

ランスタッド株式会社 様

信頼の置ける伴走者としてきめ細やかな設計・実装を実現 HubSpotをプラットフォームとしたナーチャリング基盤を構築



会社名

ランスタッド株式会社

設立年月日

1980年8月（日本法人）

本社所在地

〒102-8578
東京都千代田区紀尾井町4-1
ニューオータニガーデンコート21F

URL

<https://www.randstad.co.jp/>

業種

人材サービス

事業内容

人材派遣サービス、人材紹介サービス、テクノロジーサービス、アウトソーシング事業、人事サービス

導入サービス

- ・ リードナーチャリング戦略設計/コンサルティング
 - ペルソナ
 - カスタマージャーニーマップ
 - コンテンツ戦略マップ
 - リードクオリフィケーション
 - マーケティング&インサイドセールスフロー
- ・ リードナーチャリング設計に基づいたHubSpot CRM、HubSpot Marketing Hubの各種設定
- ・ ナーチャリングメールの作成



1960年、オランダにて設立されたランスタッド株式会社（以下、ランスタッド）は、世界39の国と地域に4,400以上の拠点を置く、世界最大級の総合人材サービス企業です。日本のBtoB領域における活動では数万件にも及ぶリードを獲得しており、この貴重な資産を積極的に活用していこうと、リードナーチャリングの推進を決定。SEデザインの「HubSpot 導入・活用支援サービス」を導入し、HubSpotを軸とするリードナーチャリング基盤の構築を行いました。「伴走型のコンサルティング」と「戦略的な設計プロセスに基づく実装」の両立というSEデザインの強みを活かし、成果に直結する施策を進めています。

“膨大なリード”という資産から 商談を創出していくために感じた リードナーチャリングの必要性

ランスタッドは「世界で最も公平で専門性を備えた人材サービス会社になる」というビジョンを掲げ、4つの専門分野（オペレーショナル/プロフェッショナル/デジタル/エンタープライズ）を軸とする組織体制で、企業と人材に寄り添う専門性の高いサービスを提供しています。法人向けサービスとしては、人材派遣、人材紹介、アウトソーシング、人事サービスを中心とするソリューションを展開。企業のニーズを深く理解し、現場の即戦力から特有のスキルをもつ人材まで、ベストなマッチングを実現しています。

一方、DXの浸透、生成AIの台頭、深刻な人材不足など、企業を取り巻く環境はめまぐるしく変わり、働き方の多様化は加速、企業はより個別最適なサポートを必要とするようになりました。ゆえにランスタッドへの問い合わせやセミナーへの参加者も多く、さまざまなマーケティング活動によって創出したリード

は数万件にも上っています。しかしCVの伸び悩み、休眠リードの増加、導入していたHubSpotの利活用など、徐々に課題が浮き彫りとなってきました。

「そこでHubSpotを活用したリードナーチャリングのシナリオ設計において、プロのサポートを受けたいと考えました。数あるマーケティング支援会社からSEデザインへ依頼した理由は、コミュニケーションの質とスピードがとくに優れていると感じたからです。プロジェクト始動後も、いつも親身になって専門性の高いアドバイスをくださり、大変感謝しております」（久守氏）

コンサルティングを通じて 現状の課題と要件定義を明確化し 設計・実装へつなげていく

本プロジェクトにおいてSEデザインに依頼したのは、法人を対象とした「人材派遣/事務・オフィス系人材派遣」と「人材紹介/プロフェッショナル人材紹介」のリードナーチャリング戦略設計です。サービス提供期間

は半年間。週に1回以上のミーティングやビジネスチャットツールでの頻繁なやりとりなど、密なコミュニケーションを重ねていきました。はじめに取り組まれたのはコンサルティングです。ランスタッドの現状を共有しながら課題を明確にし、具体的な要件定義が行なわれました。

「SEデザインのコンサルティングは対話を重視しており、我々も『提案を聞いて終わり』ではありません。次のミーティングまでに、こちら側の意向や情報をまとめておくという『宿題』があるのです。それは決してネガティブなものではなくむしろポジティブで、さまざまな気づきを得る契機にもなりました。たとえばペルソナの定義にあたり、事業所のリーダーへヒアリングを行なったのですが、マーケティングチームと現場との間にターゲットリードに対する認識のズレが生じていることが判明したのです。各部門との連携や認識合わせの重要性を、改めて感じることとなりました」(中村氏)

リードを評価する仕組みを整え HubSpotを最大限活用した リードナーチャリング基盤を設計

SEデザインはコンサルティングのなかでペルソナの定義、カスタマージャーニーマップの設計、購買プロセスに沿ったコンテンツ戦略の策定、リードの行動情報や評価基準をセグメントしたリードクオリフィケーションマトリクスの制作を行いました。それらを経て、マーケティングやインサイドセールスのフロー構築を通じた、ワークフローやナーチャリングメールの作成などHubSpotの各種設定を実装。リードを定量的に評価する仕組みを整えると同時に、今後のリードナーチャリング活動における最適基盤をつくり上げていきました。

「SEデザインの数々のアウトプットにより頭の中が整理され、思考が可視化されていく感覚を覚えました。また、ミーティングの度に取り組むべき要件をまとめた定義書を用意して下さるのもありがたかったです。中・長期的なプロジェクトですから、弊社内で担当者の変更もあるかもしれません。しかしこの定義書があればナーチャリングの施策を振り返るなど、プロジェクトの道のりを辿れます」(久守氏)

本プロジェクトによって、他部門と円滑な連携も図れるようになりました。リードクオリフィケーションマトリクスでセールスチームへのト

スアップの基準を示しながら、HubSpotによるリードの管理、共有が可能となるからです。

「優先的にアプローチすべきリードが分かるなど、私たちインサイドセールスも対応しやすい設計をしていただいたと感じています。導入済みの施策にもアラインできますので、成果に直結する効果を期待しています」(山浦氏)

コンサルティングから実装まで ワンストップのサービスで ビジネス成果の最大化を目指す

SEデザインでは「伴走型のコンサルティング」と「プロセスの設計に基づく実装」を、一気通貫で行う包括的なサービスを強みとしています。さらに実績豊富なHubSpot認定パートナーとして、本プロジェクトでもHubSpotの特性を活かしたカスタマイズを行なうことができました。

「コンサルティングから設計、実装まで、ワンストップでご支援いただけるメリットは、プロジェクトの要所要所で感じていました。こちらの意図を汲み取ったうえで柔軟にご対応いただき、きめ細やかな設計、実装をしてくださったので、納得のいくリードナーチャリング基盤が構築できたかと満足しています。SEデザインの担当者の方々とは毎週ミーティングで顔を合わせていたこともあり、同僚のような信頼関係を築きながらプロジェクトを進められました」(久守氏)

本プロジェクトはランスタッドのビジョン達成に向けた、ひとつの通過点に過ぎません。ランスタッドは常に時代の先を見据え、ニーズを的確にとらえながら成長を続けています。

「企業が人材に求めるニーズや課題は、急速に変化していきます。私たちはそれらの動向を注視し、サービスに反映していかなければなりません。お客様に選ばれる企業こそ、生き残れる企業。SEデザインとは今後も協業していきたいですし、この変化の時代に求められる新しいサービスを、今後ぜひご提案いただきたいですね」(中村氏)

リードナーチャリングは検証と改善の繰り返しによって効果の最大化が図れます。ランスタッドのさらなる発展に向け、より実効性の高い施策を提案できるようSEデザインは最善を尽くします。

「最初の接触の段階から『SEデザインとなら信頼関係が構築できそうだな』と感じていました。初回の打ち合わせにご同席いただいた方が担当者として並走してくれたことも、安心感につながりましたね。レスポンスの速さやサービスの高い品質は一貫して変わらず、どのような相談事に関しても優しく柔軟にご対応いただけました」



マーケティング&ブランド
コミュニケーション本部 DX部 DX室
DXディレクター兼DXマネージャー
中村雄一 氏



マーケティング&ブランド
コミュニケーション本部
最適化専門家
シニアマネージャー
久守一世 氏



マーケティング&ブランド
コミュニケーション事業部 DX部
インサイドセールス
マーケティングチームマネージャー
山浦美花 氏