

定着化が進まないよくある課題の解決シリーズ

Vol.2 マネジメントの活用が営業担当に SFAを使ってもらおう近道

2021年11月24日

NECソリューションイノベータ株式会社

ウェビナーシリーズ概要と対象者

- ◆ SFAシステムを導入だけで終わらせず、導入目的の達成に向けた定着化ポイントについて、より知識を深めて頂くことで、これからのSFA活用促進やシステム提供価値の向上に役立てて頂ける内容となっています。

- ◆ 対象者

- 営業部門のリーダ、SFAシステムで営業管理をされる方および利用者
- SFAシステム利用の推進担当

本セミナーで扱う課題は定着化の初期段階において、
各社で共通して発生する課題の中で、特に発生頻度の高い課題を中心に取り上げております。

毎月開催！「定着化が進まないよくある課題の解決シリーズ」

当社の社内外におけるSFA定着化経験をもとに、定着化が進まないよくある課題のご紹介から、課題解決に向けた施策実行ポイントを全4回のシリーズで2021年6～9月に実施した改定版となります。

Vol.1

定着化 課題編

はじめよう！営業業務で使える
データの最初の一步

使えるデータを蓄積するにはどのような課題が発生し、その原因や対処などについて、皆さまのヒントとなるアイデアをご紹介します。

Vol.2

定着化 課題編

マネジメントの活用が営業担当に
SFAを使ってもらう近道

SFAが徐々に使われなくなる原因がどこにあるのか、そして、SFAを一番使うべき人は誰であり、どのように使うことで効果を発揮するのかを当社がこれまで対応してきた事例を交えてご紹介します。

Vol.3

定着化 課題編

失敗事例から学ぶ！定着化の推進
体制でおさえおきたいポイント

定着化推進がうまくいかない場合のよくある失敗と対策に加えて、当社が取り組んでいる事例などを交えてご紹介します。

Vol.4

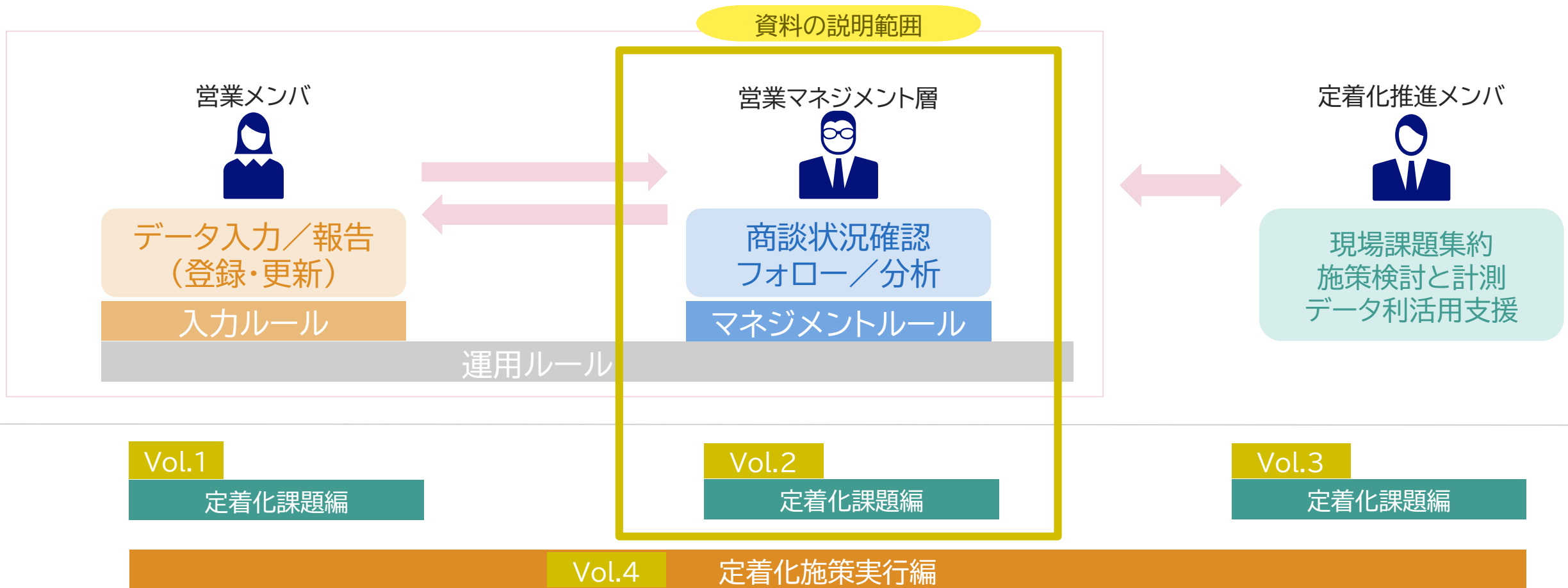
定着化 施策実行編

やった気になってませんか？定量
化による施策効果の測定法とは？

施策実施結果の効果的な測定ノウハウと当社のご紹介します。
今秋、提供予定のSalesforce運用支援サービスの先行紹介をします。

定着化している状況とは

入力されたデータに基づきマネジメントし、部下や上司、関連部門とのコミュニケーションが活性化している状態となります。



**SFAを一番使うべき人が誰なのか、
どのように使うことで効果を得られるのかを理解する**

アジェンダ

- 前回ウェビナーのおさらい
- SFAが使われなくなる理由と原因
- 営業業務でSFAシステムが効果を発揮するためのルール策定
- まとめ
- Salesforce活用支援サービスのご紹介

定着化が進まない「よくある課題」

定着化課題はデータ・利用・推進の3つに分類されます。
1つでもうまくいかないと、定着化によるシステム価値は低くなります。

資料の説明範囲

データ

に関わる課題

29%

- データ品質が悪い
- 入力したいデータが入力できない
- データ再利用ができていない

利用

に関わる課題

48%

- 営業担当が利用しない
- マネジメント層が利用しない
- コミュニケーションで使われない

推進

に関わる課題

23%

- 利用状況が分からない
- 推進体制が弱い
- 導入効果が得られない
- 定着化計画がない

本ウェビナーで取り上げる定着化課題テーマ

SFAが徐々に使われなくなる原因がどこにあるのか、そして、SFAを一番使うべき人は誰であり、どのように使うことで効果を発揮するのかをご紹介します。

利用

に関わる課題

48%

- 営業担当が利用しない
- マネジメント層が利用しない
- コミュニケーションで使われない

「SFAシステムが営業業務で
皆がちゃんと使っていない」

前回ウェビナーのおさらい

「Vol.1 はじめよう！ 営業業務で使えるデータの最初の一步」

よくあるSFAデータの失敗パターンで発生する共通要因

利用者に対する「使い方」とSFAシステムの「商談画面」の2点がSFAデータを失敗パターンを発生させることが多い。

よくあるSFAデータの失敗パターン

データが登録されない

正確なデータが登録されない

データが最新化されていない

失敗パターンで発生する共通要因

使い方

商談画面

SFAデータが正しく登録されない原因

営業業務での利用方法は個人任せとなっていることが多い。

- ◆ 操作マニュアルは営業業務マニュアルではない
- ◆ 使いにくい画面は使われなくなる



SFAシステムを活用し、効果を出すには、
まずは、「利用者に対する入力ルール」の策定と周知が必要

まとめ

営業業務で使えるデータを蓄積するための入力ルール策定のポイントは3点ございます。

1

誰が入力してもデータ内容の統一性を保つには、用語や入力項目の定義を行う
(商談化や商談フェーズアップの基準、テキスト項目は入力すべき観点、選択項目は選択基準など)

2

最新化されたデータを集めるには、「だれが・いつ・どこで・なにを」の4つ観点で利用者がやるべきことを明確にする

3

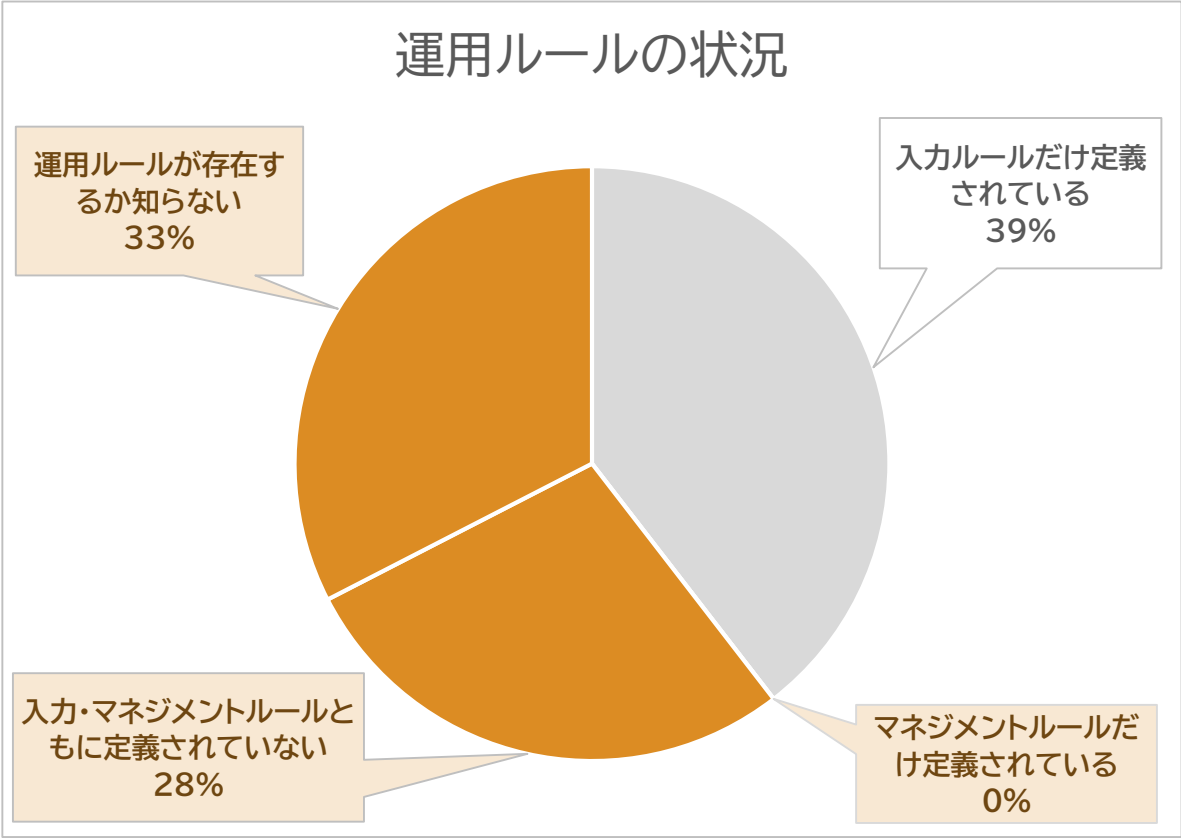
実現性のあるシンプルなルールにすることで、利用者の負担を軽減すること

入力ルールだけではデータ品質を改善できない部分は、システム改修により対応する必要があります。

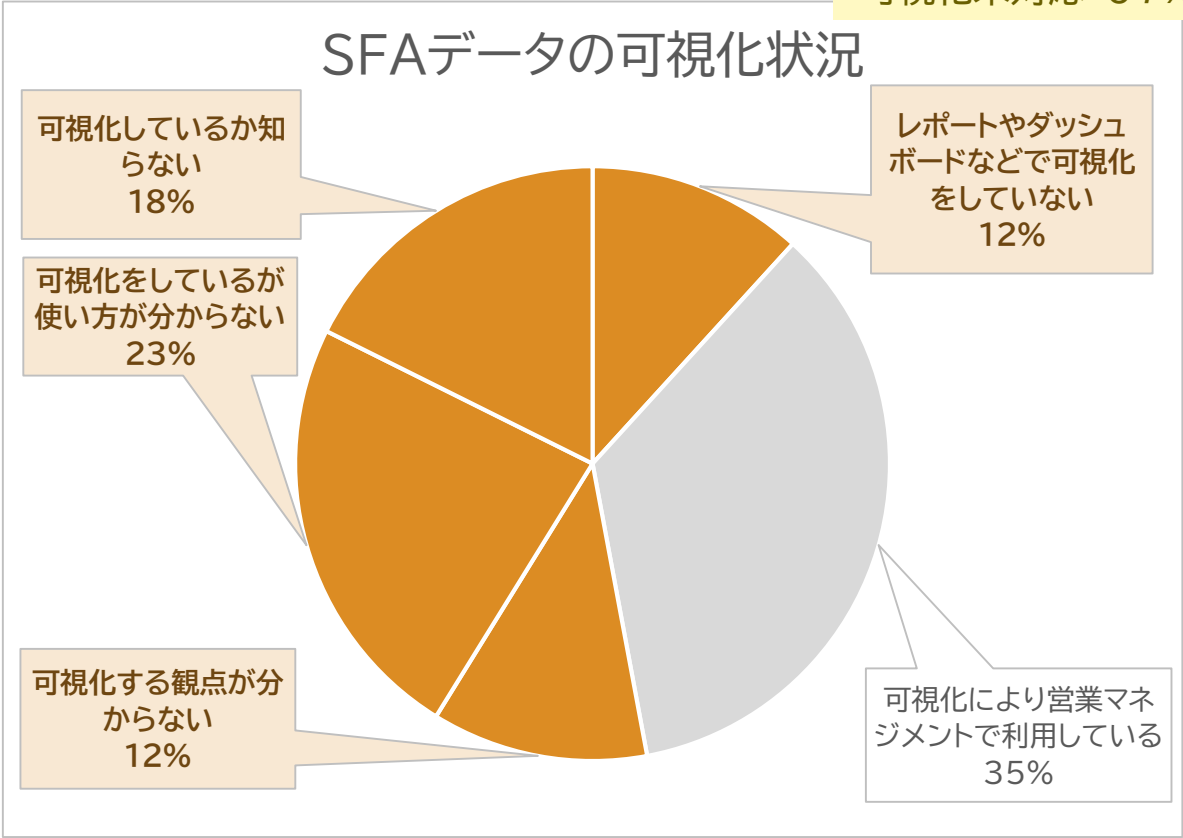
過去アンケート結果(運用ルールと可視化)

運用開始後に営業部門がどのように使えば良いのかがルール化できていない、または、浸透していないケースが多い。

可視化未対応: 67%



マネジメントルール化は実施している企業はない



営業関連情報を可視化する使い方が浸透していない企業が7割

SFAが使われなくなる理由と原因

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



「SFAが使われない」状況とは

定期的にログインしてない

商談情報が登録されていない

商談情報が更新されていない

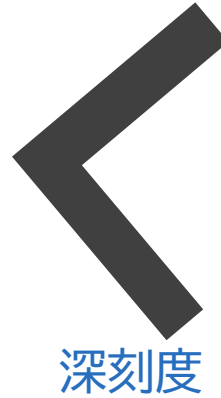
商談の進捗状況が初期状態から、
いきなり受注・失注になる
(途中の状況が記録されていない)

営業担当者がきちんと商談状況を入力・更新していない

営業担当者がちゃんと入力・更新しない主な原因

手段に関する原因

- 入力の仕方がわからない
- 入力が面倒
- 入力ルールがあいまい
- うっかり間違えてしまう



深刻度

動機に関する原因

- 利用目的がわからない
- 入力してもメリットが感じられない
- 入力しなくても誰からもフォローされない
- SFA以外に週報などを別に行うので二度手間

手段より動機に関する原因の方がより深刻

マネージャがフォローしないと担当への動機付けが失われる

営業担当が入力したデータを使う(参照する)のは営業マネージャとなります。
フォローという形で担当者に動機づけが継続的に行われるようになります。



「SFAが使われない」状況とは

マネージャがログインしない

SFA上のデータを見ない
(使用しない)

データを基に商談や部下の
フォローをしない

結果として、部下(担当)も使わなく(入力しなく)なる

マネーじゃが使わない原因

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分からないから

- 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

SFAが使われなくなる理由と原因のまとめ

1

「SFAが使われない」=「担当者が使わない」

2

担当者が使わない2つの理由

- ・ 「手段」の不備
- ・ 「動機」の不足

3

動機の原因の多くは営業マネージャが使わないから

- ・ データを使ったフォローが動機を維持する原動力

4

営業マネージャが使わない3つの理由

- ・ 価値の腹落ち不足
- ・ SFAを使ったマネジメント方法がわからない
- ・ 現状のマネジメントスタイルへの固執

営業業務でSFAシステムが効果を発揮するためのルール策定

マネジメントルール策定ポイント

営業に大切なことは「商談を前進させる」ことです。そのために、SFAシステムが効果を発揮するためには必要なことは、3つの習慣化となります。

1

最新化とチェック

2

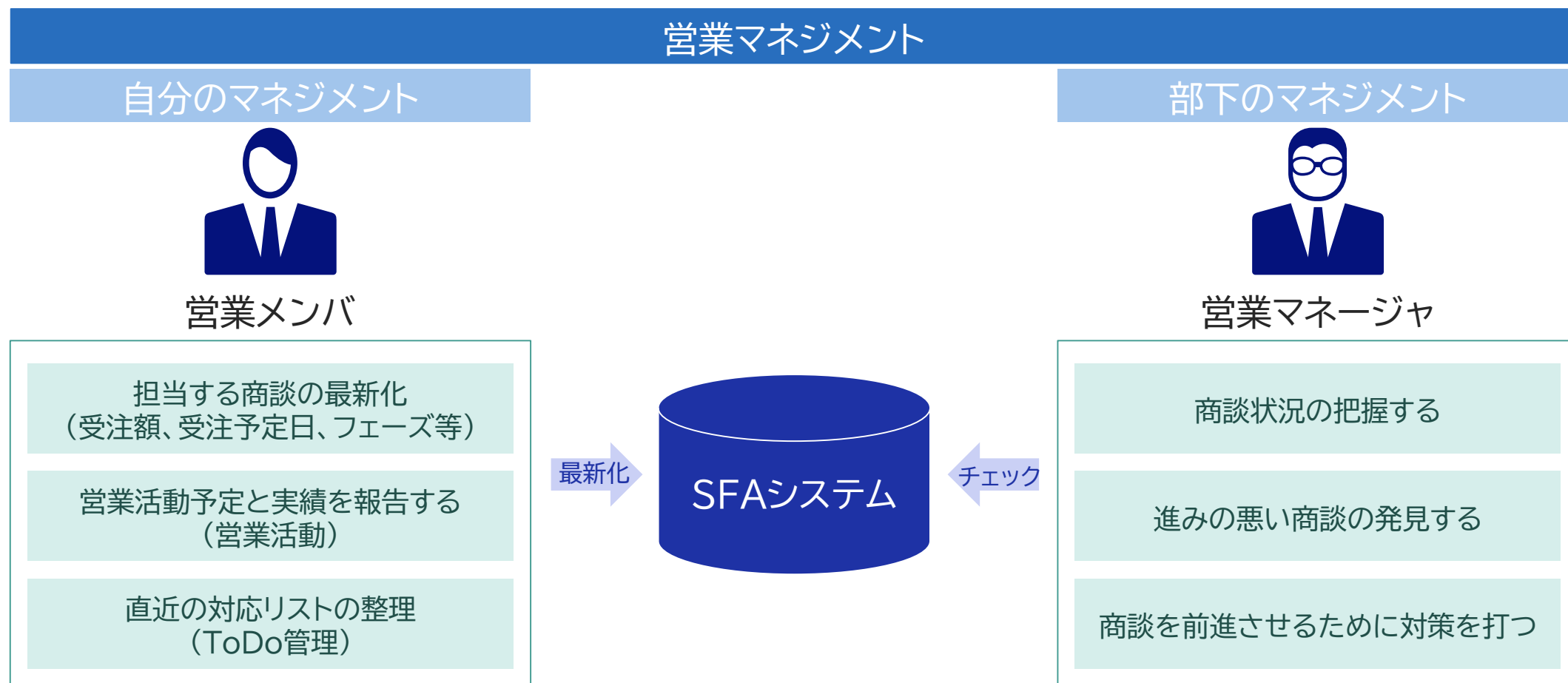
可視化

3

フィードバック

1. 最新化とチェックの習慣化

営業メンバは自分のマネジメントのために営業関連情報を正しく最新化を行い、営業マネージャは定量的に商談状況を把握し、問題に対して対策を早期に打つ。



2. 可視化の習慣化

可視化は商談状況を把握するだけでなく、状況を判断し、次のアクションをとるために利用する。そのためには結果と進捗以外に異常値(アラート)の可視化が重要です。

ダッシュボード構成例



結果の可視化

KGIに関わるもの
(受注総額・件数など)

進捗の可視化

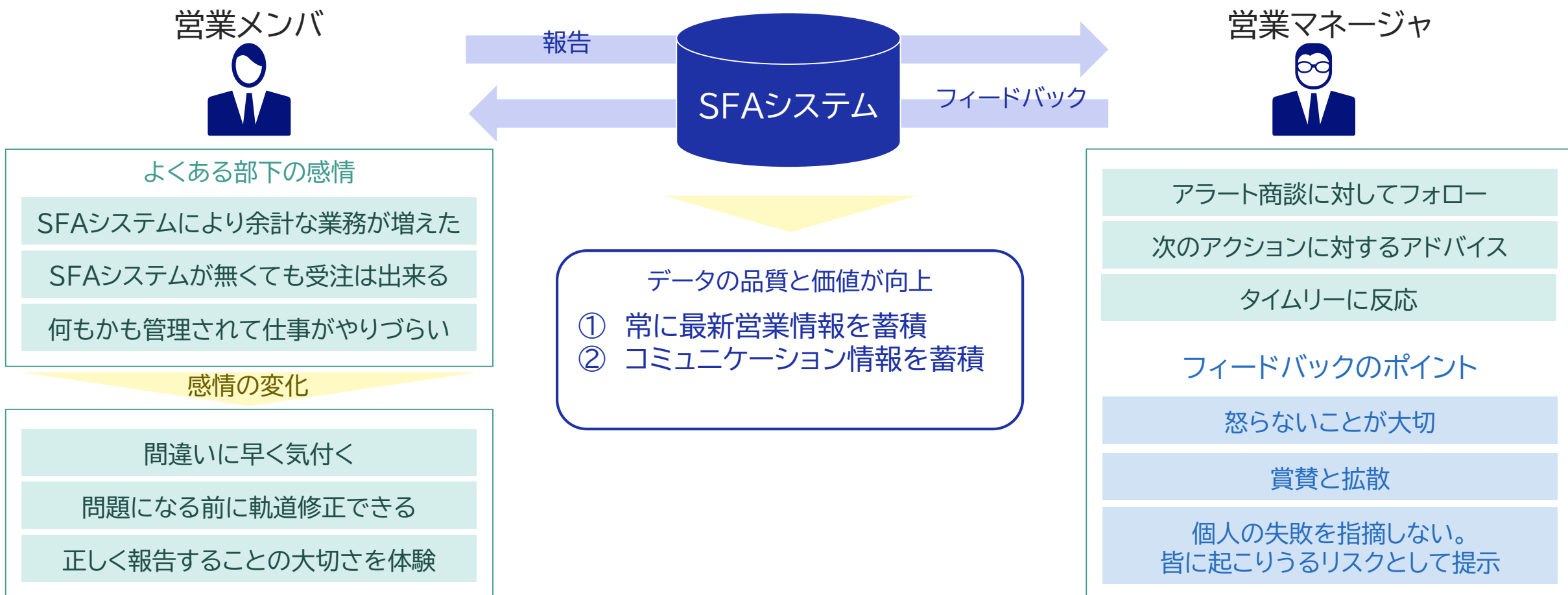
KPIに関わるもの
(新規商談登録数、訪問数、商談
フェーズ状況など)

異常値の可視化

打ち手が必要な商談と担当者
(滞留商談、受注予定日を超過した
商談、活動の少ない顧客など)

3. フィードバックの習慣化

部下のモチベーションを高く保つためには、上司は必ず、報告に対してコメントを行い、コミュニケーションを高めることが大切です。部下にとってのSFAシステムの恩恵は、上司からのフィードバックです。



3つのポイントが習慣化されることで会議が変わります

報告のための会議から戦略検討のための会議に変えることで、営業活動の個人戦からチーム戦によるパフォーマンス改善に繋げることができます。

◆ 習慣化前

- 商談の進捗報告が中心で、商談担当者と上司だけの1対1の会話
- 会議ごとに報告のための資料作成が必要
- 発表者以外は内職している

◆ 習慣化後

- 商談状況は定期報告とダッシュボードで進捗は事前に把握ができる
- 商談を前に進めるための課題に対する施策検討へ内容が変わる
- チーム全員で課題を検討し、類似商談や過去の事例など営業メンバ全員から意見を集約する

SFAシステムを使ったとある1週間の流れ

上司は、可視化した営業情報でマネジメントを行い、タイムリーに部下のフォローをすることで情報共有の工数を短縮する。会議では商談を前に進めるための議論にシフトする。

	金	月	火	水	木	金
イベント	グループ会議 ・ 課題の解決 ・ 成功・失敗事例の共有					グループ会議 ・ 課題の解決 ・ 成功・失敗事例の共有
営業マネージャ		可視化によるフォロー商談・担当者の発見 商談状況の参照、進捗の確認、課題／問題の早期発見				
		フィードバック 部下の報告フォロー				
営業メンバ		報告・営業情報の更新 営業情報の最新化、今後の活動予定や活動実績を報告				

まとめ

まとめ

SFAシステムを一番利用すべき人はマネジメント層となります。ITツールとして、効果を発揮するには3つのマネジメントルールの策定が必要です。

1

まずは週1回、部下が営業関連情報を最新化する日と上司がチェックする日を設定すること
(慣れてきたら、タイムリーに更新し、チェックを行う)

2

ダッシュボードは結果と進捗を把握する以外に問題を早期発見・対処するためのアラートを含めた構成とすること

3

部下から報告、商談更新があった場合は、上司は必ずフィードバックを行うこと

マネジメントルールだけでは改善できない部分は、システム改修により対応する必要があります。

Salesforce活用支援サービスのご紹介

お客様の困りごとは当社のサービスが解決します！

NEC Salesforce活用支援サービス

SFAの定着化が上手くいかない
お客様向け

定着化推進担当者向け

Salesforce定着化支援サービス

- 成熟度診断
- 定着化導入支援
- 定着化モニタリング
- 定着化アドバイザリー

導入効果を最大限に実感できる弊社の
活用ノウハウをご提供します。

運用保守を他に任せたい
お客様向け

システム担当者向け

Salesforce運用支援サービス (運用保守代行)

- ノーコード開発(項目追加/画面修正など)
- レポート&ダッシュボード作成
- バージョンアップ影響調査/検証
- ユーザ管理/権限管理
- ドキュメント管理(設計書/マニュアル)

お客様に代わり、システム運用・業務運用
を行います。

Salesforceのことを詳しく
教えてほしいお客様向け

システム担当者向け

Salesforce運用支援サービス (ヘルプデスク)

- 問合せ対応
 - 製品仕様
 - エラー調査・回避策の提示
 - システム設定方法
 - 現場要望に対するシステム改善案の提示
- 管理者向け教育
 - 個別アプリ/機能の操作、機能紹介など

Salesforce設定方法、仕様、使い方
をお問合せできます。

お問い合わせ先

お問い合わせ相談窓口

NECソリューションイノベータ株式会社
Salesforce お問い合わせ窓口

E-Mail: sfdc-coe@nes.jp.nec.com

[お問い合わせフォーム](#)



Salesforce関連情報の掲載先

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/>

いつかを、 いまに、 変えていく。

すべては、いつか実現したい未来を描くことから始まる。

NECソリューションイノベータは、
お客様価値を最大化するシステムインテグレータとして、
まだ見ぬサービスを生み出すバリュー・プロバイダとして、
めざす未来をともに描き、創っていきたい。

いつかを、いまに、変えていく。
私たちは常に挑戦していきます。



Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

\Orchestrating a brighter world

NEC