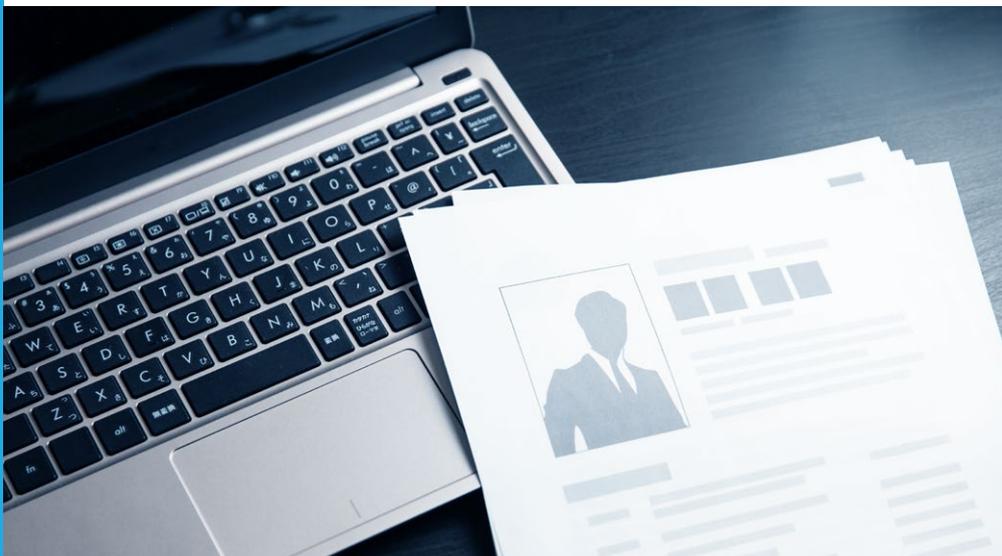




# 人材検索サービス「MIIDAS」7,000社の顧客管理を徹底 Pardot × Salesforceの導入で優良顧客の受注率が2倍を達成!



## パーソルキャリア

**会社名** パーソルキャリア株式会社  
**事業内容** キャリア形成支援サービス、  
 転職支援サービス  
**設立** 1989年  
**従業員数** 4,321名(有期社員含む、  
 2017年3月末現在)

“雇用の創造・人々の成長・社会貢献”を経営理念に、はたらく人に様々な成長の場や機会を提供し続けるパーソルキャリア株式会社。MIIDAS COMPANYでは、職務経歴や経験・スキル情報から自分の市場価値を診断し、求職者の検索や求人検索を無料・無制限で利用可能な人材検索サービス「MIIDAS」の立ち上げと運営を担っている。

### 課題

- 7,000社の法人顧客の属性や希望条件データの管理が煩雑であった
- 見込み顧客の優先度が不明瞭であったため、機会損失に陥っていた
- 労働集約型の非効率な営業スタイルからの脱却

### 解決策

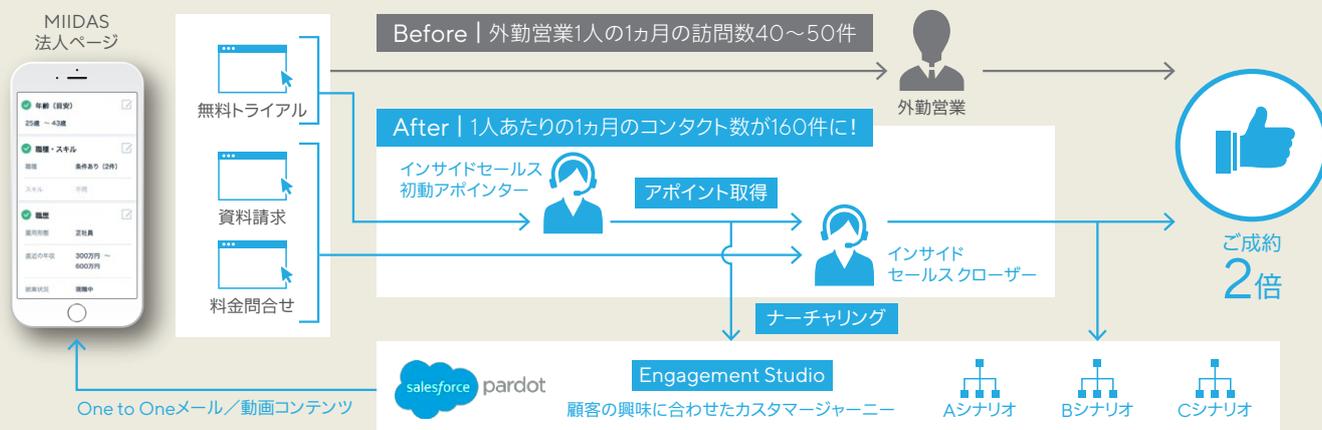
- 外勤中心の営業活動からインサイドセールスへ全面的にシフト
- 顧客が求める人材の抽出条件に基づいた内容のメールを自動送信、求職者との効率的なマッチングを図る
- 見込み客の獲得から5分以内にフォローする仕組みを構築

### 導入後の効果

- パーソルキャリア社の中で法人データ整備が一番進んでおり、営業面で最大限に活用できるようになった
- 1人あたりのコンタクト数が従来の約4倍に拡大し、人件費の削減に成功
- 優良な見込み顧客の抽出で営業活動の効率化が図れ、受注率が2倍を達成

### Customer Success Story Deep Dive

## Sales CloudとPardotの導入でインサイドセールスを実現し、1人あたりのコンタクト数が4倍に



### お客様の要求を検知してから5分以内のアクションを

Sales CloudとPardotの導入でインサイドセールスを実現。Webサイトにアクセスのあった顧客の行動を把握し、的確なタイミングでアクションを起こせる。

### コンタクト数が4倍、月間160社に!

営業活動を全面的にインサイドセールスへ転換したことで、高効率に。電話口で具体的な話を切り出せるようになり、営業活動の短サイクル化も実現。

## 導入までの背景

7,000社の顧客管理を  
起点にした企業変革

総合人材サービス、パーソルグループのパーソルキャリア株式会社。その中でMIIDAS COMPANYは中途採用領域に特化した“人を介させない転職支援”人材検索サービス「MIIDAS」(以下、MIIDAS)のアプリ開発から運営を手掛ける事業部だ。法人のお客様と転職者が直接やりとりをして転職を支援するビジネスモデルを展開している。ユーザー登録数は月に1万人、アクティブユーザーは10万名と業界でもトップクラスを誇り、既に7,000社以上の企業が利用している。

香西氏は、人材業界全体の課題として「顧客管理」をあげている。営業担当のリソースとなる企業の採用情報が更新性高く、管理できている企業は少ない。

また、MIIDASから入ってくる見込み顧客に対し、インサイドセールス(ベルフェイス)を活用し、ファーストコンタクトを試みるも、担当者と会話が出来ていなかったり、フォローが後回しになっており、なかなか獲得に至らない課題を抱えていた。

そのような課題意識の中で、「顧客管理」や「見込み顧客獲得」に変革をもたらすべく、Salesforce×Pardotの導入を検討。ただツールを導入するのではなく、データベースの持ち方の定義や、マーケティングオートメーションを駆使していくための土台作りから進めたいという意思があったと香西氏はいう。

## 導入の経緯

成長性と運用サポートから  
Pardotを選択

顧客管理システムと言えばSalesforceだが、マーケティングオートメーションについては多くのツールがあり機能的な差異はほとんど無かったので大きく迷ったと香西氏はいう。「幾つかのマーケティングオートメーションはSalesforceとの連携が実現できると確認しておりましたが、短期的ではなく、中期的な視点でSalesforce Pardotの成長性や、セールスフォース・ドットコム社のPardotへの注力度合いなどを考え、Pardotを採用しました。動作の安定性・明朗な課金体系・セールスフォース・ドットコム社からのサポートの享受など総合的に考えて判断は間違っていないかと思えます。」(香西氏)

また、ツールの導入後の運用サポートが充実してい

るかも選ぶポイントであったという。「当社のサービスも同様ですが、このようなクラウドサービスは初期の導入時は勿論のこと、導入後の運用・フォローの体制が重要だと感じていました。当社は運用できるリソースも限られているので、導入以降の活用が加速できるような支援をして欲しいと思っていました。」(香西氏)

## 導入の効果

優良顧客の獲得を実現し、  
受注率2倍を達成!

法人のお客様がMIIDASを利用すると、ターゲットの検索条件を保存できる機能がある(保存済み検索条件)。「例えば、企業の人事担当者が“20代、男性、法人営業経験あり、達成率80%”などといった採用したい方の条件を抽出し、保存することができるのです。さらに、一度抽出された条件を設定しておくことでPardotのページアクションという機能を使って、翌日からメールが自動でインサイドセールス部隊へ送付されるようになります。インサイドセールス部隊がやみくもにアプローチをするのではなく、オンライン上で営業活動ができるベルフェイスを活用して、素早く獲得につなげることができるようになりました。」(香西氏)

フォローメールを送付した法人顧客は確度が高く、アポイント獲得が1.5倍、受注率は2倍まで改善。PardotとSalesforceの導入により、優良な見込み顧客を獲得し、すぐにアクションに移すことができるようになった。

「toBeマーケティング社の伴走活用支援は、施策の企画検討をしてくれるだけではなく、実際のPardot環境への実装やSalesforceのカスタマイズや運用支援もしてくれるので、スピーディに施策が実施できるのも素晴らしいです。目的や要望に対する吸収が早いので非常に助かっています。」(香西氏)その他に、カスタマーサクセスエンジニアが同席することで、技術的な問題について解決が早い点も高評価をいただいた。

今後は、少しずつ取り組んでいるPardotのEngagement Studio機能を使って、非対面営業の自動化を行いたいという。

「現在はMIIDASの人材検索条件を保存することで法人顧客にメールを送り、アナログで電話対応をしています。今後は、抽出条件に基づいたメールや動画を自動配信し、将来的には非対面で自動的に営業ができる仕組みを作っていきたいと思えます。Salesforceでの顧客管理については、おかげさまで、当社の中で一番データ整備が進んでいる状況になりました。今後は後世に残すことができる顧客情報の管理を進めていきたいと思えます。」と香西氏は締めくくった。



パーソルキャリア株式会社  
MIIDAS COMPANY 副社長 香西 裕太氏



パーソルキャリア社が立ち上げ、運用している人材検索サービスMIIDAS。アクティブユーザーは10万名と、業界トップクラスを誇る。

toBeマーケティングに  
満足している理由

- > 施策の企画検討だけでなく、Pardot環境の実装や、カスタマイズ、運用面でのサポートも手厚い
- > 目的や要望に対する理解、吸収が早く、対応も非常にスピーディ
- > 経験、知識豊富なカスタマーサクセスエンジニアのサポートにより、技術的な問題に対しても解決が早い



“ Pardotを活用し、お客様の状況に合わせてメールや動画を自動配信し、非対面で自動的に営業ができる仕組みを作っていきたい。

MIIDAS COMPANY 副社長 香西 裕太氏 ”