

東急が展開する 新たなホテルサブスク「ツギツギ」が EmpowerXのインサイドセールスで新規顧客開拓を加速

－ 顧客の声を組織にフィードバックし、
新規事業の成長に貢献 －

クライアントの事業成長に営業支援で伴走する株式会社EmpowerX（本社：東京都品川区、代表取締役：大野 将也）は、東急株式会社（本社：東京都渋谷区、取締役社長 社長執行役員：堀江 正博）が提供する定額制宿泊サービス「ツギツギ」の法人向けサービスにおいて、インサイドセールスによる新規顧客開拓のご支援を開始し、事業の本格的なグロースに貢献したことをお知らせします。



■ 概要

東急株式会社が2023年5月に開始した定額制宿泊サービス「ツギツギ」は、法人向けサービスの本格展開にあたり、新規顧客開拓と事業成長を加速させる必要に迫られていました。EmpowerXは、同社のブランドイメージを守る高品質な対応と、新規事業特有の不確実性を理解し、顧客からのフィードバックをプロダクト改善に繋げる「検証型」アプローチが評価され、インサイドセールス支援パートナーとして選ばれました。

EmpowerXは、サービス開始直後にもかかわらず、驚異的なスピードで「ツギツギ」への理解を深め、わずか数ヶ月で数千件のコールと数十件の商談を設定しました。単なるアポイント獲得に留まらず、顧客の声を収集・分析し、事業成長に不可欠なフィードバックサイクルを構築することで、サービスの進化と事業のグロースに貢献しています。

■ 導入の背景

「ツギツギ」は、サービス開始から約2年で順調に成長を遂げてきましたが、新規サービスゆえの「認知度の低さ」が大きな課題でした。これまでは口コミや問い合わせが中心の顧客獲得でしたが、さらなる事業拡大を目指すには、能動的な顧客開拓が不可欠でした。そこで、オーガニックチャンネルに依存しない、アウトバウンドでのインサイドセールス代行による商談創出が最重要戦略として浮上しました。

■ 導入の決め手

東急株式会社がEmpowerXを選んだ決め手は、主に以下の2点です。

1. 「東急ブランド」を守る高品質な対応力

東急グループのブランドイメージを損なうことなく、お客様に安心感を提供する高品質な対応力を高く評価いただきました。

2. 顧客の声を事業成長に活かす「検証型」アプローチ

「ツギツギ」が新規事業であり、営業活動がPoC的な意味合いを持つことから、「仮説検証」の場であるという認識を共有しました。単なる商談獲得だけでなく、活動から得られた顧客の声をプロダクト改善に活かせる柔軟な姿勢に、大きな可能性を感じていただきました。

■ 導入後の効果：事業の成長を加速させる「3つの循環」

EmpowerXの支援により、事業成長を加速させるための「3つの循環」が生まれました。

1. 高品質な商談創出の循環

サービス内容を深く理解したEmpowerXが丁寧に説明することで、顧客がサービスを正しく認識した上で商談へ進むことが可能になりました。これにより、商談後のミスマッチを防ぎ、成約に繋がる質の高い商談創出を実現しています。

2. 顧客の声をプロダクトに活かす循環

インサイドセールス活動で得られた「どの層に、どの切り口が響くか」という一次情報を定例会で共有しました。この顧客の声を元に、ターゲットセグメントや訴求軸を再設計し、プロダクト改善や新たな機能開発に役立てるフィードバックサイクルを構築しました。

3. 組織間の連携を強化する循環

インサイドセールスからフィールドセールスへ、顧客の興味や課題に関する「質の高い定性情報」を引き継ぐことで、提案力を強化につなげました。これにより、営業組織全体のパフォーマンス向上にも寄与しています。

■ 今後の展望：伴走型パートナーとしての挑戦

東急株式会社様からは、今後の連携として以下の3点が期待されています。

- ・リスト精度の向上

インサイドセールスで得た知見を活かしたターゲットセグメントの設計や、精度の高いリストの獲得。

- ・営業組織間の情報連携

インサイドセールスで得られた定性情報をフィールドセールスに還元し、営業全体の精度向上。

- ・マーケティング面での支援

訴求軸やペルソナが定まりきっていない部分に対し、企画段階から実行・改善まで一貫した検証型マーケティングの支援。

■EmpowerX 代表大野のコメント



この度は、東急様という素晴らしいクライアント様の重要な新規事業立ち上げフェーズにご一緒させていただけたことを心より感謝申し上げます。

今回のプロジェクトで最も重要視したのは、単にアポイントを獲得するだけでなく、市場の反応という『顧客の生の声』を迅速に事業全体へフィードバックする仕組みを構築することでした。

新規事業では、この仮説検証サイクルをいかに速く回せるかが成否を分けます。今後も、東急様が掲げる『ツギツギ』のビジョンを深く理解し、営業支援の枠を超えた『伴走者』として、共に事業の未来を拓いていきたいと考えております。

■東急株式会社 会社概要

東急株式会社は、「美しい生活環境を創造し、調和ある社会と、一人ひとりの幸せを追求する。」をグループ存在理念に掲げ、不動産事業、交通事業、ホテル・リゾート事業、生活サービス事業を手がけています。

会社名：東急株式会社

代表者：取締役社長 社長執行役員 堀江 正博

所在地：東京都渋谷区南平台町5番6号

設立：1922年9月2日

URL：<https://www.tokyu.co.jp/company/>

■EmpowerX 会社概要

株式会社EmpowerXは「世の中をEmpowermentする」をミッションに掲げ、クライアントの事業成長に営業支援で伴走する営業支援企業です。営業現場で培われた専門性と事業全体を俯瞰し

成功へ導く戦略構築力を強みに、売上に直結する質の高い商談機会を創出・拡大しています。
戦略策定から現場での実行までをハンズオンで支援し、クライアント企業の事業成長を実現しています。

会社名: 株式会社EmpowerX

代表者: 代表取締役 大野将也

所在地: 東京都品川区東五反田2丁目9-5 サウスウイング東五反田4階

設立: 2022年11月

URL: <https://empowerx.co.jp/>