



福岡ソフトバンクホークス
株式会社

本社所在地：
福岡県福岡市中央区地行浜 2丁目
2番2号

URL：
<https://www.softbankhawks.co.jp/>

主な事業：
プロ野球球団の保有、野球競技の運営、
野球等スポーツ施設等の経営・管理、
各種メディアを利用した映像・音声・データ等のコンテンツ配信サービス等

福岡ソフトバンクホークス株式会社

福岡ソフトバンクホークスが法人スポンサー 営業向けCRMシステムをSalesforceで刷新 —— 商材や営業に関する情報を一元管理し、 売上増を牽引する強固な基盤を構築

福岡ソフトバンクホークス株式会社は、プロ野球球団の運営を軸に世界中のファンに感動を届けるために多彩なビジネスを展開するスポーツエンターテインメント企業である。近年は、法人スポンサー営業を中心としたビジネス面でも大きな成長を遂げているが、以前は1千点を超えるスポンサー向け商材について、手作業での管理負荷に悩まされていた。そこで「Salesforce Sales Cloud」を導入し、商材管理から請求までを一元化。商談や予実データの可視化によって的確な営業活動が可能になり、売上拡大や大幅な業務の効率化につながっている。



左から、事業統括本部 営業本部 副本部長 兼 営業推進部 部長 西川 拓也氏、
事業統括本部 営業本部 営業推進部 営業管理課 課長代行 福田 裕太氏

商材管理やデータ作成の 手作業により、 業務効率が低下

1938年に南海軍として設立され、ダイエー、ソフトバンクと運営母体を変えながら、2025年までにリーグ優勝23回、日本一12回を成し遂げてきた福岡ソフトバンクホークス。ファン層の幅広さや人気の高さ

はもとより、チケット販売、グッズ販売、スポンサーシップ展開、ボールパーク運営、コンテンツサービスなど、地元福岡だけでなく全国的なビジネス施策でも大きな成果を上げている球団である。

2025年2月期の売上高は前年同期比約31%増の約460億円で、コロナ禍からのV字回復を果たした後、さらに成長を加速させている。なかでも売上の約4割を占める

使用サービス

Sales Cloud
Account Engagement
Tableau

法人スポンサー営業は、約3,500社の協賛社、1千点超の商材を展開し、12球団でトップクラスの売上を誇っている。

営業推進部 部長 西川 拓也氏は、商材管理で発生していた課題について次のように語る。

「法人向けの主な商材としては、球場内の看板、年間指定席、スーパーボックス(VIPルーム)、協賛(試合の冠スポンサーなど)といったものが挙げられます。そこからさらに、時期、場所、タイミングなどで商品が細分化され、多くの種類の在庫を抱えるようになりました。以前は表計算ソフトを使って商材を管理していましたが、商材の増加とともに正しく管理することが難しくなっていました。そして、今後全体の売上を拡大していくためには、商材開発、案件管理、在庫管理、予実管理、債権管理などの一連のプロセスを1つにまとめて管理・可視化することも必要とも考えました」(西川氏)



福岡ソフトバンクホークス株式会社
事業統括本部 営業本部
副本部長 兼 営業推進部 部長

西川 拓也 氏

商材管理の複雑さについて、営業推進部 営業管理課 課長代行 福田氏はこう話す。

「例えば、大型LEDを活用したビジョン広告では、面積を3等分して3社から広告を募ることもできますし、6等分して6社から広告を募ることもできます。ただし、6等分した広告の一部だけしか売れなかった場合、掲出位置と組合せ次第では、3等分としての販売はできなくなります。このように、どうすれば在庫を売上として最大化できるかを常に考えながら販売していく姿勢が不可欠です。スーパーボックスも同様で、年間で売れるもの、小口で売れるもの、冠スポンサー向け、招待など複雑な条件で、在庫や売上を管理していく必要があります」(福田氏)



福岡ソフトバンクホークス株式会社
事業統括本部 営業本部
営業推進部 営業管理課 課長代行

福田 裕太 氏

また、課題は商材の管理だけにとどまらなかった。商品のマスターデータ、在庫・販売データ、顧客情報といったデータが散在しており、正確な売上を把握するためにはデータを手作業で集計したり、営業担当にヒアリングをするという非効率な作業が発生していた。

さらに、以前はオンプレミスのCRMシステムを利用しており、社外からのアクセスが遮断されていたため、システムの制約によって物理的な出社を余儀なくされていた。

これらの課題解決に向け検討した結果、Salesforce Sales Cloudによる情報の一元管理を決断した。コンペの結果、豊富な導入実績と同社のビジネス理解に基づいた提案内容が評価され、テラスカイが戦略的パートナーに選定された。

「コンペに関わった担当者に聞いたところでは、8社によるコンペを実施したものの、業務要件の難しさから対応できないという企業もあったそうです。そんななか、テラスカイは大規模なプロジェクトの実績があり、要件の整理や構築はもちろん、導入後の保守、運用、ニーズに合わせた追加改修も対応可能であることから、今回の難易度の高いプロジェクトを安心して託すことができると判断したそうです」(福田氏)

商品から契約までを 一元的に管理・可視化する基盤を Salesforceで構築

新たなCRMシステムの構築プロジェクトは、2021年7月にスタートした。CRMシステムに求められたのは、新規ターゲット顧客の選定、顧客への提案、商品の選定、商談の進行、契約書の発行(帳票作成、押印)と回収、請求書の発行(帳票作成、

押印)、商品の手配(手配表の発行)、売上計上などを一元管理できる強固な基盤である。さらに、一部業務では、チケット管理システムやスーパーボックスの予約システムといった外部システムとも連携する必要があった。

実際のシステム構築では、1千点に及ぶ複雑な商材ロジックを整理し、現場の運用に即した柔軟な管理基盤を設計・構築した。複雑極まる業務要件やシステム要件の定義、大量のマスターデータの新システムへの移行により想定以上の工数が発生したが、その都度、テラスカイと密にコミュニケーションを取りながら課題解決に取り組んでいった。福田氏は、当時の取り組みについて次のように語る。

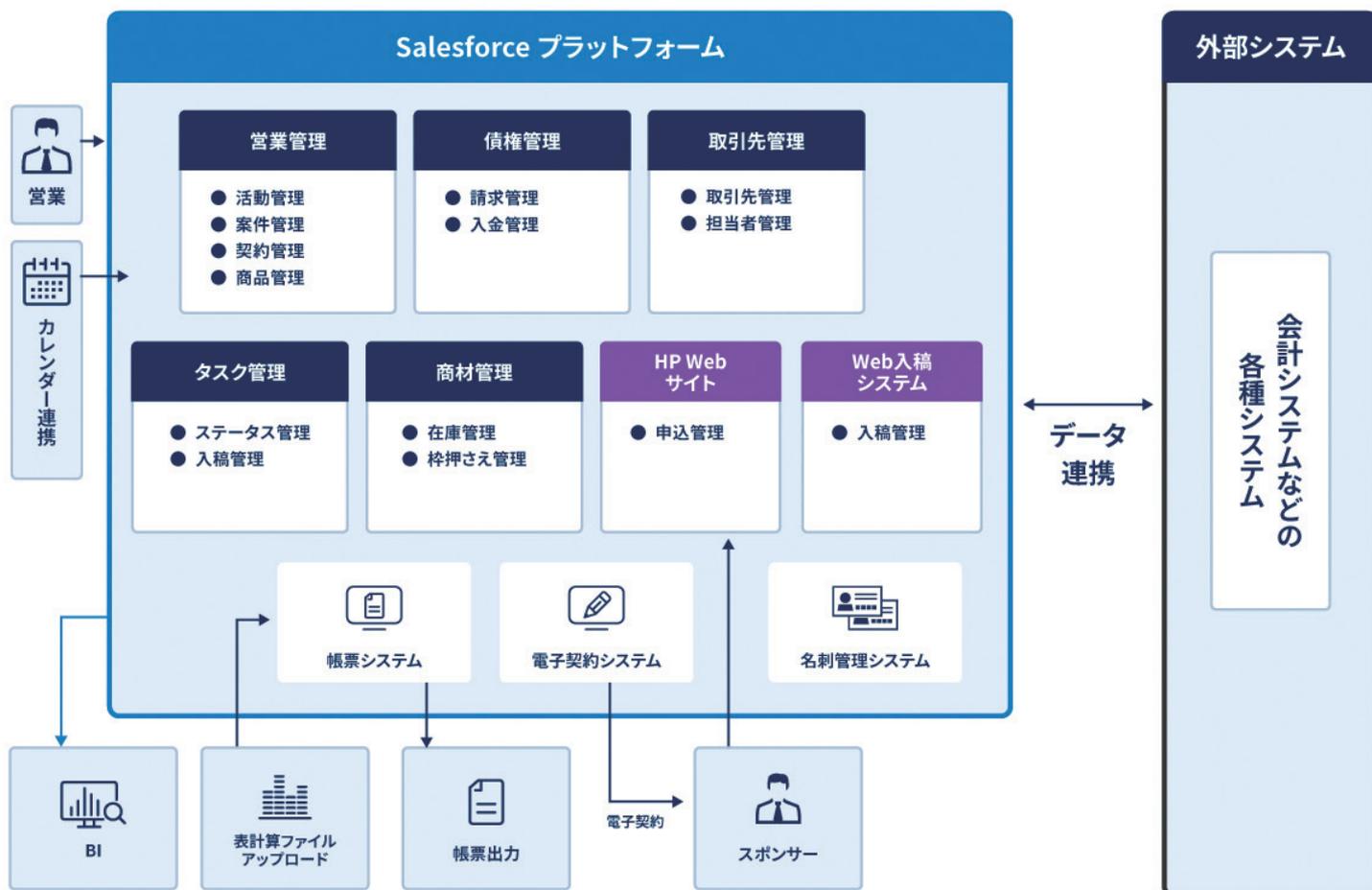
「システム導入にあわせて目指すべき営業スタイルとバックオフィスの業務フローを全面的に再整理し、定義し直しました。テラスカイは、Salesforceに関する豊富な知識だけでなく、業務面についてもかなり理解してサポートしてくれました。われわれのことをよくわかってくれる伴走者として大変信頼できる関係を築くことができました」(福田氏)

西川氏も、プロジェクトを通じて深化していったテラスカイとの関係性について、次のように振り返る。

「当初はこちらの要望をそのままシステム機能に落とし込むだけの提案にとどまる場面もありましたが、対話を重ねる中で、次第に同じ目標を見据える真のパートナーへと変わっていきました。時には我々の要望に対し、あえて『その機能は不要です』と進言してくれることもありました。本質的な価値を追求し、是々非々で議論できるプロフェッショナルな姿勢は、非常に心強いと感じています」(西川氏)

売上の向上に貢献し、現場の生産性も向上

新たなCRMシステムは2023年2月に本格稼働を開始し、今では「なくてはならないシステム」として定着している。最大の成果は、マスターデータの徹底した整備と商談や予実などのデータ可視化を通じ、受注確度や売上予測の精度を高める



ことで、営業活動の最適化、ひいては売上の拡大につながったことである。

「在庫や商談、契約状況といったデータがSalesforce上で管理できるようになったことで、顧客ごとの売上実績や見込みなどが、以前よりも簡単かつ精緻に抽出できるようになりました。これにより、前年度の実績や商談状況との比較、滞留している商談の抽出などができるようになり、売上の着地見込みを正確に予想できるようになりました。営業活動や予実データが可視化されることは、打つべき次の一手を明確にし、直接的な売上拡大につなげるための重要なポイントとなっています」(西川氏)

バックオフィスや営業現場の生産性も大幅に向上した。Salesforce上で商談や予実データをはじめとするさまざまな情報を即座に確認できるため、かつては3~4人で2日かかっていた資料作成が、今では1人で数時間あればできるようになった。また、CRMシステムのクラウド化により、外出先からリアルタイムで案件情報の更新・参照ができる環境が整い、機動力のある営業スタイルを実現している。こうした環境変化を背

景に、営業担当は顧客データを活用した戦略的な営業活動に取り組むことが可能になった。

さらに、Salesforceの導入はマーケティングとガバナンスの強化にもつながっている。

「マーケティング面では、Salesforceという強固な顧客基盤を得たことにより、Account Engagementを活用した多角的なデータ分析や、顧客体験を重視した新たな施策の実行が可能になりました。また、操作履歴や承認履歴が残るため、事故が起こった際の原因特定や内部統制の維持につながっています」(福田氏)

今後は、システムのUI改善やAIの活用にも取り組んでいく。西川氏は、今後についてもテラスカイに期待を寄せている。

「テラスカイの魅力は、我々の業務をよく理解し、寄り添ってくれるところにあります。これからも、パートナーとしてシステムと実務の両面から一歩踏み込んだ提案やサポートをいただけることを心から期待しています」(西川氏)