

2023年6月28日

報道関係各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証グロース：6193)

RevOps に関する実態調査 2023年版第二弾結果公開

～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取り組みの有無で
売上などの成果に関する違いが判明！～

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）』に関する実態調査第二弾の結果を公開しました。

これは前回の2023年版第一弾「認知&取り組み状況 編」に続く、第二弾「成果 編」となります。

第一弾調査結果ハイライト ※詳しくは[こちら](#)

- RevOpsの全体の認知度は**1割程度**
- RevOpsの「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**が上位を占めている。
- RevOpsの「所属部署」別認知度では、**人事、経営企画、情報システム**が上位を占めている。
- 「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行っている国内企業は全体として**17.5%の割合（2割弱）**。
- 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割を超えている**。
- 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**」。

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。

■第二弾調査概要

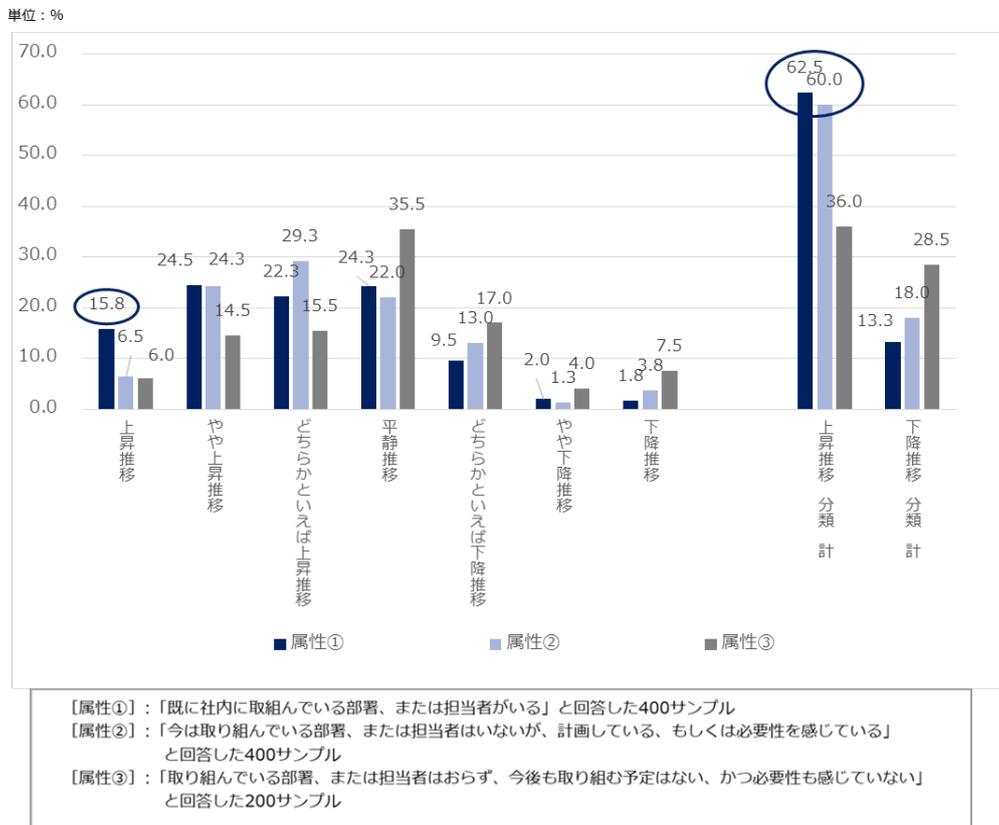
9,798人の対象者のうち、以下に当てはまる1,000人に対して深掘り調査を行いました。

「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：既に社内に取組んでいる部署、または担当がいる（n=400）
- 属性②：今は取組んでいる部署、または担当はいないが、計画している、もしくは必要性を感じている（n=400）
- 属性③：取組んでいる部署、または担当はおらず、今後も取組む予定はない、かつ必要性も感じていない（n=200）

1. 直近5年間の「売上」推移について

属性別「売上推移（直近5年間）」回答割合



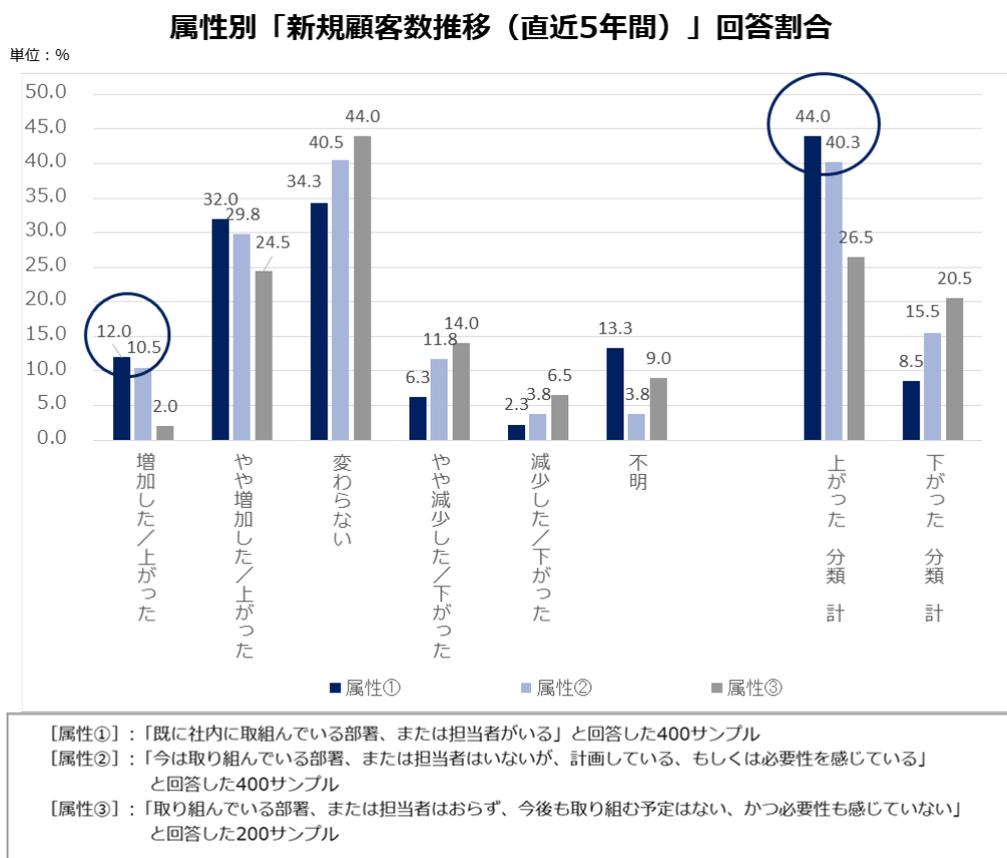
直近5年間の売上が「**上昇推移**」であると回答した企業を見ると、「**既に社内に取り組んでいる部署、または担当者がある**」（＝**属性①**）の回答割合が他の属性②③に比べて最も高い状況です。

また「**上昇推移 分類計**」（＝「**上昇推移**」「**やや上昇推移**」「**どちらかといえば上昇推移**」と回答した割合の合計、以下省略）においても同様に**属性①**の回答割合が最も高い状況であり、次いで「**今は取り組んでいる部署、または担当者がいないが、計画している、もしくは必要性を感じている**」（＝**属性②**）が高い状況です。

「**上昇推移 分類計**」において、**属性①**だけでなく、**属性②**も高い状況なのは、取り組み段階の違いはあるものの連携の重要性を強く意識していて、マーケとセールスなどの部分的な連携、もしくは「The Model」の概念のように部門別の最適化などがある程度図れたことが成果に繋がっている可能性が高いと推測されます。

直近5年間の「売上」推移のまとめとしては、**属性①**の「**上昇推移**」回答割合が他と比べて顕著に高く、加えて**属性①②**の「**上昇推移 分類計**」回答割合が「**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、かつ必要性を感じていない**」（＝**属性③**）に比べて顕著に高く、前提として業界特性などの市場環境に影響されている部分があるものの、取り組み状況によっての違いが見受けられました。

2. 直近5年間の「新規顧客数」推移について



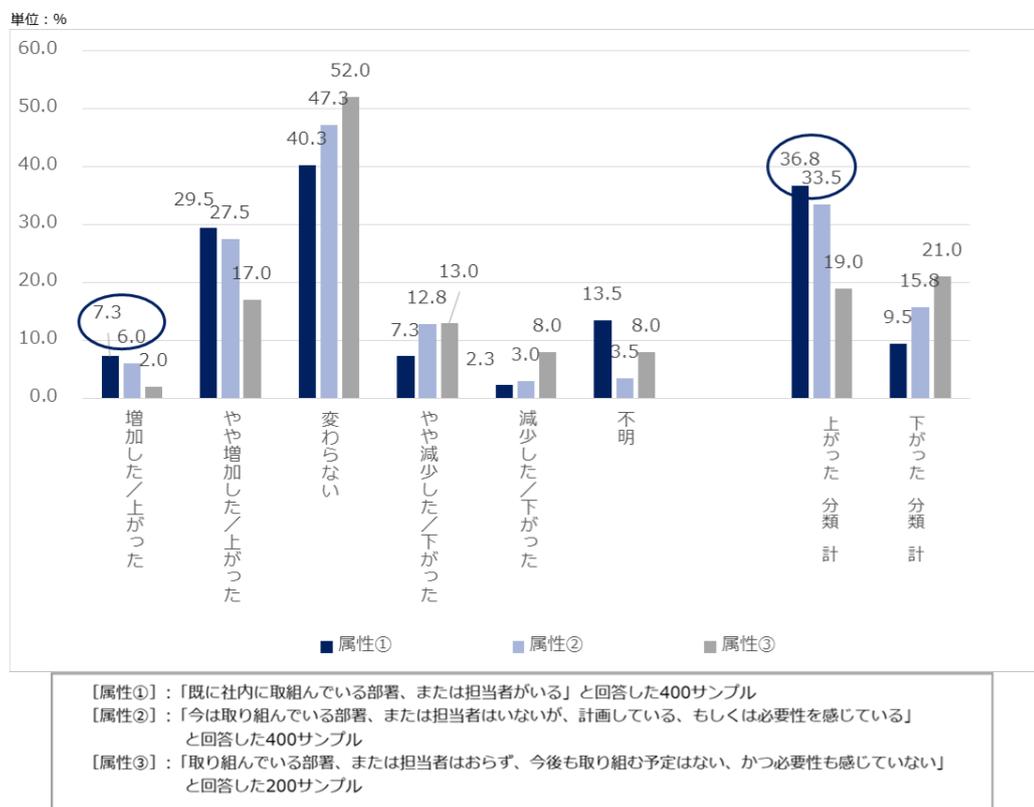
直近5年間の「新規顧客数」が「増加した／上がった」と回答した企業を見ると、**【属性①】**の回答割合が最も高い状況であり、**【属性②】**も次いで高い状況です。

また「**上がった 分類計**」（＝「増加した／上がった」「やや増加した／上がった」と回答した割合の合計、以下省略）においても、**【属性①】**の回答割合が最も高い状況であり、**【属性②】**も次いで高い状況です。

直近5年間の「新規顧客数」推移のまとめとしては、**属性①②**の「増加した／上がった」回答割合が**【属性③】**と比べて顕著に高く、加えて**属性①②**の「**上がった 分類計**」回答割合が**【属性③】**に比べて顕著に高く、**属性①②**と**【属性③】**に大きな違いが見受けられました。

3. 直近5年間の「既存顧客数」の推移について

属性別「既存顧客数推移（直近5年間）」回答割合



直近5年間の「既存顧客数」が「増加した／上がった」と回答した企業を見ると、【属性①】の回答割合が最も高い状況であり、【属性②】も次いで高い状況です。

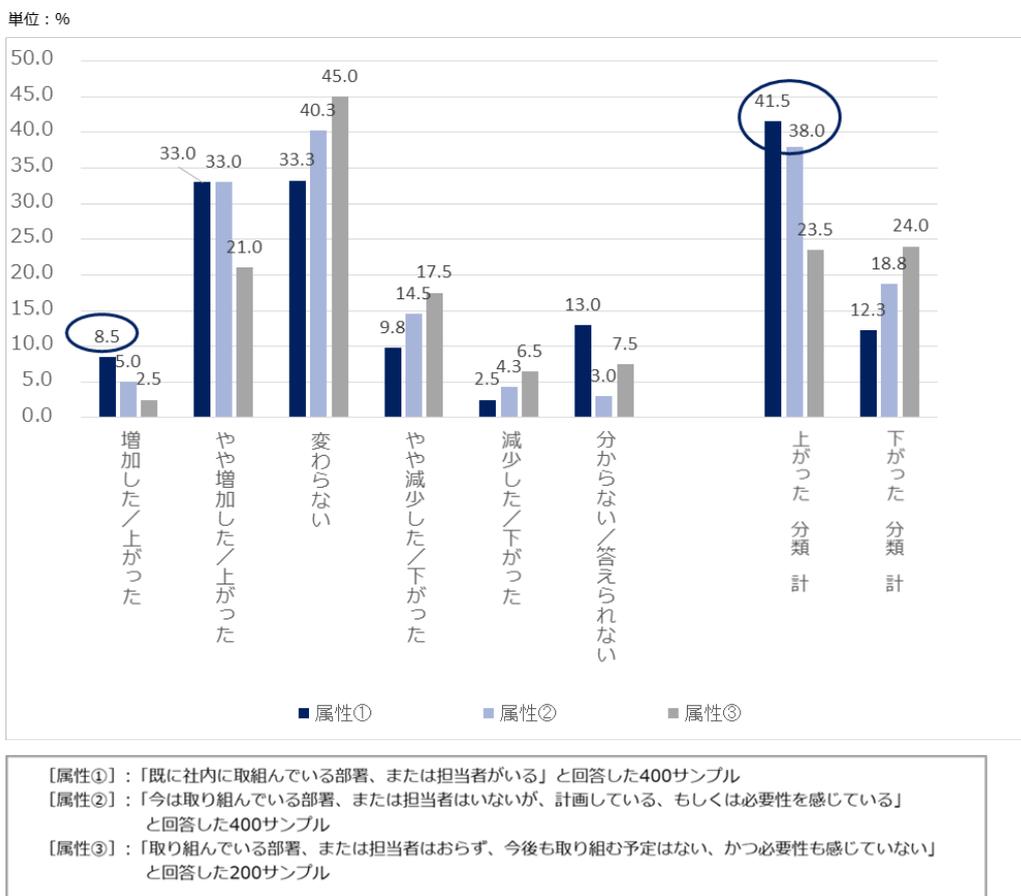
また「上がった 分類計」（＝「増加した／上がった」「やや増加した／上がった」と回答した割合の合計、以下省略）においても、【属性①】の回答割合が最も高い状況であり、【属性②】も次いで高い状況です。

【属性③】に比べて【属性①】【属性②】の回答割合が非常に高い状況であり、【属性②】も属性①に次いで高い状況です。

直近5年間の「既存顧客数」推移のまとめとしては、属性①②の「増加した／上がった」回答割合が属性③と比べて顕著に高く、加えて属性①②の「上がった 分類計」回答割合も属性③に比べて顕著に高いため、属性①②と属性③に大きな違いが見受けられました。

4. 直近5年間の「客単価」の推移について

属性別「客単価推移（直近5年間）」回答割合



直近5年間の「客単価」が「増加した／上がった」と回答した企業を見ると【属性①】の回答割合が最も高い状況です。

また「上がった 分類計」（＝「増加した／上がった」「やや増加した／上がった」と回答した割合の合計、以下省略）においても、【属性①】の回答割合が最も高い状況であり、【属性②】も属性①に次いで高い状況です。

直近5年間の「客単価」推移のまとめとしては、属性①の「増加した／上がった」回答割合が属性②および【属性③】と比べて顕著に高く、加えて属性①②の「上がった 分類計」回答割合が属性③に比べて顕著に高く、属性①②と属性③に大きな違いが見受けられました。

5. まとめ

第二弾「成果編」全体としては、「マーケティング」「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状況や意向の違いによって「売上」と売上に影響する「新規顧客数」「既存顧客数」「客単価」の違いがあると分かり、国内企業においても RevOps の取り組みは「企業の稼ぐ力」を最大化するための重要なテーマであることが改めて浮き彫りになりました。

今回は第二弾：「成果編」の内容になりますが、追って第三弾：「運用編」の結果を公開していく予定です。既に公開している第一弾：「認知&取り組み状況編」については以下のテキストリンクよりご参照ください。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「[お問い合わせ詳細](#)」に「[RevOps 調査第三弾メルマガ配信希望](#)」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。

【『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（レベニューオペレーション、以下「レブオプス」）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。

【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】

- ・ [RevOps実態調査（国内） 2023年版第一弾：「認知&取り組み状況 編」](#)
- ・ [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