\Orchestrating a brighter world NEC

データを駆使して SFA を使おう！

～使われない SFA の理由と対策～

2021年3月25日

NECソリューションイノベータ株式会社

アジェンダ

- SFA導入のよくある失敗事例
- SFAの定着化推進２つのポイント
- SFAデータのマネジメント活用例
- 定着化支援サービスメニューのご紹介

SFA導入のよくある失敗事例

これまでに当社が定着化支援したお客様でよくある失敗

SFA/CRMを導入したが、あまり「上手く使えていない」ケース

- ログインしていない
- データが入っていない

システム導入でプロジェクトが
終わっていませんか？

SFA/CRMはシステム導入後からが、
業務改革プロジェクトのスタート！！

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFA導入のよくある失敗事例

ログインしていない

- 上司が商談情報をチェックしなくて、ログインしていない
- メンバが商談情報を入力・更新しなくて、ログインしてしない
- SFA利用目的が腹落ちしていないから、ログインしていない
- システムが増えることで、業務が増えてしまい、ログインしていない

データが入っていない

- 営業マネジメントに使えるデータが入っていない
- 営業活動を可視化できるデータが入っていない
- 最新・品質の高いデータが入っていない
- インプットデータを活用し、アウトプットを意識したデータが入っていない

SFA/CRMの導入効果を感じなく、ログインしていない

では、何故そんなことが起きてしまうのか？

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

なぜ、SFA/CRMの導入効果を得られないのか？

主な要因

SFA/CRMは基幹系に比べて、
使わないと業務が出来ないシステムではない

- 現場が使わなくても、従来と同じ結果を継続（営業活動は止まらない）
- 使わなければ、効果を得られないシステム（使ってるフリでは意味なし）
- 使い方は、自社のSalesforce活用成熟度によって異なる（システム価値は日々進化）

SFA/CRMは導入してからが、本当の改革の始まり

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

当社の考えるSalesforce活用成熟度とは？

	Stage1 初期	Stage2 浸透	Stage3 活用	Stage4 再利用
	• SFA導入直後 • 運用開始	• 運用ルールに従い商談関連データを全て登録	• 蓄積データを可視化し、案件フォローを組織で実施 • 営業パフォーマンス向上	• 商談分析を行い戦略的な営業活動を定常的に実施 • 業務改革 (戦略立案,体制見直, 失注分析,ペンディング分析)
業務	• 運用ルールが不徹底	• 運用ルール定義済み • 大半がルールに従い、現場が利用	• マネジメント層が、商談フォローアップのルール順守	• 業務プロセスやルール策定にデータを活用
データ	• 登録が不徹底	• 商談関連データの大半が登録済み	• レポート＆ダッシュボードを活用 • 商談の見える化	• 過去の提案書／見積などのアセットを、他の商談で再利用
コミュニケーション	• 限定的なコミュニケーション	• 片方向コミュニケーションを実施	• 双方向/部門間でのコミュニケーションを実施	• 商談クローズ後も、継続的にコミュニケーションを実施

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させる２つのポイント

SFAを定着させるポイント　その１

改善するためには「計測」が大事

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるためのポイント①

感覚的な「多い」「少ない」だけでは実態、詳細がわからない

皆さん、使っていますか？

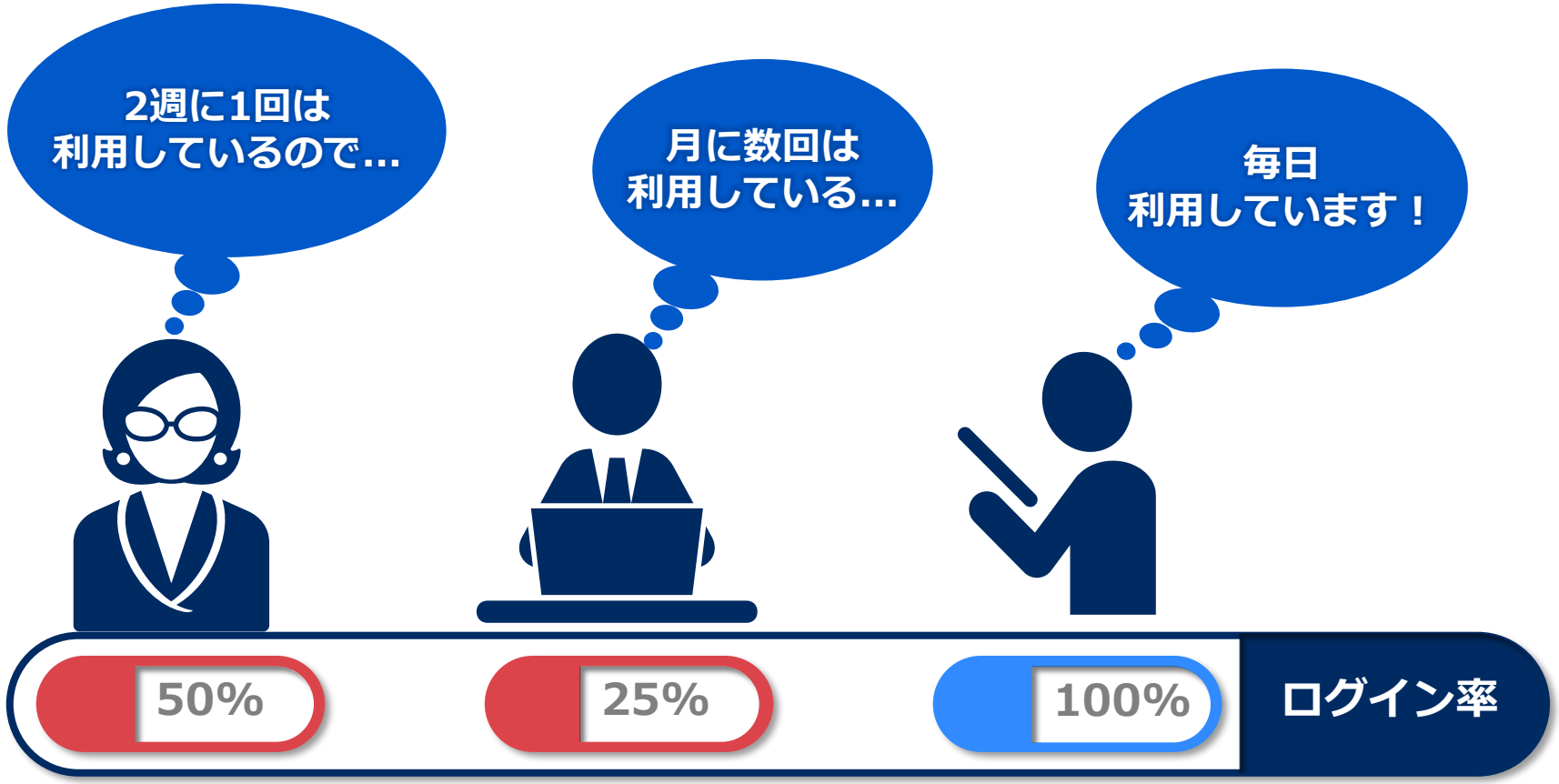
はい、たくさん使ってますよ！

**でも、
売上が伸びてない**

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるためのポイント①

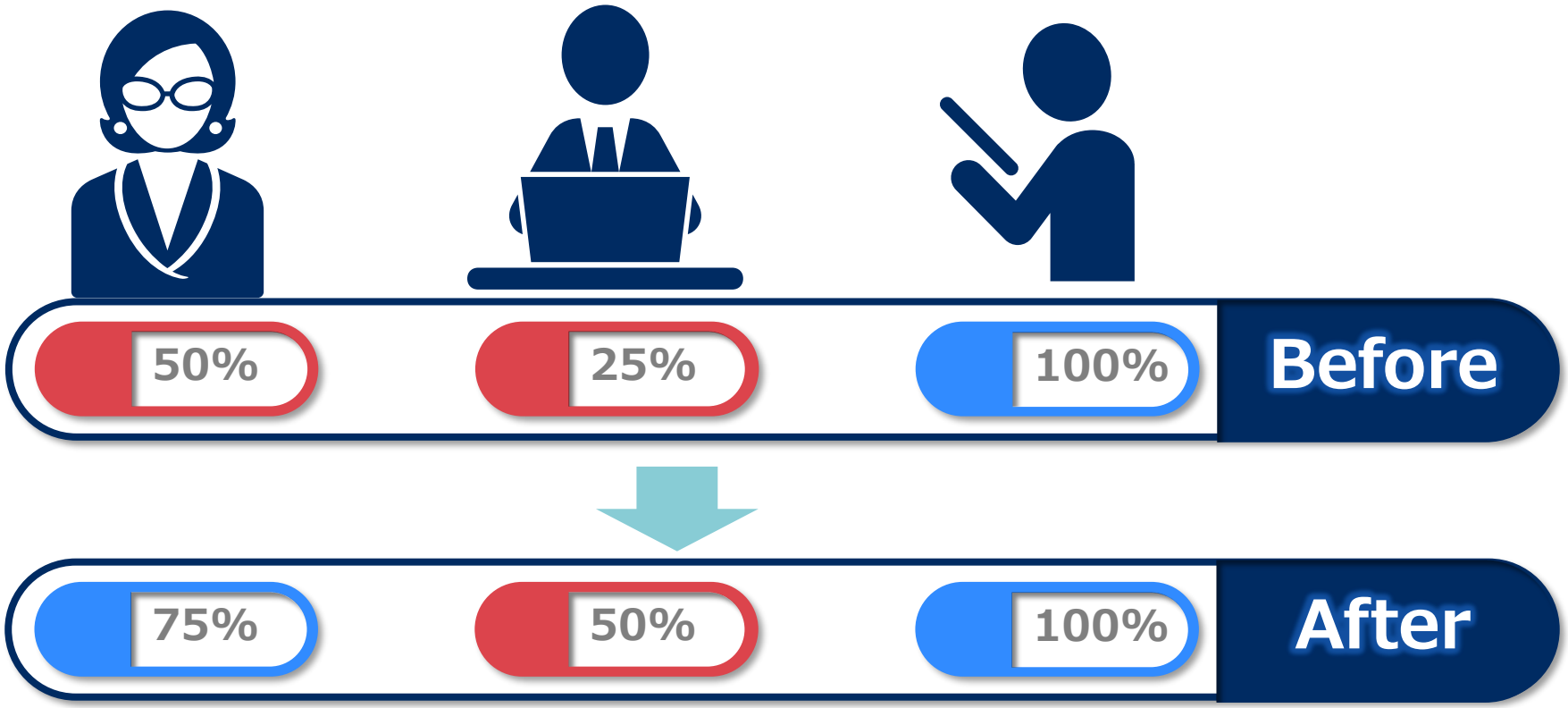
数字で見える化することで、曖昧さを排除して現状が把握できる



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるためのポイント①

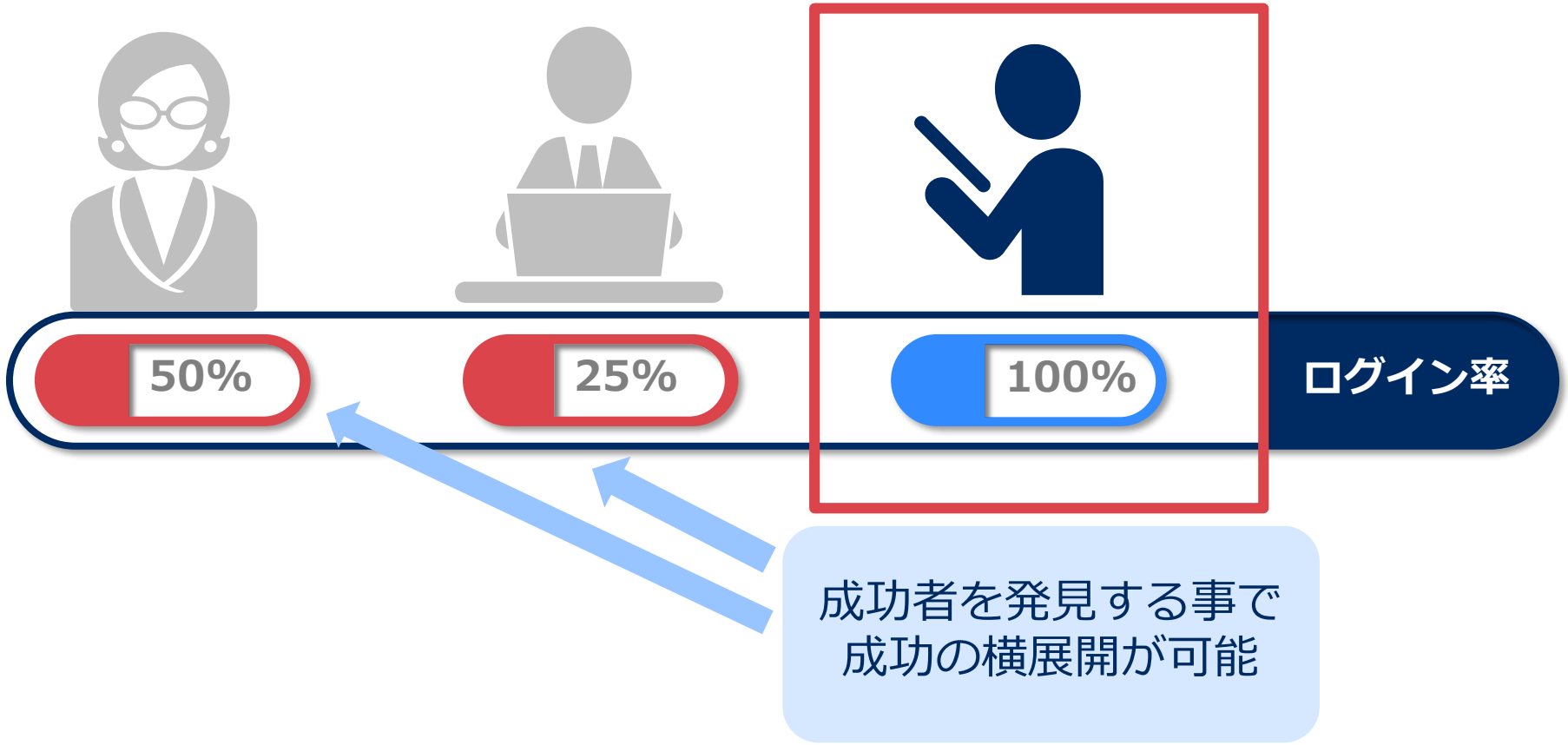
施策実施状況を定量的に把握することで、施策効果を明確に判断できる



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるためのポイント①

「使ってない」だけでなく「使っている」部分を発見することも大事



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるポイント　その２

How(どうするか）より
Why（何故するか）が大事

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるためのポイント②

How
どうするか

Why
何故するか

現状課題

- 利用率が低い
- データが不正確
- etc

施策の実行

- 勉強会の実施
- インセンティブ
- etc

よくあるゴール

SFA利用の目的の達成

- 売上向上
- 生産性向上
- etc

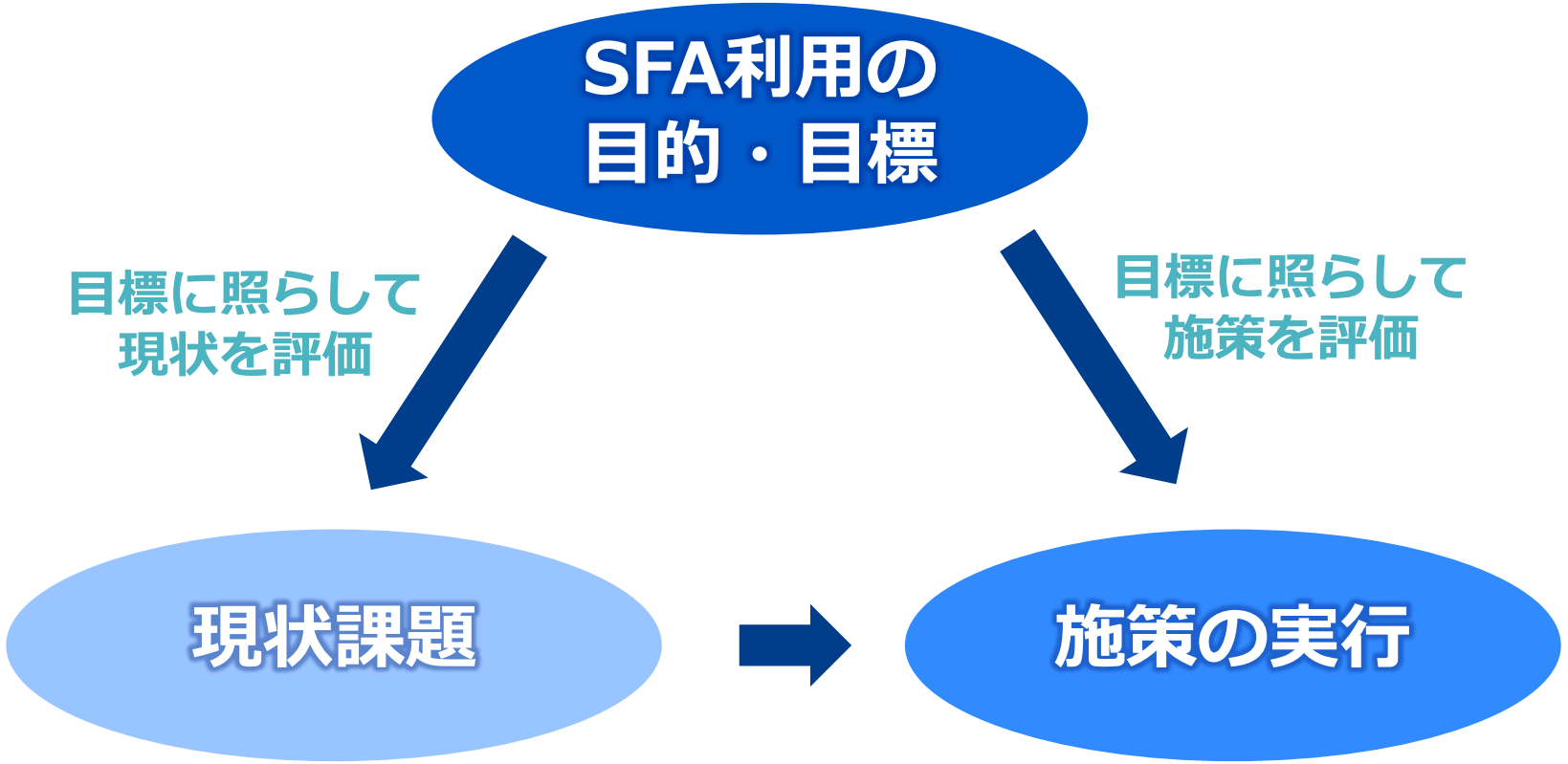
目的達成が本当のゴール

【よくある失敗例】
- 施策の実行やKPIに熱中しすぎて、本来のSFA利用目的から施策に乖離が発生してしまう。
- そのため、施策の完遂やKPI達成しても、SFA導入目的を達成できないことがある。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAを定着させるためのポイント②

目的・目標に照らし合わせて進めるために、最初に目的・目標を明確化することが肝心



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAデータのマネジメント活用例

\Orchestrating a brighter world NEC

なぜ、SFAが使われなくなるのか？

マネージャがマネジメントで SFAを使わないから

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFA導入後もこのような状態になっていませんか？

1. ログインしてない

2. 商談情報が登録されていない

3. 商談情報が更新されていない

4. 商談が初期状態から、いきなり受注・失注になる
   （途中の状況が記録されていない）

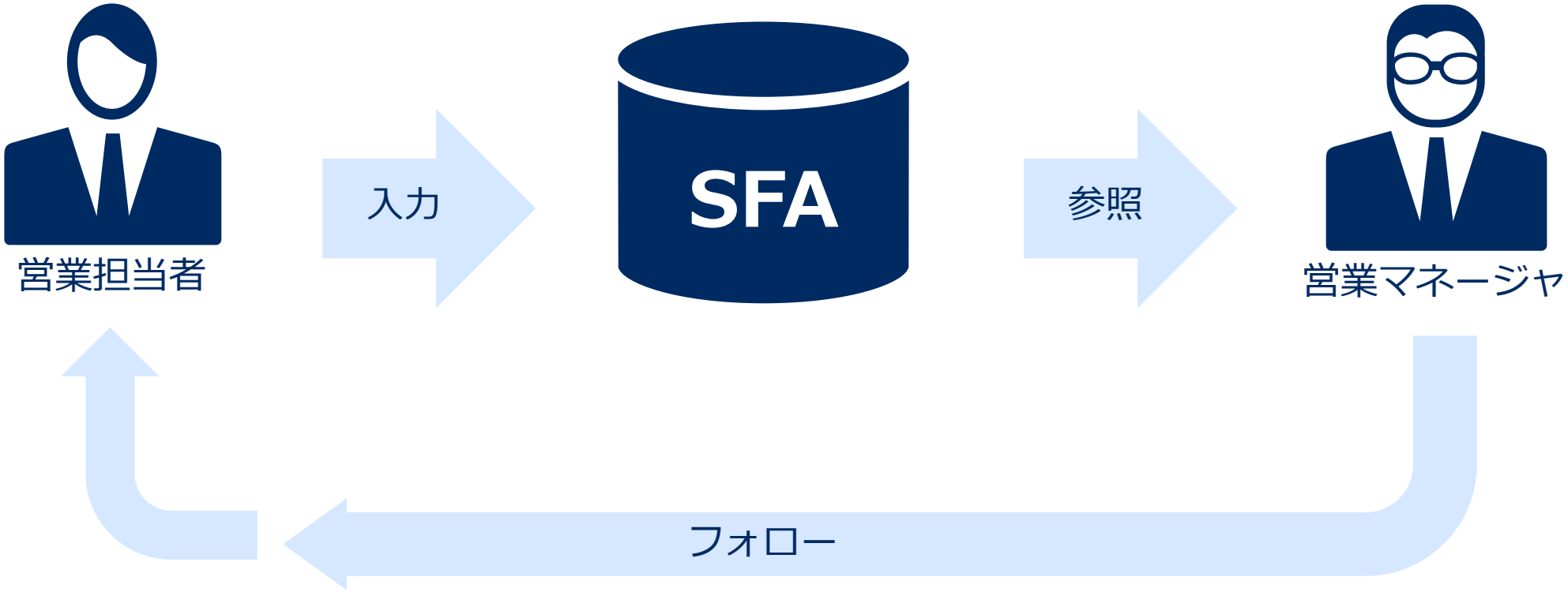
これはすなわち…

営業担当者がきちんとSFAに商談状況を入力していない

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFA活用の典型的な分業パターン

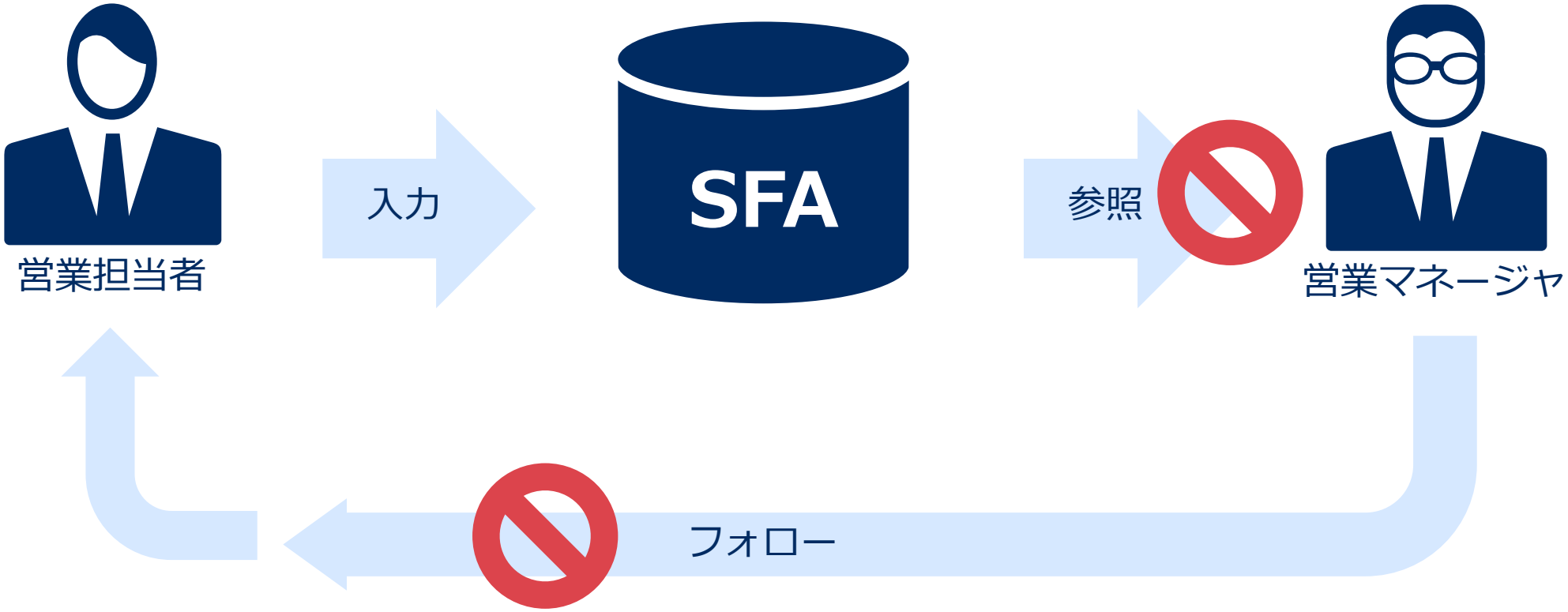
入力は営業担当者が行い、マネージャが参照して、フォローを行う
SFAによるフィードバックのループを機能させる



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

営業担当者が入力しなくなる理由の典型的な例

SFAを中心にしたフィードバックループが行われないと、営業担当者は入力する意味を見失う



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

マネージャが使わないと誰も使わなくなる理由

マネージャが見ないから
誰もSFAデータを使わないので
部下は登録・更新しなくなる

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

なぜ、マネージャはSFAデータを見ないのか？

1 SFAが生み出す価値に腹落ちしていないから

- 商談や営業活動のタイムリーで定量的な把握による価値
- SFAに記録されたデータの二次利用による価値

2 SFAを使ったマネジメント方法がわからないから

- SFAをどう見れば良いのか？
  データを見た後に何をすれば良いのか？

3 現状（SFAを使ってない）で問題無いと考えているから

- Face to Faceの密なコミュニケーションの方が重要
- データに基づいた客観的な新しいマネジメントの理解不足

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

SFAのマネジメントスタイルの生み出す価値を実感してもらう事が必要

SFAの価値

- 商談の進捗把握だけなく、課題を早期発見/対処することで、提案精度を向上（生産性の向上）
- 成果/実績を上げている営業員の行動様式を把握（業務水準の向上）
- 蓄積した顧客/商談情報を利活用し戦略に生かす（データ分析）

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

マネージャは何をするためにSFAを参照するのか？

フォロー対象を発見するためにSFAを参照する事が大事

商談

①停滞している商談

営業活動はしているが、フェーズアップできていない商談
商談を諦めて、他商談に注力するか、課題解決フォローが必要

②放置されている商談

営業活動があまりされておらず、動きがない商談
担当者変更、商談を諦めるなどのフォローが必要

③上手くいっている商談

成功要因を把握して、手法などを他商談に展開する

営業担当者

①成績があがらない営業担当者

担当者の課題をヒアリングしてフォローが必要

②進捗が良くない営業担当者

注力商談の変更や活動内容の見直しなどのフォローが必要

③上手くいっている営業担当者

成功した手法などを他の担当者へ展開する

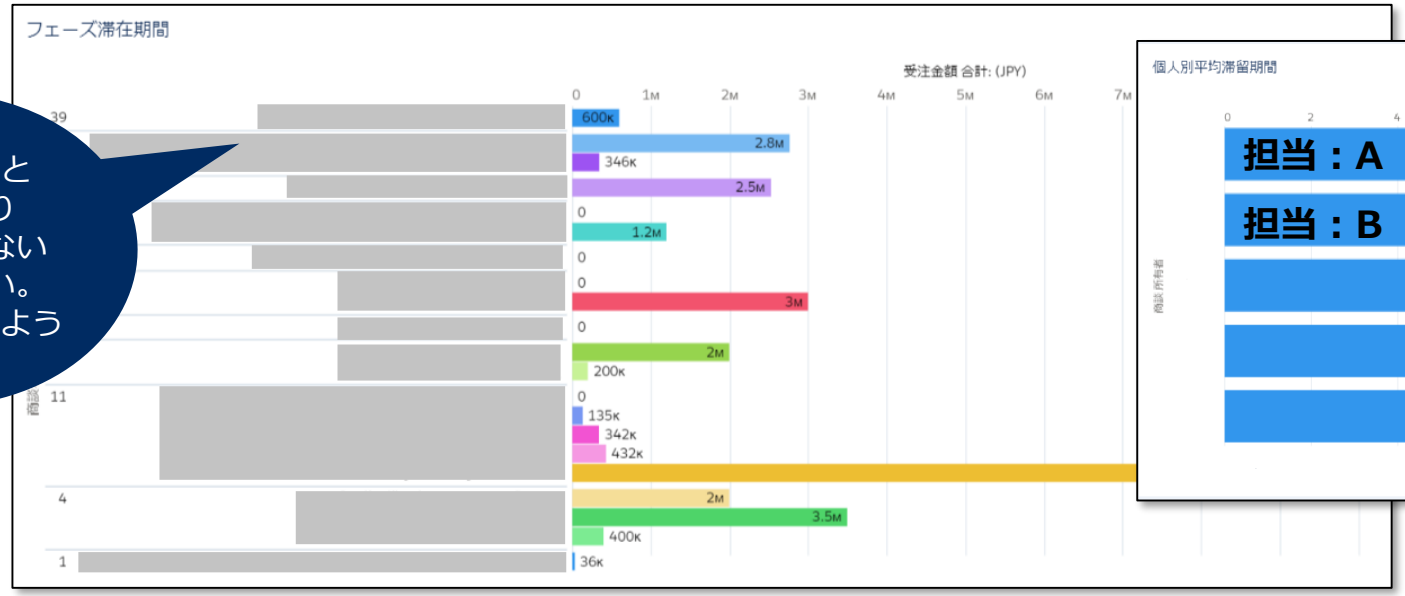
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

停滞している商談の発見の例

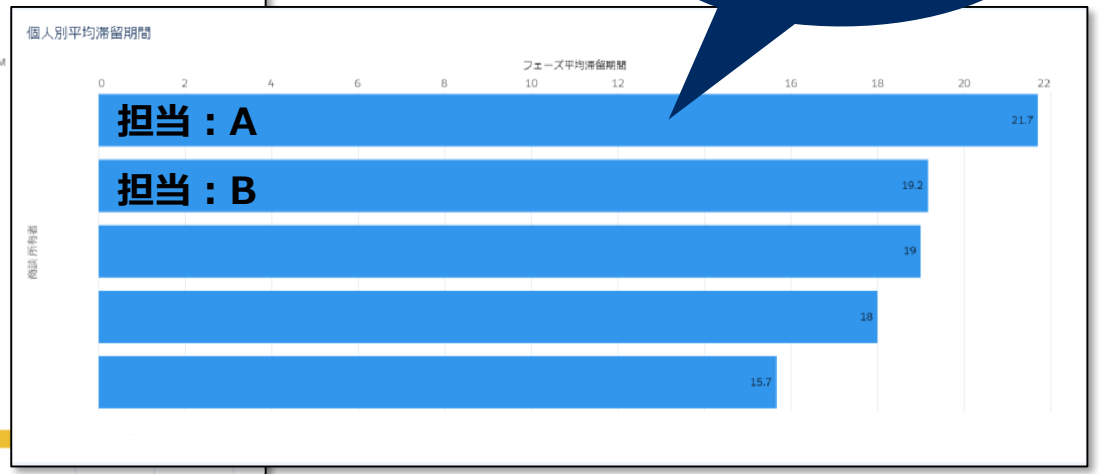
データを加工して見えるかすることで、いろいろな気づきが発見できる

- データをレポートやダッシュボードを使って可視化することで、フォローすべき商談や担当者が発見できるようになる
- 週報と違って、報告されていない（動きがない）ものも発見しやすくなる

2020年度3Q受注予定商談で、フェーズ3以上で
現状フェーズ滞留期間ランキング（ワーストから）



このままだと
見込み通り
に受注できない
かもしれない。
原因を確認しよう



担当Aに集中して
いるが何かに困っ
ているのか？

担当者別平均滞留日数ランキング

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

【参考】週報（進捗会議）とSFAの違い

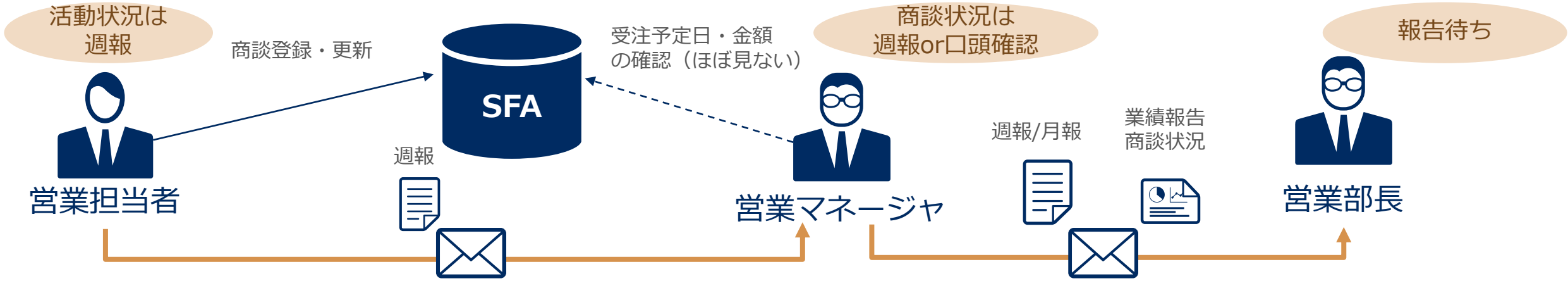
週報は簡潔に報告者が選択した情報を共有することが可能だが、データ分析には向いていない。目的に合わせて、うまく組み合わせることが必要

	SFA	週報
記録されるもの	**これまでの変化（無変化）の履歴** 変化が全て履歴として記録 →フェーズ進捗、金額、会議の実施などの商談状況	**先週の変化（直近１週間の断面）** １週間の状況のみを記録 →経緯は過去の週報を参照
情報の選別	**参照する側が選別する** 全てが記録されるため、参照する側が目的に応じて必要な情報を選別して参照	**報告する側が選別する** 週報作成者による情報の取捨選択が行われる（報告したくないこと＝何も進展がないことなど）が報告されない可能性がある（気づきにくい）
内容	**データとその補足（文章で）** 変化の履歴、金額や日付などはデータとして記録 活動内容などは文章でも記録	**変化の内容を文章で** テキストなどで報告されるため、数字、日付などはデータとして扱いにくい
データの扱い	**自動** システムとして、データは自動的に記録 データ利用が容易	**手作業** データは自動的に記録されない データ分析には、過去の週報からデータ作成が必要

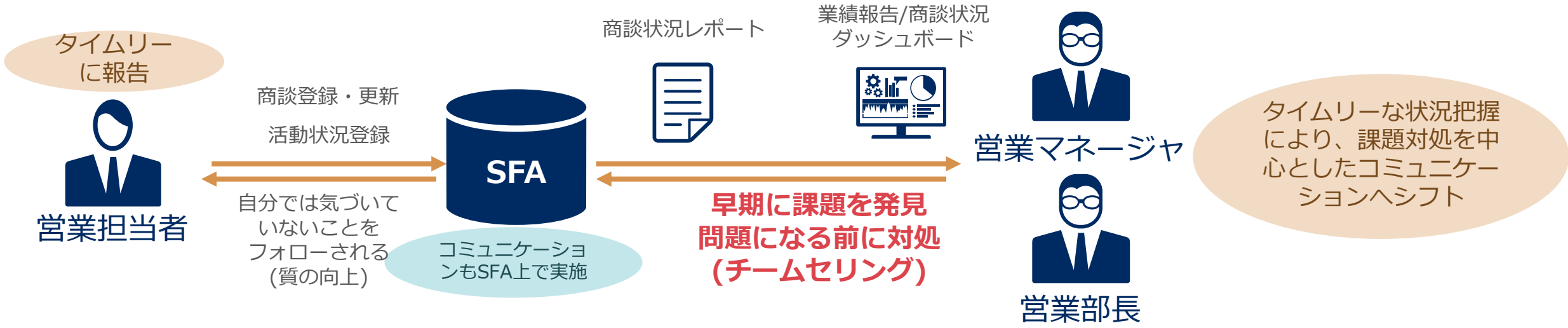
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

新しいマネジメントスタイル（例）

よくあるマネジメントスタイル：SFAは情報蓄積のみ、SFAから切り離したマネジメント



新しいマネジメントスタイル：SFAからダイレクトに可視化し、業務にSFAを組込んだマネジメント



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

本日のまとめ

SFAを上手く使うにはマネジメント層の積極的な利用が大切となります。
SFAデータを活用した営業マネジメントのポイントは以下の３点となります。

① フォローすべき商談の早期発見
② フォローすべき営業担当者の早期発見
③ 業務にSFAを取込んだマネジメントスタイルの確立

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

定着化支援サービスメニューのご紹介

\Orchestrating a brighter world NEC

NEC Salesforce定着化支援サービス

- Salesforce導入後の効果を最大限に実感して頂くために、弊社の活用ノウハウを惜しみなく、ご提供します。
- お客様が自立して、営業業務改善を遂行できるように一緒にご支援します。

成熟度診断サービス	定着化導入支援サービス	定着化モニタリングサービス	定着化アドバイザリーサービス
お客様のSalesforce活用における現状の成熟度診断	**お客様自身で定着化を推進するために立上げ支援から施策立案までサポート**	**お客様が立案した定着化施策の効果測定をサポート**	**お客様の定着化状況を過去の測定結果を踏まえて、客観的な視点でサポート**
• 活用状況の可視化 • 数値データに基づく成熟度ステージを診断し、現在の立ち位置を明確化	• 推進体制の構築支援 • 定着化目標の設定 • 課題と施策の検討支援 • 施策計画の策定支援 • 施策効果のモニタリング指標策定支援	• 施策効果モニタリング指標の可視化 • 施策実行状況の効果を定量的に測定 • 定期レポート報告（月1回）	• 効果の低い施策への課題と施策の整理 • 次の定着化施策立案の検討支援 • 3ヶ月に1回実施 • 定着化モニタリングサービス契約が前提
スポット契約 1～2ヶ月	スポット契約 3～4ヶ月	年間契約	年間契約

注）サービス名称、サービス内容については変更となる場合がございます。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

さいごに

SFAは導入後、正しく使う事で
初めて価値を発揮するものです。
決して、導入で終わりではありません。

正しく使うために、SI・運用含めて幅広く
NECソリューションイノベータは皆様を
ご支援させていただきます。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

お問い合わせ先

お問い合わせ相談窓口

■本ソリューションに関するお問い合わせ
NECソリューションイノベータ　Salesforce担当
メール: sfdc-coe@nes.jp.nec.com

Web会議も可能です！
お気軽にご相談
ください！

関連情報掲載先

●NECソリューションイノベータ　Salesforce特設サイト
https://www.nec-solutioninnovators.co.jp/ss/salesforce/

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2021

\Orchestrating a brighter world NEC

見えない未来は、
こころで見つける。

あなたの安心のために、あなたの夢見るチカラのために、
あなたの暮らしの土台になりたい。
私たちはまだ見ぬ課題もこころで発見し、
ICTをとおして笑顔が生まれる世の中を
創造していきます。

NECソリューションイノベータ

Orchestrating a brighter world
NEC