

『レベニューオペレーション (RevOps) の教科書』
(翔泳社)ダウンロード特典

レ
ベ
ニ
ュ
ー
組
織
の
構
成
と
役
割

本ダウンロードPDFは、『レベニューオペレーション(RevOps)の教科書』の読者の方のうち、「レベニュー組織」に馴染みがない方に向けて、レベニュー組織の構成と役割について補足することを目的に作成しました。

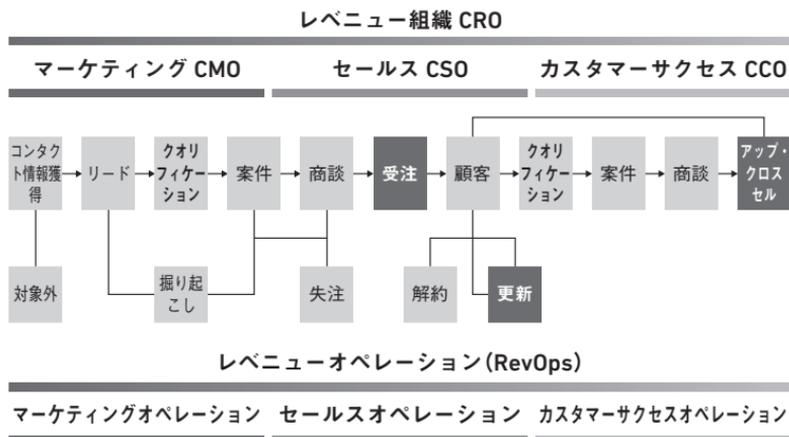
特典

レベニュー組織の構成と役割

レベニュー組織とは？

拙著『レベニューオペレーション(RevOps)の教科書』(翔泳社)で取り上げているレベニュー組織はマーケティング、インサイドセールス、営業、カスタマーサクセスとそれを支えるオペレーション部門で構成されますが(図1)、中にはこれらの組織がないという企業もあるでしょう。まず『レベニューオペレーション(RevOps)の教科書』におけるレベニュー組織の定義を紹介します。**レベニュー組織とは、企業の収益を最大化するために設計された部門やチームの集合体を指しています。**マーケティング、インサイドセールス、営業、カスタマーサクセスが主要なフィールド部門の構成要素

■ 図1：レベニュープロセスに沿った組織構成

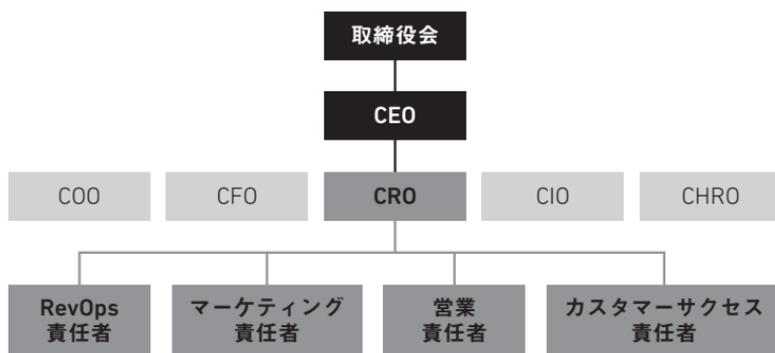


となりますが、日本の伝統的な企業では一般的にカスタマーサクセスの役割を営業が担っているということが多くです。

マーケティングは製品やサービスのブランド認知度向上やリードジェネレーションを担い、営業は新規顧客の獲得と既存顧客へのアップセル・クロスセルを担います。

インサイドセールスは、マーケティングまたは営業部門の中に含まれることが一般的であるため、本書では役割名をとり上げての個別の記載は少ないですが、マーケティングの収益貢献の可視化や営業生産性の向上において重要な役割です。マーケティングと営業の間のレベニュープロセスにおいて、リードと継続的にコミュニケーションを図りながら営業の商談機会創出を担うのももちろんですが、重要な活動としてのリードマネジメントも実施します。

■ 図2：レベニュー組織でのRevOpsの位置づけ



カスタマーサクセスは顧客の製品やサービスの活用度向上を支援し、成功体験を提供することで収益向上に寄与する役割を担います。オンボーディング支援、カスタマーサポート、契約の更新や契約拡大につなげる提案活動などがあります。クラウドソフトウェア企業で誕生した役割であり、複雑な製品やサービスの活用プロセスを支援することによる収益向上を目指すものです。昨今、サブスクリプションビジネスへの展開を目指す多くの業界でベストプラクティスとしてこの役割が注目されてきました。

どのフィールド部門においても、AIと高度なデータ活用は重点テーマです。データ分析やAIを活用して顧客の行動を予測し最適なタイミングで適切なコミュニケーションを実施することで購買プロセス、利活用のレベルを促進します。必ずしもすべて人力ではなく、テクノロジーを活用したプロアクティブな顧客支援における

自動化の活用も求められています。顧客中心のビジネスモデルへのシフトが進む中で、すべての部門が顧客視点を持ち、顧客価値を最大化することを目指す必要があります。そのためには、フィールド部門間でのシームレスな連携が重要です。データ共有やコミュニケーションの効率化を図ることで、顧客への一貫したメッセージを伝えることが求められます。テクノロジーやデータの統合、共通ゴールを目指した組織間連携、シームレスな顧客体験の設計、生産性の向上などが主な課題として想定され、その解決により持続的な成長を実現する役割としてCROやRevOpsが存在します。

RevOpsはレベニュー組織においてフィールド部門を支えるオペレーション部門です。図2のようにCRO直下でレベニュー組織のどのフィールド部門にも属さないことにより、**中立的な立場で客観的なデータを経営に提示し、収益成長の戦略実現に向けて最適な意思決定、リソースの最適化を支援します。**RevOpsが組織化され、経営のパートナーとして戦略的に支援できることは収益成長において不可欠です。『レベニューオペレーション(RevOps)の教科書』で持続的に成長するレベニュー組織を支えるRevOpsについて読み進めてください。