

セラク CCC、NTTデータイントラマートと協業し、クラウド BPM 領域に進出
～システムの定着・活用に向けたノウハウと、
カスタマーサクセス機能を加えた新メニューを共同開発～



株式会社セラクの完全子会社である株式会社セラク CCC（東京都新宿区、代表取締役：宮崎龍己、以下「セラク CCC 社」）は、株式会社NTTデータ イントラマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：中山 義人、以下「イントラマート社」）と協業し、イントラマート社のクラウド型ローコード開発サービス「Accel-Mart Quick」に、セラク CCC 社のシステムの定着・活用に向けたノウハウと、カスタマーサクセス機能を加えた新メニュー「カスタマーサクセス支援サービス」を2023年10月1日から提供開始します。業務プロセスのデジタル化・自動化においても、企業自らがローコードでシステム開発を内製化できるよう伴走しながら支援することで企業のDX推進に貢献します。

協業の背景

セラク CCC 社は、2013年より「カスタマーサクセスソリューション事業」として顧客管理（CRM）、営業管理（SFA）、マーケティングオートメーション（MA）をはじめとするクラウドシステムの運用・定着化支援事業を行っており、在籍する300名以上のクラウド人材が400社以上の顧客企業に対しクラウドシステムの運用・定着化を支援しています。セラクグループとしても、クラウド型統合人事システムCOMPANYの導入・定着化支援や、Microsoft Power Platformなどのローコード開発に注力しています。

2021年からの株式会社NTTデータとの協業が大きく加速したことを起点に、イントラマート社のAccel-Mart Quickの新メニュー「カスタマーサクセス支援サービス」の共同開発に至りました。

協業の内容

■カスタマーサクセスサービスのメニュー開発

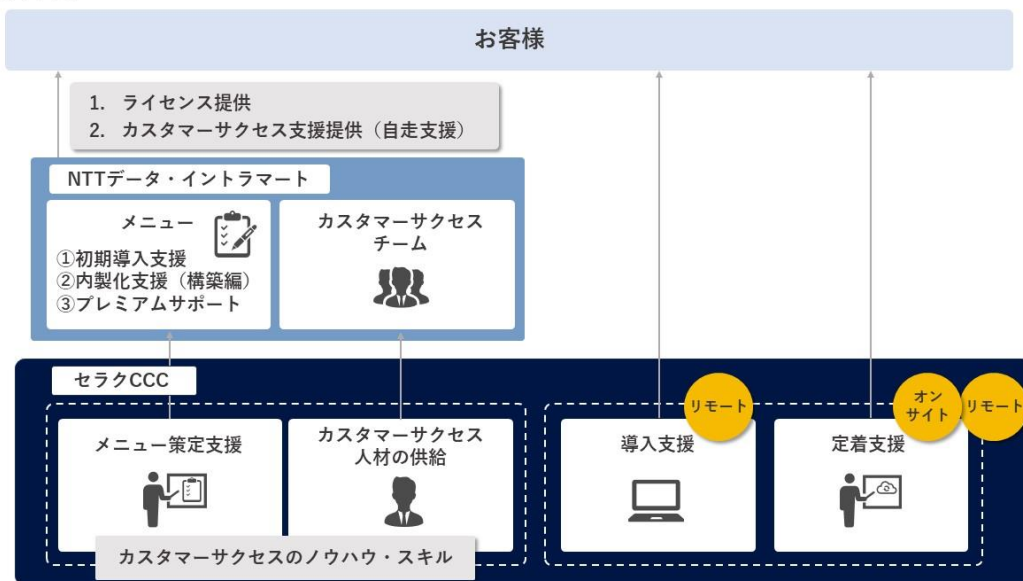
イントラマート社のAccel-Mart Quickは、プログラミング知識がない方でも簡便な業務用アプリケーション開発を可能とするクラウド型ローコード開発サービスです。新メニューでは、サービス導入後の着実なシステム定着と成果創出を目的に、セラク CCC のクラウドシステムの定着・活用促進の過去実績に基づく知見から共同開発した「カスタマーサクセス支援サービス」を提供します。

本サービスでは、①初期導入支援、②内製化支援(構築編)、③プレミアムサポート(定着編)の3つのプランを用意しており、マスタ設定やサンプル提供だけではなく、初回ヒアリングや Q&A 対応、運用開始後の定期打ち合わせも完備しているため、早期プロジェクトの立ち上げと同時に組織の自走を実現します。一方で、自走しきれないお客様にはセラク CCC 単独での導入支援、オンサイトを主とした定着・活用支援を提供します。(下図参照)

■カスタマーサクセスチームの体制構築

今回イントラマート社が提供する Accel-Mart Quick はサブスクリプションモデルであり、初期オンボーディングからその後の定着支援を担うカスタマーサクセス機能が重要です。新たなクラウドシステムの提供にあたってカスタマーサクセス機能・組織開発は課題としてよく挙げられていることから、体制構築にあたってはコンサルティングとプロジェクトリードを担うサクセスマネージャーから設計・実装・トレーニングを担うサクセス担当までセラク CCC のメンバーから構成されています。

協業の内容



今後の展望

「Accel-Mart Quick」に加え、イントラマート社が提供するローコード開発プラットフォームによる業務プロセスのデジタル化・オートメーション化に伴走する BPM 人材 100 名の育成を目指し、企業の事業成長に貢献します。

株式会社NTTデータ イントラマート 代表取締役社長 中山義人様のコメント

このたびの「カスタマーサクセス支援サービス」のリリースを心より歓迎いたします。ビジネス環境や顧客ニーズが多様化する昨今、弊社の強みでもあるローコード開発に加え、システムの運用・定着化を伴走型でサポートすることでサービス導入後の着実な成果創出を実現し、多くの企業が取り組むDX推進に大きく貢献できるものと確信しております。

今後もセラク CCC 様との協業を深めながら、企業の事業成長のスピードをさらに加速する製品・サービスの提供に努めてまいります。

■株式会社NTTデータ イントラマートについて

<https://www.intra-mart.jp/>

株式会社NTTデータ イントラマートは、Web システム構築のための商用フレームワーク製品「intra-mart®」の開発および販売を中心に事業展開しています。1998 年より、当社が企画、開発した独自のシステム開発フレームワーク、業務コンポーネント群、アプリケーションシリーズは、2023 年 3 月末現在 9,500 社を超える企業へ導入されており、200 社以上のパートナーと共に、システム構築、コンサルティング、教育、運用支援に至るまでのトータルソリューションを提供しています。

■株式会社セラク CCC について

<https://www.ccc.seraku.co.jp/>

株式会社セラクの完全子会社である株式会社セラク CCC は、2022 年 12 月に株式会社セラクのカスタマーサクセスソリューション事業を会社分割により承継。Salesforce 社各種製品の定着・活用支援を担うカスタマーサクセスソリューション事業として Salesforce をはじめとするクラウドシステムの運用・定着化支援事業を行っており、在籍する 300 名以上のクラウド人材が 400 社以上の顧客企業に対しクラウドシステムの運用・定着化を支援しています。セラク CCC における CCC は『Contribute Customer Continue』を表し、当社サービスを通じて顧客や社会の発展に貢献し続けるという事業コンセプトを表しています。

※「intra-mart」は株式会社NTTデータ イントラマートの登録商標です。

※その他記載されている会社名、システム名、製品名は一般に各社の商標、又は登録商標です。

■本件のお問い合わせ先

株式会社セラク 経営戦略室 広報/IR 担当

TEL:03-3227-2321