

PRESS RELEASE

2023年12月20日
株式会社 OpenModels

【CRMを活用する営業責任者530名に調査】 2023年版 CRMツール利用実態と課題

営業DX基盤「Creatio」を提供するOpenModels、 CRMツール浸透実態と課題を調査

株式会社 BlueMeme（ブルーミーム、本社：東京都千代田区、代表取締役社長：松岡 真功、以下 BlueMeme）の完全子会社であり、営業 DX 基盤「Creatio」の国内独占販売を手掛ける株式会社 OpenModels（オープンモデルズ、本社：東京都千代田区、代表取締役社長：辻口 真理子、以下 OpenModels）は、CRM 関連部署に勤務する営業責任者・マネージャー530名を対象に、CRM ツール浸透実態と課題に関する調査を実施致しました。

背景

国内におけるシステム開発や CRM 導入は、急速なテクノロジーの進化やビジネス環境の変化により、多岐にわたる課題に直面しています。企業はコスト、カスタマイズの難易度、ユーザビリティ、コミュニケーションの側面で困難に立ち向かっています。こうした背景の中、OpenModels では、営業 DX 基盤「Creatio」を日本市場に初めて投入することで、アジャイル手法とローコード開発を駆使し、業務システム開発における開発生産性と品質の向上に注力しています。この取り組みの一環として、国内企業における CRM ツールの利用実態と課題に関する調査を実施致しました。

調査項目一覧

1. ビジネスモデルとして近いものをお選びください。
2. 従業員数を教えてください。
3. 企業の年間の売り上げを教えてください。
4. 営業チームの人数を教えてください。
5. CRM ツールを活用している人数を教えてください。
6. 活用している CRM ツールを教えてください。
7. お勤め先では、どの程度 CRM ツールの活用が定着していると感じますか。
8. CRM ツールの活用によって見えた定量的な効果はどのようなものがありますか。
9. CRM ツールの活用によって見えた定性的な効果はどのようなものがありますか。
10. CRM ツールの「活用」において感じた課題があれば、教えてください。
11. CRM ツールの「効果」に関して感じた課題があれば、教えてください。
12. CRM ツール関連メンバーとの「コミュニケーション」における課題を教えてください。
13. CRM ツール活用で求める機能があれば、教えてください。

調査レポートは無償でダウンロード頂けます。

【CRM を活用する営業責任者 530 名に調査】2023 年版 CRM ツール利用実態と課題：
<https://form.run/@report-OpenModels-CRMtools>

調査概要

調査概要：CRM ツール浸透実態と課題に関する調査

調査方法：IDEATECH が提供するリサーチ PR「リサピー®」の企画によるインターネット調査

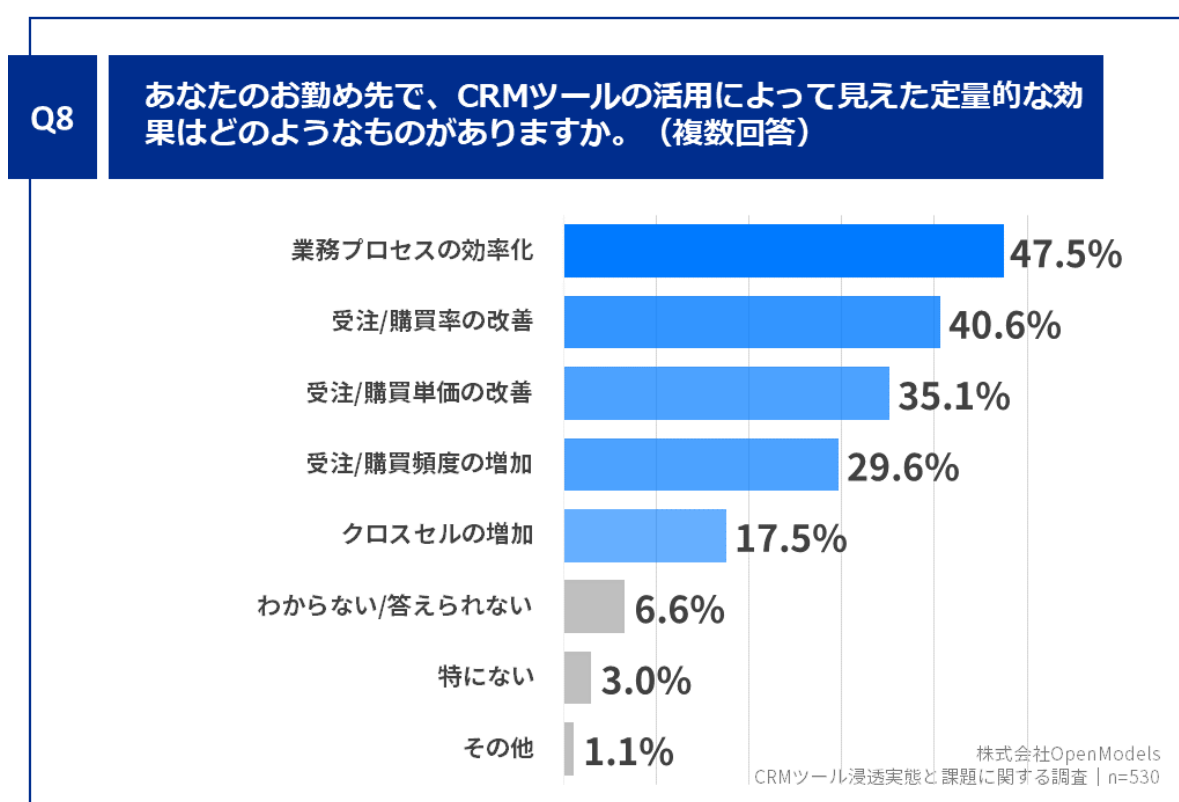
調査期間：2023 年 11 月 17 日～同年 11 月 18 日

有効回答：CRM 関連部署に勤務する営業責任者・マネージャー530 名

※構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはなりません。

調査レポート例

CRM ツールの活用によって見えた定量的な効果、「業務プロセスの効率化」(47.5%) や「受注/購買率の改善」(40.6%) など



「Q8.あなたのお勤め先で、CRM ツールの活用によって見えた定量的な効果はどのようなものがありますか。(複数回答)」(n=530) と質問したところ、「業務プロセスの効率化」が 47.5%、「受注/購買率の改善」が 40.6%、「受注/購買単価の改善」が 35.1%という回答となりました。

- 業務プロセスの効率化：47.5%
- 受注/購買率の改善：40.6%
- 受注/購買単価の改善：35.1%
- 受注/購買頻度の増加：29.6%
- クロスセルの増加：17.5%
- わからない/答えられない：6.6%
- 特にない：3.0%
- その他：1.1%

調査結果まとめ

多くの企業が顧客/リードとの強化された関係構築を目的に CRM ツールを導入しています。本調査により、CRM ツールの定着率は全体の 40%にとどまりつつも、業務プロセスの効率化や収益性向上などさまざまな効果が確認されています。一方で、CRM ツールの導入や活用にはいくつかの課題が浮かび上がっており、その主な要因は開発コスト、CRM のカスタマイズの難易度、そして CRM ツールの活用率の低さです。これらの課題に対処するためには、アジャイル開発によるシステム改修やコストの低減、自社のビジネス実態への適応が求められます。これにより、企業はより効果的かつ柔軟に CRM ツールを活用し、顧客との関係を更に向上させることが期待されます。

ノーコード開発基盤「Creatio」が日本初上陸



Creatio はノーコード開発で、ビジネスの要件に応じた高速開発が可能です。マーケティング、セールス、サービス提供に必要な標準機能を豊富に備え、ノーコードで改修することで、業務ユーザーの視点から細かい単位で何度も改修でき、コストを最小限に抑えつつ、実際に利用可能なシステムを構築できます。また、マーケティング、セールス、サービス提供を統合的に扱うプラットフォームとして機能し、通常は別個に導入されるであろう CRM やセールスフォースの周辺システムも Creatio1 つで実現できます。企業は柔軟性と統合性を備えたビジネスプロセスを構築し、迅速かつ効率的に業務を遂行できます。

Creatio 製品ページ：

<https://www.openmodels.com/creatio/>

株式会社 OpenModels について

BlueMeme の完全子会社である OpenModels は、アジャイルとローコードという開発手法を活用した、業務システムの受託開発およびプラットフォーム事業に特化した会社です。標準化された技術や製品、サービス、プロジェクト管理手法を用いて、これまでに蓄積されたノウハウを活用することで、開発生産性の向上と成果物の品質の確保を実現しています。2023 年に米国 Creatio 社と日本国内総販売代理店契約を締結し、ノーコード基盤「Creatio」の日本向けサポート、ローカライズと販売を行っています。

社名：株式会社 OpenModels

代表者：代表取締役社長 辻口 真理子

所在地：東京都千代田区神田錦町 3-20

資本金：10,000,000 円（2023 年 3 月 31 日時点）

設立：2017 年 12 月

URL：<https://www.openmodels.com/>

株式会社 BlueMeme について

BlueMeme は、2012 年にローコード開発基盤「OutSystems」を日本で初めて導入し、日本のローコード開発市場を第一線でけん引してきました。2023 年 9 月末時点、累計 160 社以上の導入実績、3,600 件以上のローコードを活用したサービスの提供実績に加え、5,600 名以上の

OutSystems の技術者の育成といった実績に基づきアジア初の OutSystems プレミアパートナーに認定されています。当社では、独自の開発方法論「AGILE-DX」を用いて、アジャイルとローコード手法の効果的な運用を実現しています。今後も、最新技術を活用した次世代型の情報システム開発を通じて、破壊的な変革を乗り切るための DX を実現し、日本企業の国際的な競争力を向上させていきます。

社名：株式会社 BlueMeme

代表者：代表取締役社長 松岡 真功

所在地：東京都千代田区神田錦町 3-20

資本金：971,243,225 円（2023 年 9 月 30 日時点）

事業開始：2009 年 8 月（設立 2006 年 12 月・資産管理会社として設立後、現代表にて事業開始）

上場市場：東証グロース（証券番号：4069）

URL：<https://www.bluememe.jp/>

報道関係者様からのお問い合わせ

BlueMeme（ブルーミーム）グループ広報事務局 担当：押山、上原

TEL：0570-080-016 E-mail：webmk@bluememe.jp