

【2023年 RevOps に関する実態調査】

売上規模 3,000 億以上の企業では 4 社に 1 社が

マーケティング、セールス、カスタマーサクセスの部門連携による

一体的な取り組みを行っていると回答！

～RevOps 実態調査 (国内) 2023 年版第一弾「認知&取り組み状況 編」結果～

バーチャレクスグループのバーチャレクス・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」) はこの度、『RevOps (レベニューオペレーション)』に関する実態調査を実施しました。この調査は今年初めて実施するものです。

『RevOps (レベニューオペレーション)』とは？

「Rev」はレベニュー (収益)、「Ops」はオペレーションのことで、**RevOps (レブオプス=レベニューオペレーション、以下「RevOps」) とは、「企業が稼ぐ力」を最大化するための仕組みをつくり、それを運用すること**を意味します。コロナの影響で企業の収益が下がったことにより、米国を中心に急速に広まっている概念です。

RevOps という言葉と考え方は、もともとアメリカの SaaS やサブスクリプションサービス業界が発祥であると言われています。それらの業界は「The Model」と呼ばれる事業スタイルによって拡大してきました。「The Model」とは、顧客との関係づくりを、「マーケティング」「セールス」「カスタマーサクセス」といったプロセスに分け、それぞれのパフォーマンスを上げることで、ビジネス全体を成長させていくという考え方です。

RevOps は、その「The Model」の発展形と考えられます。分かれていたプロセスを「収益の最大化」という視点であらためてつなぎ直そうというのが RevOps の考え方です。マーケティング、セールス、カスタマーサクセスのそれぞれの活動を、データや組織、オペレーションをつなぐことによって再統合し、稼ぐ力を最大化していくことを RevOps は目指します。

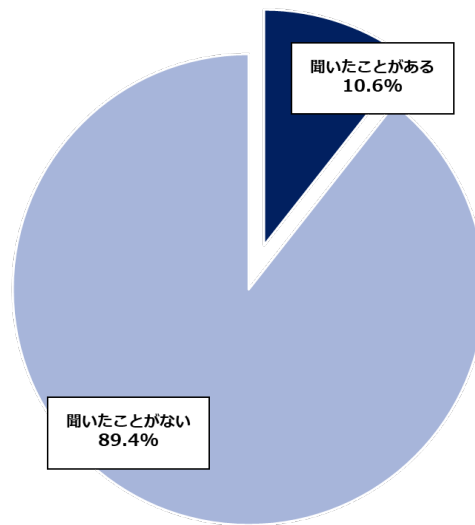
これまでもバーチャレクスはクライアントのカスタマーサクセス支援を行ってきましたが、「カスタマーサクセス」という言葉やそれに取り組む意味がわかりにくいという声もしばしば耳にすることがありました。「ビジネスである以上、お客さまの成功に寄与するのは当たり前」とおっしゃる経営層の方も多い中、私どもは都度カスタマーサクセスの意義や方法論について説明してきましたが、カスタマーサクセスを RevOps の文脈の中に置けば「収益を上げて成長していくための必須の活動」という非常にわかりやすい説明が可能になり、RevOps が確実に「レベニュー」につながる取り組みであると考えています。

RevOps 実態調査とは？

本調査は、全国の 20 歳以上の「経営者・役員」、「会社勤務 (正社員・管理職)」、「会社勤務 (正社員・一般社員)」および、「勤務先の従業員規模 500 人以上」に該当する 9,798 人を対象に、RevOps の認知度や部門横断の取り組み状況や部門横断の取り組みに関連する内容を聴取し分析した実態調査となります。今回の第一弾では、国内における RevOps の認知度やマーケティングからカスタマーサクセスに至る部門横断の取り組み状況に関する結果を紹介します。

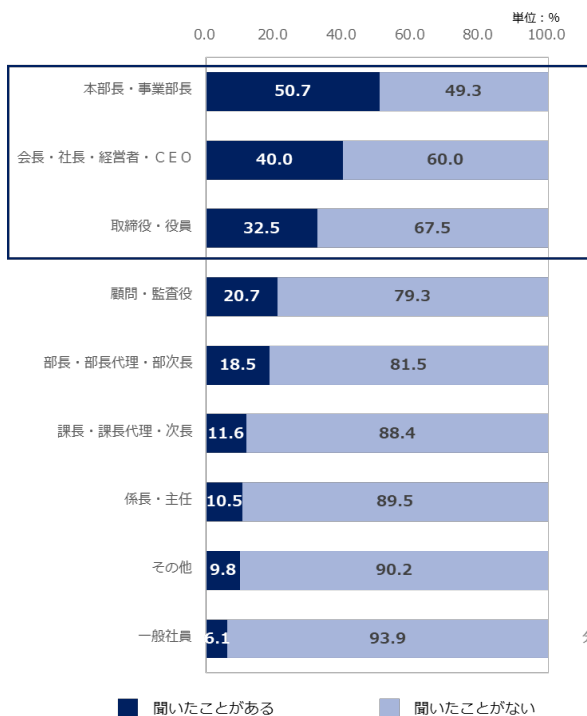
1. 『RevOps』認知度について

『RevOps (レベニューオペレーション)』に関する認知度
(全体 N=9,798)

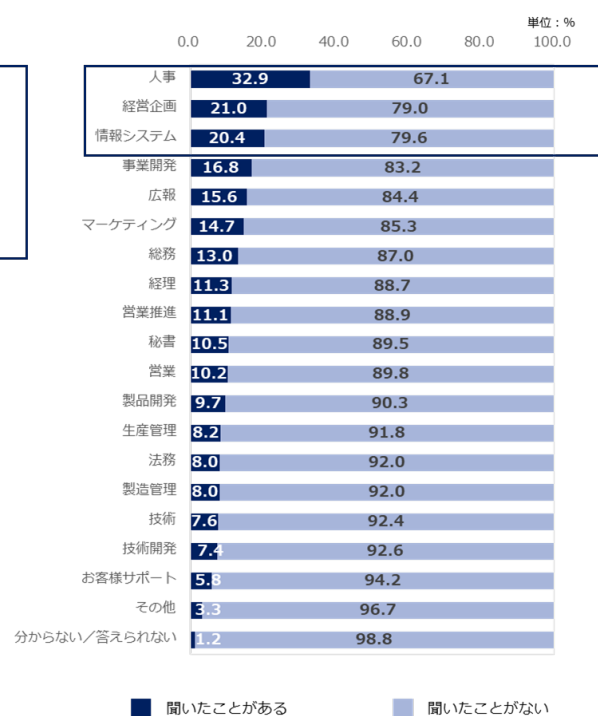


全体の認知度は1割程度に留まっており、国内における認知度はまだまだ低い状況です。

「役職」別認知度
(全体 N=9,798、単位：割合 (%))



「所属部署」別認知度
(全体 N=9,798、単位：割合 (%))



一方で、全体の認知度1割程度に対して、「役職」別認知度では、本部長・事業部長、会長・社長・経営者・CEO、取締役・役員が上位を占めています。加えて、「所属部署」別認知度では、人事、経営企画、情報システムが上位を占めており、部門横断で日々業務に従事している方々の認知度は国内においても一定程度浸透している状況だと見受けられます。

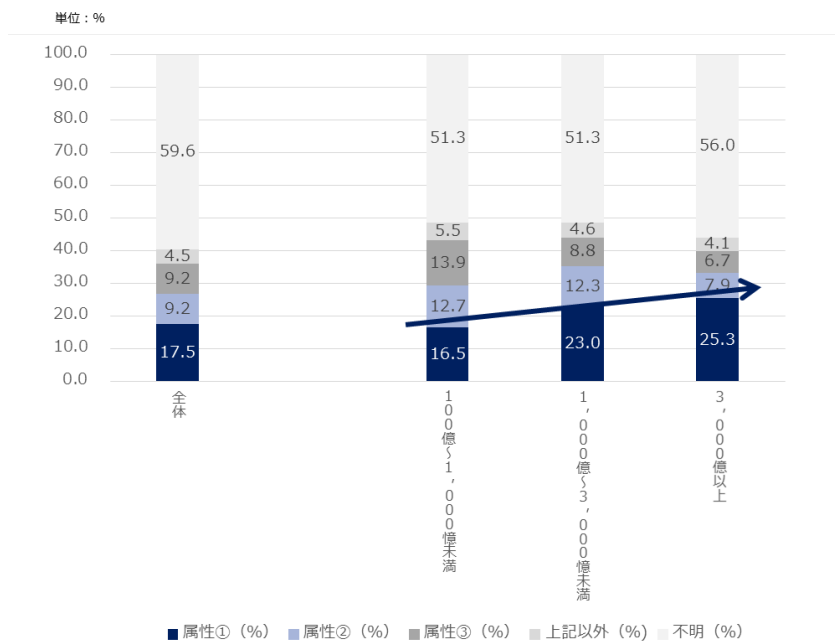
2. 「マーケティング、営業、カスタマーサクセス」における部門横断の取り組み状況について

今回の調査では、対象者を属性①～③に分け、セグメント別の違いを深掘りしました。属性①～③の定義は以下の通りです。

「マーケティング、営業、カスタマーサクセス」における部門横断の取り組みを、

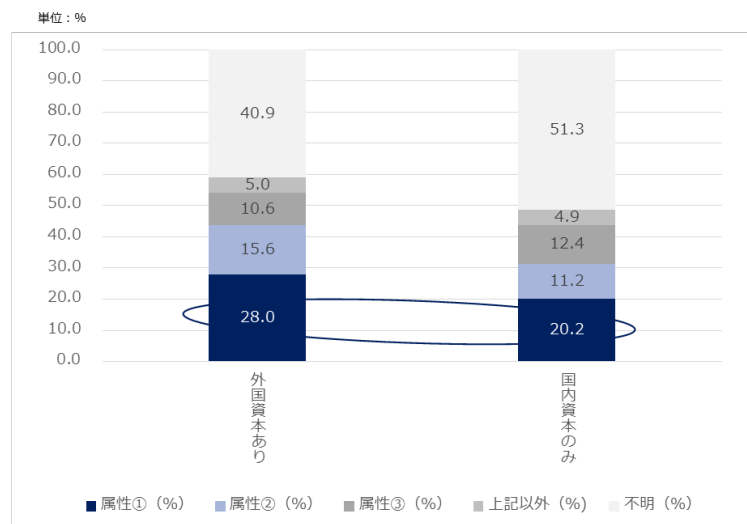
- 属性①：既に社内に取り組んでいる部署、または担当者がいる
- 属性②：今は取り組んでいる部署、または担当者はいないが、計画している、もしくは必要性を感じている
- 属性③：取り組んでいる部署、または担当者はおらず、今後も取り組む予定はない、かつ必要性も感じていない

「売上規模」別属性
(全体 N=9,798、単位：割合 (%))



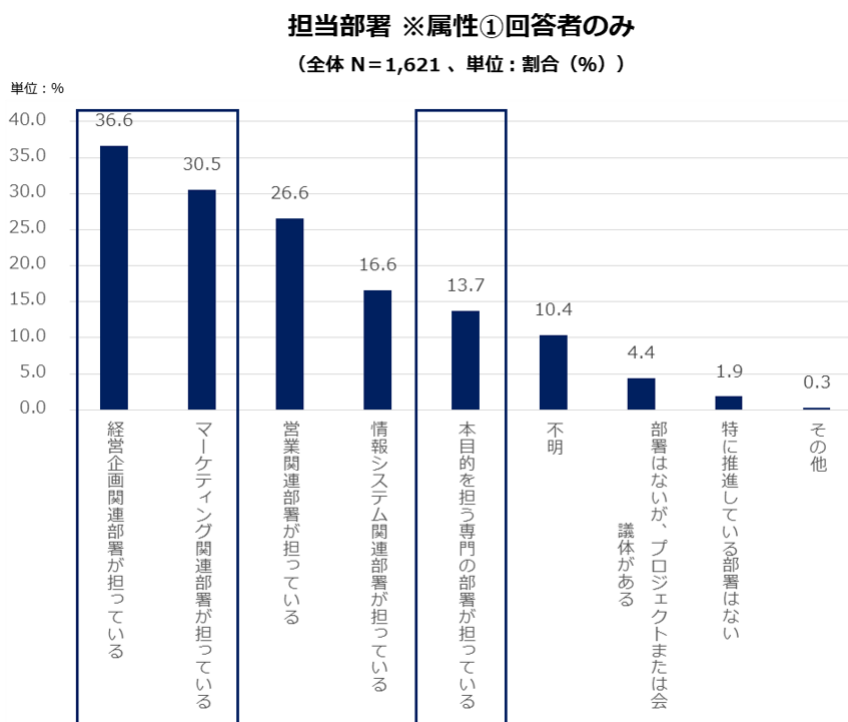
部門横断の取り組みを行っている (=属性①) 国内企業は全体として **17.5%の割合 (2割弱)** でした。また、売上規模別 (100 億円以上) においては、部門横断の取り組みを行っている企業割合が、**規模が大きくなる程高くなる傾向** であり、**従業員規模=10,000 人以上、売上規模=1,000 億円以上は 2割を超えて**いました。

「資本構成」別属性
(全体 N=9,798、単位：割合 (%))



企業の資本構成別においては、国内資本のみよりも外国資本ありの方が部門横断的な取り組みを行っている企業割合が高い（28%）傾向でした。

以上のことから、「マーケティング、営業、カスタマーサクセス」における部門横断的な取り組みを行っている企業特性として考えられることは、グローバルで展開している企業割合が多いと推測されるため、その結果 RevOps がある程度浸透しているグローバル側（特にアメリカ側）の意向に影響されていることも一つの要因になっていると思われます。



属性①：「既に社内に部門横断の取り組みを行っている部署、または担当者がいる」と回答した属性

なお、部門横断の取り組みを行っている企業のうち、担当部署として最も割合が高いのは「経営企画関連部署」であり、次いで「マーケティング関連部署」でいずれも 3割以上、「本目的を担う専門の部署が担っている」割合は 1割強程でした。

先行しての取り組みが進んでいるアメリカのように、CRO（Chief Revenue Officer：最高レベニュー責任者）設置を含む RevOps 専門部署が取り組みを行っている割合よりも、国内においては経営企画やマーケティング部などが兼務で行っている割合が高いのが現状であると見受けられます。

今回は第一弾：「認知&取り組み状況 編」の内容になりますが、追って第二弾：「成果 編」、第三弾：「運用 編」の結果を公開していく予定です。バーチャレクスは今後も、顧客起点におけるマーケティングからセールス、カスタマーサクセスにおける部門横断の取り組みについてのナレッジを蓄積、提供してまいります。

なお、本調査の第二弾、第三弾結果についての情報をご希望の方は「[お問い合わせ](#)」フォームの「[お問い合わせ内容詳細](#)」に「[RevOps 調査メルマガ配信希望](#)」とご記入の上送信ください。サイト公開時に担当者よりメルマガにてご案内します。

【調査実施概要】

「2023年 国内における RevOps 実態調査」

- ・調査方法 : インターネットアンケート
- ・調査実施期間: 2023年3月24日～2023年3月26日
- ・対象地域 : 全国
- ・対象者 : 調査会社のモニター事前登録情報において、20歳以上、職業＝「経営者・役員」「会社勤務（正社員・管理職）」「会社勤務（正社員・一般社員）」、従業員規模＝「500人以上」が対象、対象数＝9,798サンプル

【関連情報】

- ・[博報堂との協業でシステム基盤の診断サービス「HAKUHODO Marsys Assessment for RevOps」の提供を開始](#)
- ・[連載【企業の「稼ぐ力」を最大化する RevOps】Vol.1 「RevOps」と何か？](#)

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)

バーチャレクス・コンサルティングは創業来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、"Succession with You" — 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業のCRM領域のDX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのコアスキルを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

■ バーチャレクスグループについて (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企業、約1,000名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。2016年6月には東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場しています。

【本件に関するお問い合わせ】

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください