

営業活動別に、サクッと分かる！

セールステック ツール MAP



Sales Tech Tool MAP

CONTENTS

セールステックとは、テクノロジーの力を活用して営業活動の効率化や業績の向上を目指す手法のことです。

この冊子では、これからセールステックのソリューションツールを導入される（または、リプレイスをお考えの）営業企画部やマーケティング部の方を中心に、まずご覧いただきたい“主要なツール”の概念をご紹介します！

「一体どんなツールがあるのか？」セールステックの全体像を把握したいときに、ぜひご活用ください。

トータルマネジメント

SFA / CRM

p.3へ →

セールスパフォーマンス

LMS

p.4へ →

セールスパフォーマンス

営業トーク分析ツール

p.4へ →

インバウンド

MA

p.4へ →

インバウンド

Web接客ツール

p.5へ →

インバウンド

ウェビナー

p.5へ →

インバウンド

オンライン
商談&通話ツール

p.5へ →

インバウンド

カスタマーサポート
ツール

p.5へ →

ペーパーレス

営業資料
作成管理ツール

p.6へ →

ペーパーレス

電子契約ツール

p.6へ →

ペーパーレス

帳票管理ツール

p.6へ →

アナリティクス

企業分析ツール

p.6へ →

アナリティクス

BI

p.7へ →

情報共有

名刺管理ツール

p.7へ →

情報共有

グループウェア

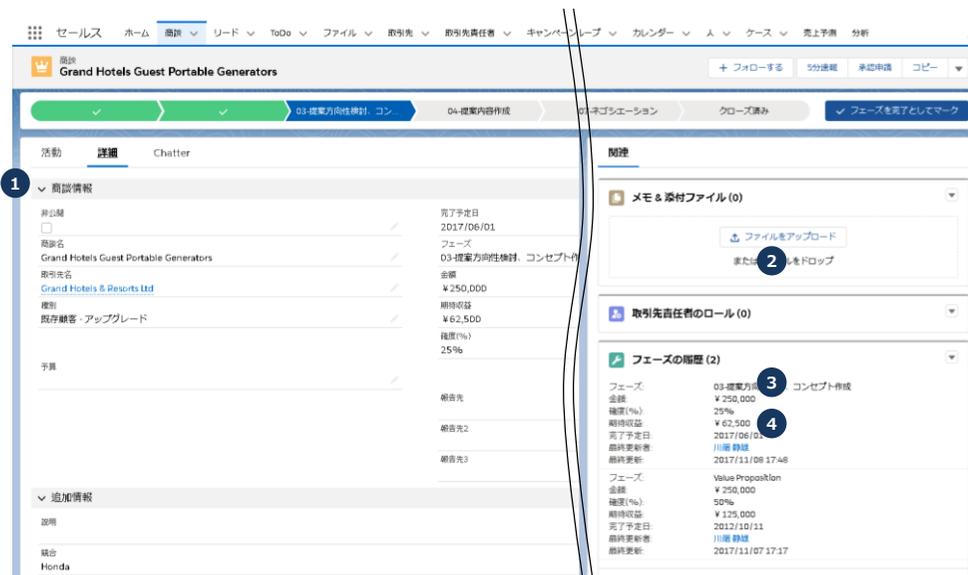
p.7へ →

SFA (エスエフエー : Sales Force Automation) / CRM (シーアールエム : Customer Relationship Management)

SFAは、営業ごとに管理している案件の進捗状況（例えば、目標達成率と達成状況、営業活動状況）を、チーム全体でつなぎ合わせ、可視化することで、営業プロセスを標準化し、総合的に営業力を強化するシステムです。

CRMは、部署ごと、もしくは営業ごとに管理している顧客情報（例えば顧客の趣味嗜好、購買実績、予算）を、チーム全体で蓄積・共有し、分析することで、顧客に適切なアプローチを行い、顧客満足度アップに貢献するシステムです。

※現在提供されている多くのセールステック ツールは、SFAとCRMの両方の役割を果たすものが一般的です。



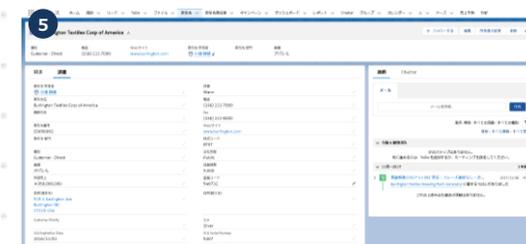
※ツールのイメージ

SFAの導入により、各種データの一元管理によって「案件の進捗」「受注確度（見込度）」「受注予定日」「売上予測額（見込額）」「営業の行動履歴」など、案件に関する情報を共有し、ステータスの見える化が可能です。

そうすることで、商談パイプラインの管理ができ、適切なアプローチができていない案件には管理者が適切なフォローをすることによって、失注率を低減できます。

また、各フェーズの数字を分析することで、原因を特定して何をすべきか改善策を立てたり、どのフェーズでどのくらい達成すべきかを把握することができます。

CRMの導入により、取引先企業の基本情報、商談内容、責任者の趣味など、顧客に関する様々な情報をまとめて管理することが可能です。それによって取引先の情報を正確に把握でき、成約率を高めることにつながります。



※ツールのイメージ

主な機能

- 案件管理をするための機能
 - ・ 商談フェーズの管理
 - ・ 商談パイプラインの管理
- 顧客情報管理をするための機能
 - ・ 名刺 / 接触履歴の管理
- 営業活動管理をするための機能
 - ・ スケジュール
 - ・ ファイル共有
 - ・ 承認申込フロー
 - ・ ToDoリスト
 - ・ 行動履歴管理
 - ・ 社内SNS

① 案件の規模、種別、フェーズ、金額、完了予定日などを確認できます。

② 案件に関連したメモや添付ファイルのアップロードが可能です。その他にも、ToDoやスケジュールの表示もできます。この案件を受注するための活動や、案件の発生経緯、誰がどのように商談を進めてきたのかを確認できます。

③ 案件の取引先責任者とその役割（意思決定者・評価者・窓口など）を確認できます。

④ 案件のフェーズ変更履歴が残るため、フェーズの進展とともに金額の変更や期待収益の変更などをひと目で確認できます。

⑤ 取引先企業の住所やプロフィール、株価情報を表示するだけでなく、路線検索、Google Mapsなど他のWebサイトと連携させた情報も表示することができます。

LMS (エルエムエス : Learning Management System)

e-ラーニング実施に必要な学習教材の配信と、従業員の学習状況（例えば受講の進捗度、知識の習得度）の把握・管理を行うシステムです。

得意分野・苦手分野などの個人指導の指針となるデータが取得できるため、個々の従業員に合わせたフォローアップを行えるとともに、個々の従業員に適した人事配置にも貢献します

氏名	ID	受講講座	受講日	成績	傾向詳細
〇〇	〇〇〇	〇〇〇〇〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇	→
					→
					→
					→
					→
					→
					→
					→
					→
					→

※ツールのイメージ

主な機能

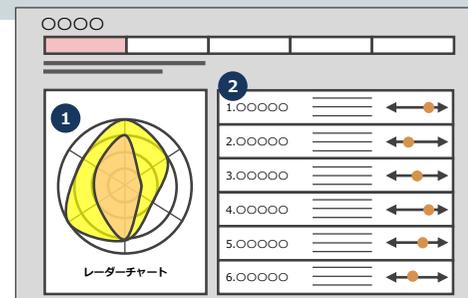
- 従業員の成績・学習進捗の管理
- eラーニングコンテンツの配信・保管
- サイト内コミュニケーション機能
- アンケート機能

- 1 従業員の成績・学習進捗が把握可能。
- 2 得意分野・苦手分野など、個々人の詳細成績を把握できます。
- 3 課題の確認や質問などのコミュニケーションを行う掲示板があります。

営業トーク分析ツール

属人的になりがちな営業のナレッジ（例えば売れる営業トーク、客先での振る舞い）を自動で分析し、さらに社内の営業メンバーに共有することで、営業全体のスキル底上げを行うシステムです。

まだスキルが至らない若手スタッフの早期活躍を見込めるなど、営業力不足を解消するとともに、商談成功率を向上させる効果があります。



※ツールのイメージ

主な機能

- 営業トークのデータ化
- AIによる営業トークの分析
- 上位者との比較による改善点指摘

- 1 営業トークをデータ化し、売れる営業との違いをAIが分析します。
- 2 上位者と比較して、今後の改善点を指摘してくれます。

MA (エムエー : Marketing Automation)

膨大な人的・時間的コストがかかるマーケティング業務（例えば見込み顧客一人ひとりへのコミュニケーション、確度の高い見込み顧客の抽出）を自動化し、効率を高めるシステムです。

MAでは、行動パターン・嗜好を元に見込み顧客に適したメールマーケティング・コンテンツ表示を自動で行い、売りに直結するマーケティングの効果を最大化します。そのためマーケティング面での生産性向上やリソース不足解消の効果があります。

氏名	グレード	スコア
〇〇	〇〇	12,314
〇〇	〇〇	5,432
〇〇	〇〇	4,567
〇〇	〇〇	2,345
〇〇	〇〇	1,234
〇〇	〇〇	456
〇〇	〇〇	789
〇〇	〇〇	321
〇〇	〇〇	654
〇〇	〇〇	987
〇〇	〇〇	101
〇〇	〇〇	202
〇〇	〇〇	303
〇〇	〇〇	404
〇〇	〇〇	505
〇〇	〇〇	606
〇〇	〇〇	707
〇〇	〇〇	808
〇〇	〇〇	909
〇〇	〇〇	010

※ツールのイメージ

主な機能

- 見込み顧客の属性情報・行動情報の収集
- 見込み顧客の行動に合わせたメールの自動配信
- 見込み顧客の行動に合わせたコンテンツ表示
- 見込み顧客の興味度を数値化するスコアリング機能
- ランディングページ・フォームの作成
- マーケティング効果の見える化

- 1 メール開封やページのクリックなどにより、見込み顧客の興味度を数値化します。
- 2 役職や会社の規模、立地などにより、見込み顧客の属性（グレード）を可視化します。



※ツールのイメージ

- 3 見込み顧客の行動や特性を可視化して的確に把握できます。それによって、各見込み顧客に合わせた施策の実施が可能となります。



※ツールのイメージ

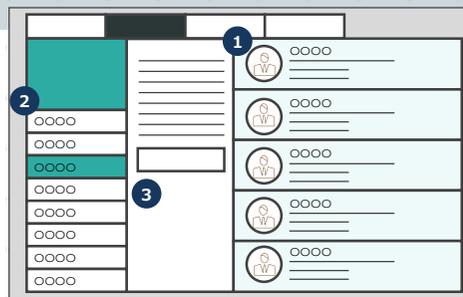
- 4 マーケティングから受注に至るプロセスを追跡できるので、どの施策に投資をするべきかを把握し、マーケティングROIの改善につなげることができます。

Web接客ツール

とかく画一的になりがちなWebサイトでの接客に対し、訪問者の行動に合わせた表示をすることで、訪問者別のコミュニケーションを可能にするシステムです。例えば「サイト訪問回数が〇回以上のユーザーには××キャンペーンを案内する」という設定を行い、訪問者に合わせたアプローチをすることで、購入単価・資料請求数・会員登録数・などのコンバージョン改善に貢献します。

主な機能

- ユーザーの情報収集
- 類似属性・興味をもつユーザーのグルーピング
- グルーピングユーザーへの接客アクション



※ツールのイメージ

- ①アクセスページ・購入金額などのサイト内行動をユーザーごとに記録します。
- ②記録した情報を元にユーザー属性の絞り込みができます。
- ③各グループに適したアクションを作成・設定できます。

ウェビナー

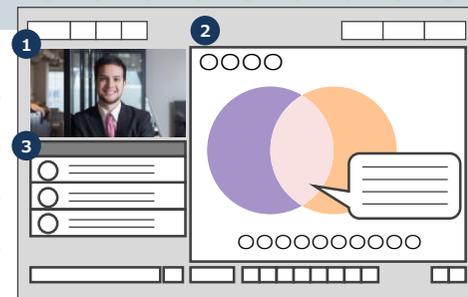
現地開催のため参加者が限られてしまいがちなセミナーを、動画を活用してインターネット上で実施することで、遠隔・フリータイムでの参加も可能とするシステムです。

普段は参加が難しい顧客にもアプローチをすることができ、セミナー参加率・集客率の向上に貢献できます。

※ウェビナー：ウェブとセミナーを合わせた言葉です。

主な機能

- 録画、リアルタイムでのオンライン動画配信
- チャット機能



※ツールのイメージ

- ①講師の顔が表示されます。
- ②スライドショーが表示され、その場で行った書き込みや入力も反映されます。
- ③チャット機能があるため、遠隔でも参加者とコミュニケーションが取れます。

オンライン商談&通話ツール

対面でのコミュニケーションが求められる場面でも、ビデオ通話を利用し、オンライン上でコミュニケーションを行えるシステムです。移動時間・会議室のセッティングの必要がなく、対面よりもスピーディにコミュニケーションがはかれたり、遠方の顧客との商談を可能にするため、商談機会の増加や、営業のリソース不足解消といった効果があります。



※ツールのイメージ

- ①参加者が複数人いても画面に顔を映すことができます。
- ②チャット機能があるため、URLや資料の送付が可能です。
- ③会話音声自動でテキストファイル化してくれます。

主な機能

- オンラインでの商談機能
- チャット機能
- 会話音声自動テキストファイル化機能

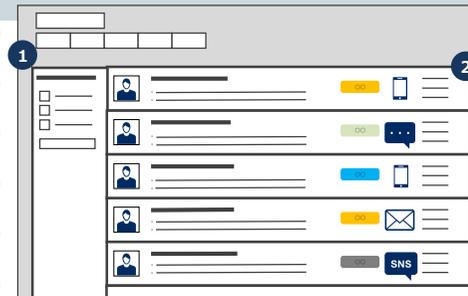
カスタマーサポートツール

オペレーションが煩雑になりがちな、複数チャネルからの顧客問い合わせの対応を一元管理することで、いろいろな問い合わせに迅速に対応するシステムです。

管理が不十分な時に生じていた対応漏れ・重複対応といったオペレーションミスを防ぐとともに、問い合わせフォームの入力時、入力内容に該当するFAQをあらかじめ案内するなど、顧客満足度の向上に貢献します。

主な機能

- 問い合わせ内容の蓄積
- マルチチャネルからの問い合わせ対応
- チャット機能
- FAQとの連携



※ツールのイメージ

- ①あらゆるチャネルの問い合わせを1つに集約します。
- ②問い合わせごとの担当、対応状況、優先度などがまとめられています。

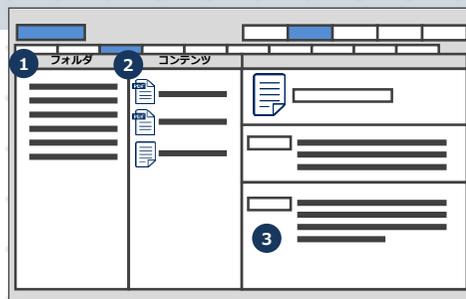
営業資料作成管理ツール

営業ごとに作成・管理しがちな営業資料（例えば製品・サービス紹介、マニュアル、画像・動画）をクラウドで一元管理することで、全メンバーがいつでも資料の編集・活用ができるシステムです。

バラバラになっていた資料を一括で管理することで、資料のバージョンアップや再利用が簡易的になり、資料の作成・検索にかかる時間が短縮するなど、営業効率の向上に貢献します。

主な機能

- 資料の作成・登録・閲覧・同期
- フォルダのアクセス権限・容量の管理
- 情報漏えいを防ぐセキュリティ



※ツールのイメージ

- 1 フォルダごとに資料を管理できます。
- 2 共有や閲覧の制限をかけられます。
- 3 「誰が、いつ、どの資料を見たか？」が記録されます。

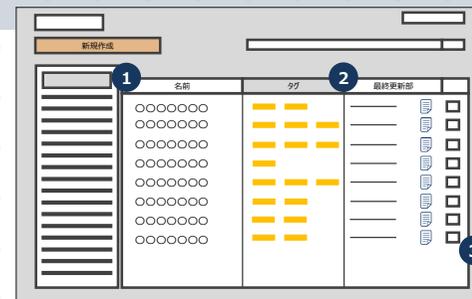
電子契約ツール

紙・印鑑・人の手で行っていた契約書（例えば秘密保持契約書、業務委託契約書）の締結・作成・管理をインターネット上で行うシステムです。

紙の契約書類を電子データ化するため印刷・紙周りのコストと、作成に必要な人的コストが削減できることに加え、いつ誰が捺印をしたか・契約書を作成したかを記録するため、社内のコンプライアンス向上に貢献します。

主な機能

- 契約書類の電子データ化
- 電子署名・タイムスタンプによる署名
- 作成履歴の記録



※ツールのイメージ

- 1 契約書を電子化できます。
- 2 契約書ごとにタグ、更新状態、更新者などがまとめられています。
- 3 電子署名で簡単に署名ができます。

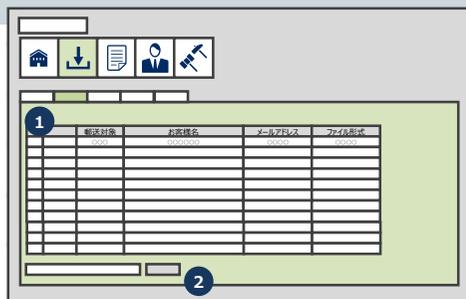
帳票管理ツール

紙・印鑑・人の手で行っていた帳票類（仕訳書、見積書、納品書など）の作成・配送・管理を、インターネット上で行うシステムです。

紙の帳票書類を電子データ化するため、紙代や印刷代、また作成に必要なリソースのコスト削減に加え、帳票類の流出・紛失のリスク軽減の効果が期待できます。

主な機能

- 紙資料のデータ取り込み機能
- 帳票データの検索・抽出・Excel連携



※ツールのイメージ

- 1 帳票類を電子化することができます。
- 2 ExcelやCSVなどで、外部出力できます。

アナリティクス

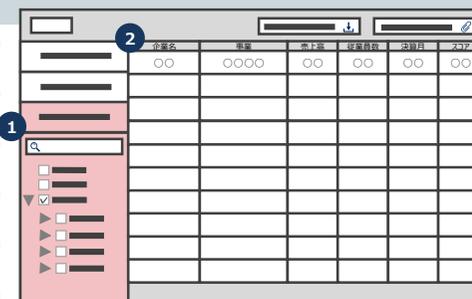
企業分析ツール

分散しているビジネス情報（財務情報、人物情報、利用サービスなど）を1つに集約することで、企業の業界分析・情報収集に貢献するシステムです。

情報収集の時間が短縮され、集めた情報は分かりやすいレポートにまとめられるため、ターゲット企業の選定だけでなく意思決定の効率化にも貢献します。

主な機能

- ビジネス情報の集約機能
- 競合の比較機能
- ターゲット企業の特定機能



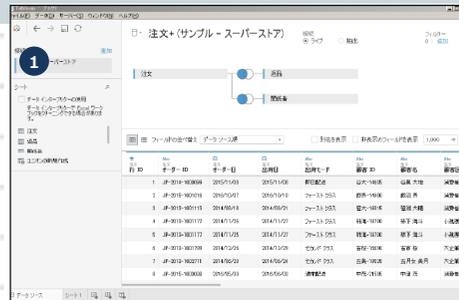
※ツールのイメージ

- 1 「上場」「売上伸長」などの条件によって絞り込むことができます。
- 2 売上高、従業員数、類似企業などのビジネス情報がまとめられています。
- 3 上記、2の数値を基に、狙いたい企業のスコアが表示されます。

BI (ビーアイ: Business Intelligence)

部署ごとに分散しがちな膨大なデータ（例えば売上、顧客、財務のデータ）を一つに集めて可視化することで、迅速な意思決定と新しい示唆発見に貢献するシステムです。

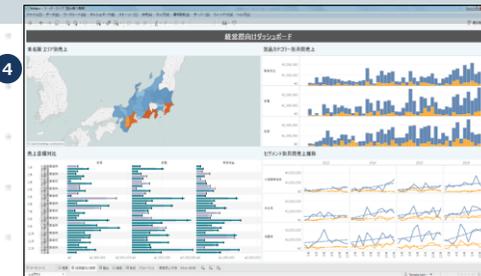
今までExcelで集計していたデータの統合を行えるため、人的コストが軽減します。またKPIのチェック・異常検知が容易になるため、その背後にある問題・課題を抽出できます。



※ツールのイメージ



※ツールのイメージ



※ツールのイメージ

主な機能

- レポートによるデータの可視化・ビジュアライゼーション
- データの処理・分析機能
- シミュレーションによる意思決定のレコメンド機能

①簡単な操作でExcel、テキストファイル、各種データベース、クラウドサービス等へ接続します。必要に応じて、各種データの連携も行えます。

②項目、範囲、期間などで絞り込みができます。

③レポート機能でデータを可視化できます。

④作成したビューの中から一緒に組み合わせて分析したいものを選び、簡単にダッシュボードを作成できます。

名刺管理ツール

営業ごとに保管している名刺情報をデジタル化し、クラウドで一元管理することで、営業効率アップに貢献するシステムです。

名刺情報を部門内で集約・共有することで、個人が所有していた人脈を企業全体の営業ツールに変えます。そうすることで、例えば自身は新規で訪問する顧客でも、過去に社内のメンバーが顧客の好み・性格を把握していれば、商談でのコミュニケーションが円滑になり、商談成功率の向上に貢献します。



※ツールのイメージ

主な機能

- カメラやスキャンによるデータ化機能
- 項目による検索
- 情報の蓄積・記録・管理

①名刺を電子データ化できます。

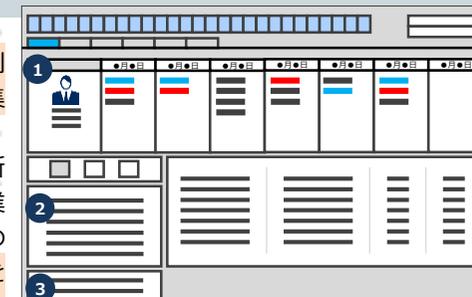
②商談メモ、関連名刺、異動履歴、最終更新者などの情報がまとめられています。

③タグを付与することで、項目での検索が可能になります。

グループウェア

メンバー・部署ごとに分散している社内情報（例えば業務情報、メンバー個人が持つノウハウ）を集約して、一元管理するシステムです。

部門内で情報を集約・共有することで、個人が所有していた情報を企業全体の営業ツールに変え、業務効率の向上に貢献します。また、こうした社内の生産性の問題を解決できることに加え、情報共有をきっかけに社内のコミュニケーション不足を解消することもできます。



※ツールのイメージ

主な機能

- スケジュール管理機能
- チャット・掲示板機能
- ファイル共有機能

①全メンバーのスケジュール詳細を把握できます。

②メッセージのやり取りができ、優先度、閲覧状況、対応状況などが分かります。

③タスクやToDoリストを付与できます。

営業改革
スタートアップ
キャンペーン
実施中！

セールステックの基盤となるSalesforceを もっと詳しく知りたい方へ

当社の業務に当てはめると
どのようなイメージに
なるのか知りたい

システムの知識がなく
はじめてでも大丈夫？

小さく導入して
成功事例をつくりたい

まず、ミニマムの導入から検討してみませんか？

後々まで
使える中核
ツールです



Sales Cloud画面イメージ

Salesforceの
顧客&営業管理ツールである
「Sales Cloud」がおススメです。
当社のベストプラクティスによる
活用ノウハウも一緒に！



当社専門チームが、導入をご支援します。

Eメール/お問い合わせフォームから、お気軽にご連絡ください！

お問合せ先

NECソリューションイノベータ株式会社
クラウド・アナリティクス事業推進本部

sfdc-coe@nes.jp.nec.com

お問合せ
フォーム

