Pardot

活用用途： マーケティング支援、営業支援・顧客管理

# 実績豊富な転職エージェントが、人材の長期的支援を実現すべく数十万人の情報を一元管理 きめ細かなフォローで潜在顧客を取り込み、 メール配信の劇的効率化で返信数4倍に！

## CUSTOMER SUCCESS STORY

### 課題・背景

システムが従来型の短期集中的な人材ビジネスに特化したもので、人材の長期的フォローが難しかった

メール配信業務が非効率的かつ属人的で、毎月1万通の配信作業が担当者の大きな負担になっていた

人材の欲する情報を適切に提供できているかを知る手段がなく、効果的なメールの作成・配信が困難だった

### 解決策

数十万人分の詳細な人材情報を登録して一元管理し、よりきめ細かなサポートが可能な態勢を整えた

従来は週1回2～3時間かかっていた、人材への1to1メールの作成・配信業務をPardotで自動化した

メール返信率などのデータから、各人材の志向・関心をPardotで分析した

### 導入効果

入社日等の詳細なデータにもとづくメールの配信など、各人材に寄り添った中長期的フォローが可能になった

配信業務が3分の1に圧縮され、キャリアコンサルタントが顧客対応等のコア業務に専念できるようになった

データにもとづいて各人材に最適化した1to1メールを配信可能になり、返信数が4倍になった

### 導入クラウド

-  Sales Cloud
-  Pardot



# 4倍

ターゲットの行動を追跡・  
分析することで  
メール返信数が4倍に

“柔軟性が高く、人材に対する長期的なフォローを可能にするSalesforceは、まさに「生涯のキャリアパートナー」という弊社の理念に合致するものでした”

田畑 孝氏

人材サービス事業部 執行役員

## 実績豊富な転職エージェントが、 人材の長期的フォローを 実現すべくシステム刷新を決断

アクシスコンサルティング株式会社（東京都千代田区）は、コンサルティング業界とIT業界に特化し、ハイエンドな人材の転職支援を長年手がけてきた。2002年の設立以降、現役コンサルタント約4,000名、転職希望者約2万名を支援した実績が、人材業界における同社の信頼度の高さを示している。人材サービス事業部 執行役員の田畑孝氏は、企業理念として創業時から「生涯のキャリアパートナー」という言葉を掲げてきた理由をこう語る。

「目まぐるしく変わる転職業界だからこそ、ご人材の人生に寄り添った中長期的なサポートが不可欠だと考えているからです」(田畑氏)。

同社が“ご人材”と呼ぶ転職支援対象者と長期にわたる関係を構築するには、当然、CRMの効果的かつ効率的な運用が必要になる。しかし、それまで採用していたシステムは、従来型の転職ビジネスに特化した、短期集中的な人材管理を前提とするものだった。マーケティング室の南薫氏はいう。

「カスタマイズが難しく、ご人材ごとにメール送信の可否を判断する際にも担当者の手動によるチェックが必要であるなど、非効率的かつ属人的なシステムでした」

従来のシステムに対してそうした不満を感じるようになった背景には、同社のビジネスの急速な拡大もあった。売上の順調な伸びにともなう社員数の増加、人材紹介以外の新規事業の立ち

上げなど、企業としてのフェーズが一段上がりつつある中、全社的に顧客をいかに管理していくかが大きな課題となっていたのである。

そこで同社は2016年、Salesforce導入によるシステムの刷新に踏み切る。

「柔軟性が高く、人材に対する中長期的なフォローを可能にするSalesforceは、まさに『生涯のキャリアパートナー』という弊社の理念に合致するものでした」(田畑氏)

## 数十万人の人材情報を一元管理 中長期的フォローで 潜在顧客にリーチ

Sales Cloud導入後、同社がまず取りかかったのが、数十万人にのぼる人材情報の登録だ。「業種・職種・性別・年齢・社歴などはもちろん、ご人材が転職を希望している時期や思い描いているキャリア、それから結婚・出産などのライフイベントまで入力しました。そうした詳細な情報を一元的に把握できれば、ご人材に対してよりきめ細かな支援が可能になるからです」(南氏)

さらに、各人材の転職先への入社日を登録し、新しい職場環境に関する質問等をメールで定期的送信するなど、人材一人ひとりに合わせた中長期的なフォローを効率的に実施できるようになった。

そうした施策の結果、「アクシスコンサルティングは業界の現状を熟知しているだけでなく、転職希望者のことを親身になって考えてくれる」という評判がユーザーの間に浸透。すぐに転職を希望している人材だけでなく、数年後のキャリアアップを見据える、転職

市場で顕在化していない人材との接点も拡大しつつある。

## メール配信業務を劇的効率化 返信数はPardot導入前の4倍に

同時に導入したPardotは、毎月1万通という膨大なメールの配信業務で威力を発揮している。もともと同社がメール配信する情報は、77%が非公開という求人をはじめ、セミナーの案内や専門の担当者による企業訪問レポートなど、非常に価値の高いものだ。ところが従来は、人材が本当にその情報をそのタイミングで欲しているか、どのコンテンツをどう読んでいるか、という反応や効果を測定するすべがなく、情報

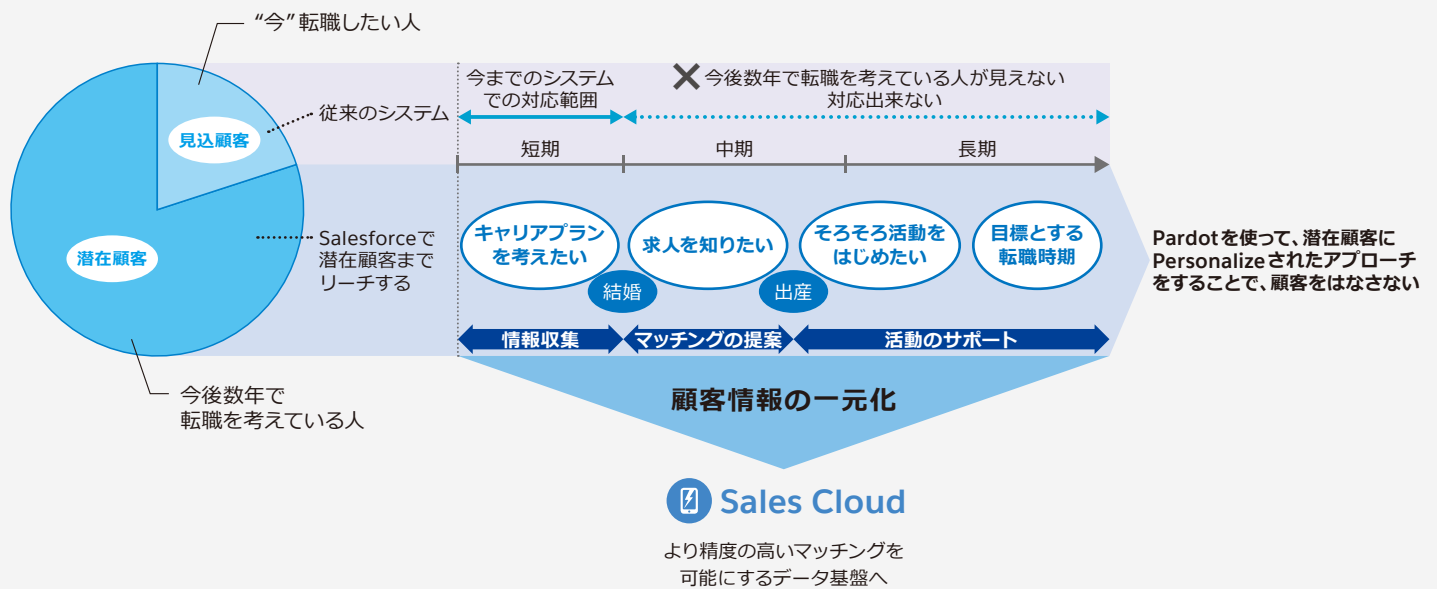


田畑 孝氏

人材サービス事業部 執行役員

“Sales Cloudを導入したのは、転職市場の好況を受け、弊社としてもビジネスをさらに拡大し、多角的に事業を展開していこうという時期でした。『従来のシステムでできることには限界がある、ここが“攻め時”だ』と経営が判断し、システムへの投資を決めました”

## Pardot で拡大する転職市場の潜在顧客をつかむ



の価値を最大限まで引き出すことができなかった。

その点Pardotなら、各人材の行動データなどにもとづいて、キャリアコンサルタントからその人材だけに向けた1to1の形式で、志向や関心にマッチした内容のメールを簡単に作成して送信できる。また、返信率などを分析し、コンテンツやメール配信のタイミングに反映させるのも容易だ。

「返信数は導入前の4倍になりました。『求人について詳しく知りたい』『そろそろ転職活動を始めたい』など、次につながる返信の数も非常に増えている。確実に弊社の成長エンジンになっています」(田畑氏)。

メール配信業務も劇的に効率化された。「以前は2～3時間かかっていた作業が3分の1程度になり、空いた時間を顧客対応に充てられるようになりました」。キャリアコンサルタントの稲橋広将氏は顔をほころばせる。

## Salesforceが選ばれる理由は“人材ビジネスとの高い親和性”

同社は今後の展開として、Salesforceのカバー範囲を営業管理にも広げていく方針だ。すでにSales Cloudのダッシュボードやレポート機能を利用して、キャリアコンサルタント別の売上や、人材の書類選考・面談通過率などのKPIを把握し、マッチングの精度と効率をさらに向上させるための貴重なデータとして活用し始めている。

「今後は、LinkedInなどのSNSと積極的に連携し、潜在的な人材へのアプローチ力をさらに強化したい。そういう新たなビジネスアイデアが次々に湧いてきてワクワクしています。場合によっては5年、10年単位でご人材とおつき合いする弊社のビジネスにおいて、今やSalesforceは不可欠なシステムですね」(田畑氏)

人材との信頼関係の構築と維持が何よりも重要な人材ビジネス。その点における親和性の高さが、人材業界でSalesforceが受け入れられている最大の理由なのだ。



南 薫氏  
マーケティング室

“Sales Cloudは、定期的にアップデートされて次々に新機能が追加されます。それに触発されて、社員から新たなビジネスアイデアがどんどん出てきて、よりよいサイクルでビジネスを進められる。Sales Cloudにはそういう期待があります”

株式会社セールスフォース・ドットコム

0120-733-257

www.salesforce.com/jp

Salesforce は salesforce.com, inc. の米国およびその他の国での登録商標です。またその他サービス名も salesforce.com, inc. の商標または登録商標です。その他各種製品名は、各社の製品名称、商標または登録商標です。記載の内容は2017年5月現在のものです。© Copyright 2017 salesforce.com, inc.

