

PRESS RELEASE

2024年2月1日
株式会社 OpenModels

【CRMを活用する開発・運用担当500名以上に調査】 2023年版 CRMツールのカスタマイズ実態

営業DX基盤「Creatio」を提供するOpenModels、 CRMツールの運用と開発について調査

株式会社 BlueMeme（ブルーミー、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ツール開発・運用担当者 519 名を対象に、CRM ツールの運用と開発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、アジャイル手法とノ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 ツールのカスタマイズ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. 年間の売り上げを教えてください。
4. CRM ツール導入～運用開始までにかかった時間を教えてください。
5. 既存の CRM ツールに対して、新しくカスタマイズする機能にかかる平均の時間を教えてください。
6. お勤め先で活用している 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「開発・カスタマイズ」において感じた課題があれば、教えてください。
11. CRM ツール関連メンバーとの「コミュニケーション」における課題があれば、教えてください。
12. 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 を活用する開発・運用担当 500 名以上に調査】2023 年版 CRM ツールのカスタマイズ実態：

<https://form.run/@report-OpenModels-CRMtools-2>

調査概要

調査概要：CRM ツールのカスタマイズ実態調査

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

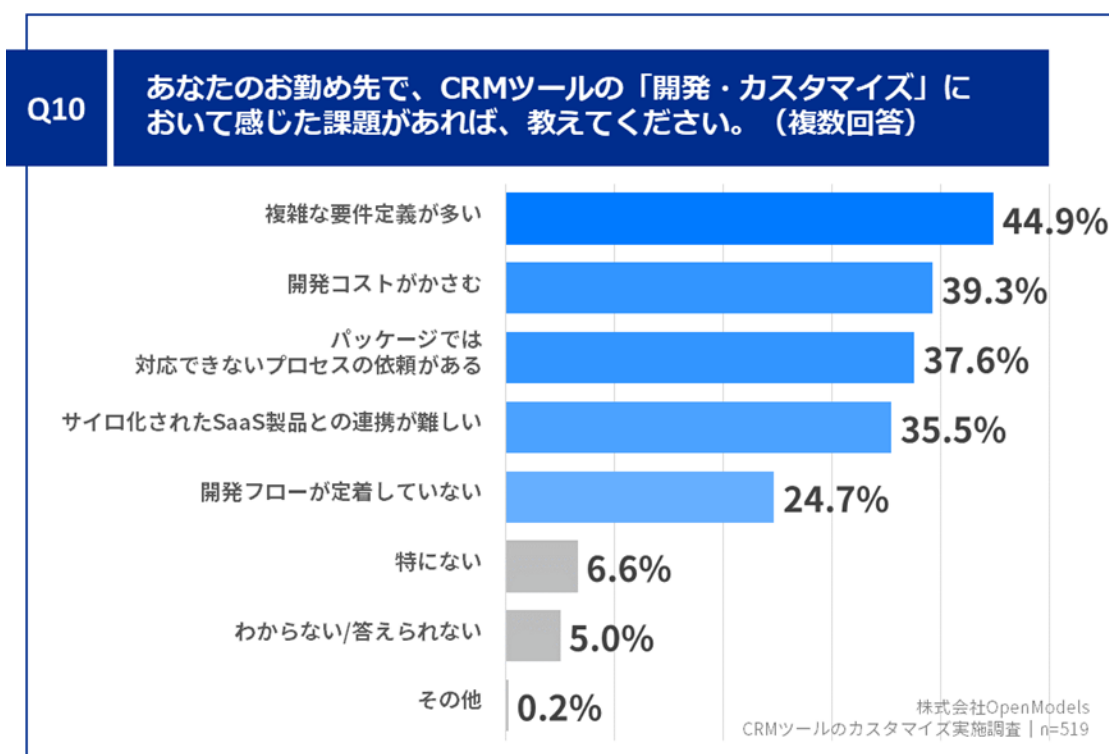
調査期間：2023年11月17日～同年11月20日

有効回答：CRM 関連部署に勤務するツール開発・運用担当者（情報システム・システム開発・運用部署）519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「開発・カスタマイズ」において感じた課題、「複雑な要件定義が多い」（44.9%）や「開発コストがかさむ」（39.3%）など



「Q10.あなたのお勤め先で、CRM ツールの「開発・カスタマイズ」において感じた課題があれば、教えてください。（複数回答）」（n=519）と質問したところ、「複雑な要件定義が多い」が44.9%、「開発コストがかさむ」が39.3%、「パッケージでは対応できないプロセスの依頼がある」が37.6%という回答となりました。

- 複雑な要件定義が多い：44.9%
- 開発コストがかさむ：39.3%
- パッケージでは対応できないプロセスの依頼がある：37.6%
- サイロ化された SaaS 製品との連携が難しい：35.5%
- 開発フローが定着していない：24.7%
- 特になし：6.6%
- わからない/答えられない：5.0%
- その他：0.2%

調査結果まとめ

調査の結果、CRM ツールを導入済みの企業においては、CRM の活用が業務プロセスの効率化や顧客満足度の向上などに寄与していることが確認できました。一方で、CRM ツールの導入から運用開始までには相応の時間がかかることが示され、新たなカスタマイズにも時間がかかるという課題が浮き彫りになっています。また、CRM ツールの開発・カスタマイズやコミュニケーションにおいては、複雑な要件や開発コスト、開発・運用の意図の可視化、営業メンバーとのコミュニケーション不足が主な課題として挙げられており、特に、自社仕様に合わせてカスタマイズする際のコストと開発時間に関する課題が指摘されました。

これからの CRM ツールに期待される要素は、コストの削減と同時に、ユーザー企業主導の開発・カスタマイズが簡単に行えることであり、本調査によって、CRM ツールの導入および運用に関する実態と課題の把握、今後の展望に向けて検討すべきポイントが示されました。

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、開發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 12 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。2024 年 1 月時点、累計 160 社以上の導入実績、3,800 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、5,700 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 12 月 31 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