

SFA定着化シリーズ

SFA利用状況の把握から始める定着化のコツ

2022年10月26日

NECソリューションイノベータ株式会社

本ウェビナー概要と対象者

◆ ウェビナー概要

- SFAを導入したものの現場の定着度合いを正しく把握できていますでしょうか。
- 使うべき人が使っているのか、どの程度データ登録されているか分からないなど導入効果が定量的に分からないといった導入後に陥りがちな状況になっていないでしょうか。
- そのような企業様へ、弊社のノウハウを活用頂くため情報をご紹介します。
- これからSFA導入予定の企業様は定着度合いを定量的に把握することの重要性をご理解頂き、SFA導入を進めてください。

◆ 対象者

- 自社のSFA利用状況を知りたい方
- 利用状況を可視化するためのコツを知りたい方
- 可視化した情報における考察のやり方を知りたい方
- SFAを導入したばかりの企業のシステム管理者様

SFA利用状況の 可視化が必要な理由と そのポイントを理解する

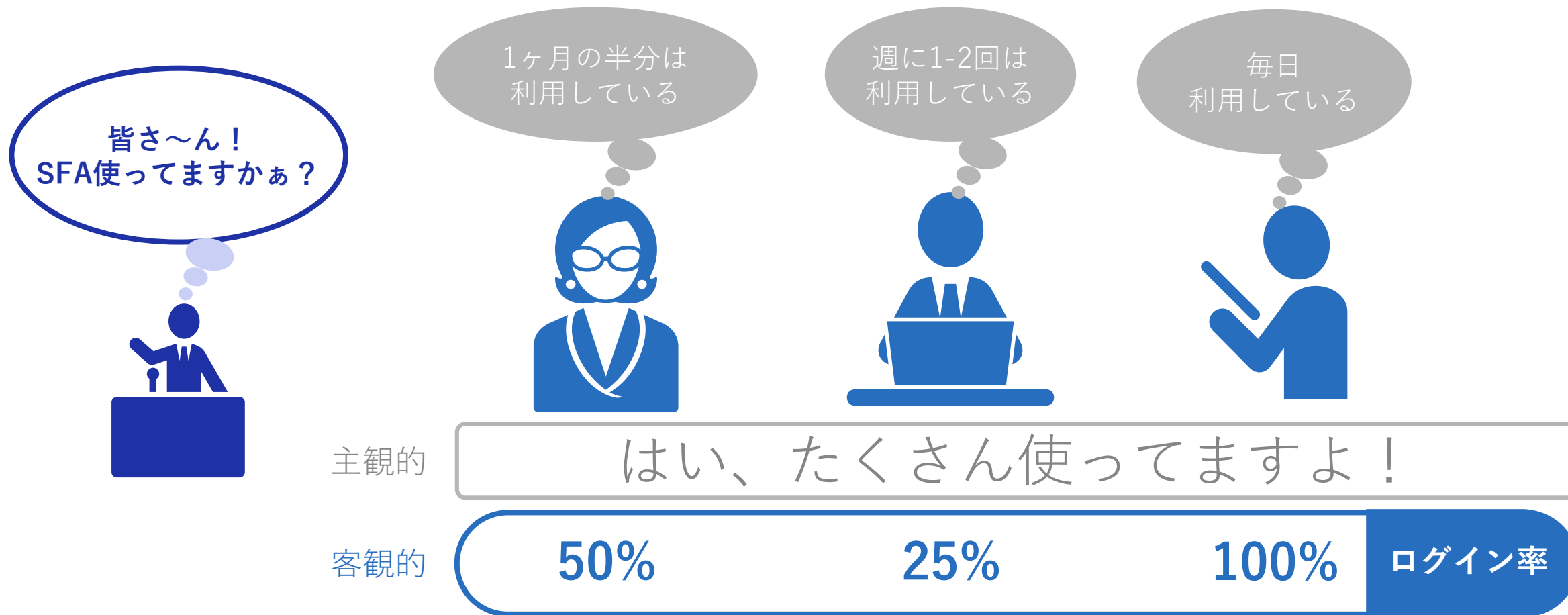
アジェンダ

- 1 利用状況の可視化とは
- 2 利用状況把握のはじめの一歩とは
- 3 ログインの可視化で終わらせないための使い方とは
- 4 まとめ
- 5 Salesforce活用支援サービスのご紹介

1. 利用状況の可視化とは

定着化において利用状況が大切な理由

数字で見える化することで、あいまいさを排除して現状把握ができるようになります。感覚的な「多い」「少ない」だけでは実態、詳細は分かりません。



利用状況の把握に必要な3つの観点

1 業務

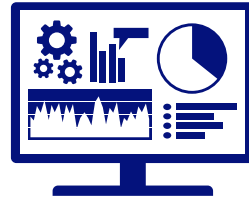
SFAシステムをどのくらい
営業業務で利用しているのか？



ログイン状況

2 データ

SFAデータがどのくらい
登録・更新されているのか？



情報蓄積/鮮度の状況

3 コミュニケーション

上司/部下、関係者とのアドバイ
ス・相談が活性化しているのか？

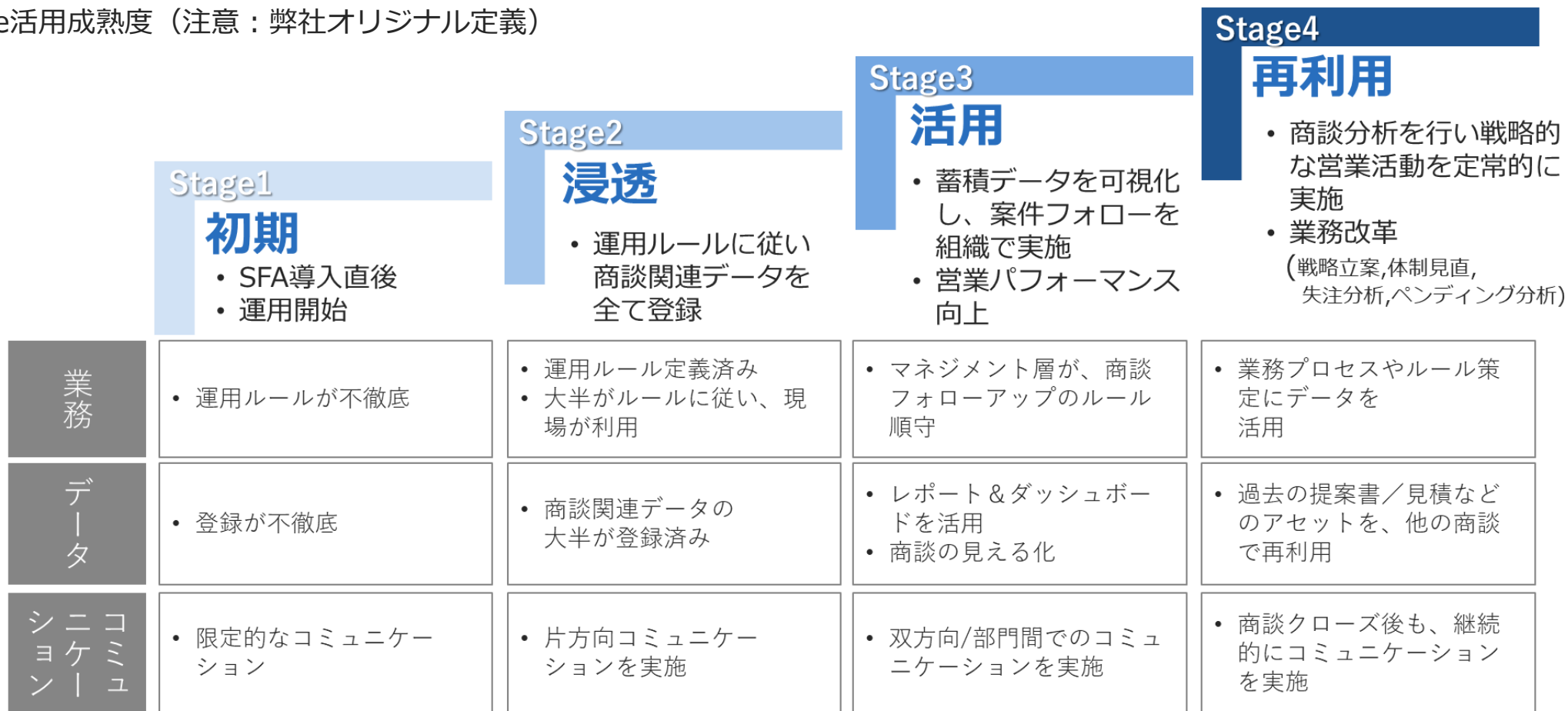


ノウハウの
デジタル化状況

SFA活用効果を得るには、利用状況の可視化が大切

SFAシステムの活用成熟度は段階的に高めていくことが大切です。
まずは、Stage3（活用）を目指して、現状を正しく把握しましょう。

Salesforce活用成熟度（注意：弊社オリジナル定義）



2. 利用状況把握のはじめの一步とは

それは・・・

ログイン状況の
可視化です。

なぜログイン状況の可視化から始めるのか？

理由は3つあります。SFAを使わないことにはSFAには情報が発生しません。使っている/使っていないを正しく把握することで課題と施策が異なります。

理由 1

ログイン習慣が無いと、「データ」「コミュニケーション」の営業関連情報がSFAシステム内に発生しないから

理由 2

使っていない「人」や「部門」が特定できるから

理由 3

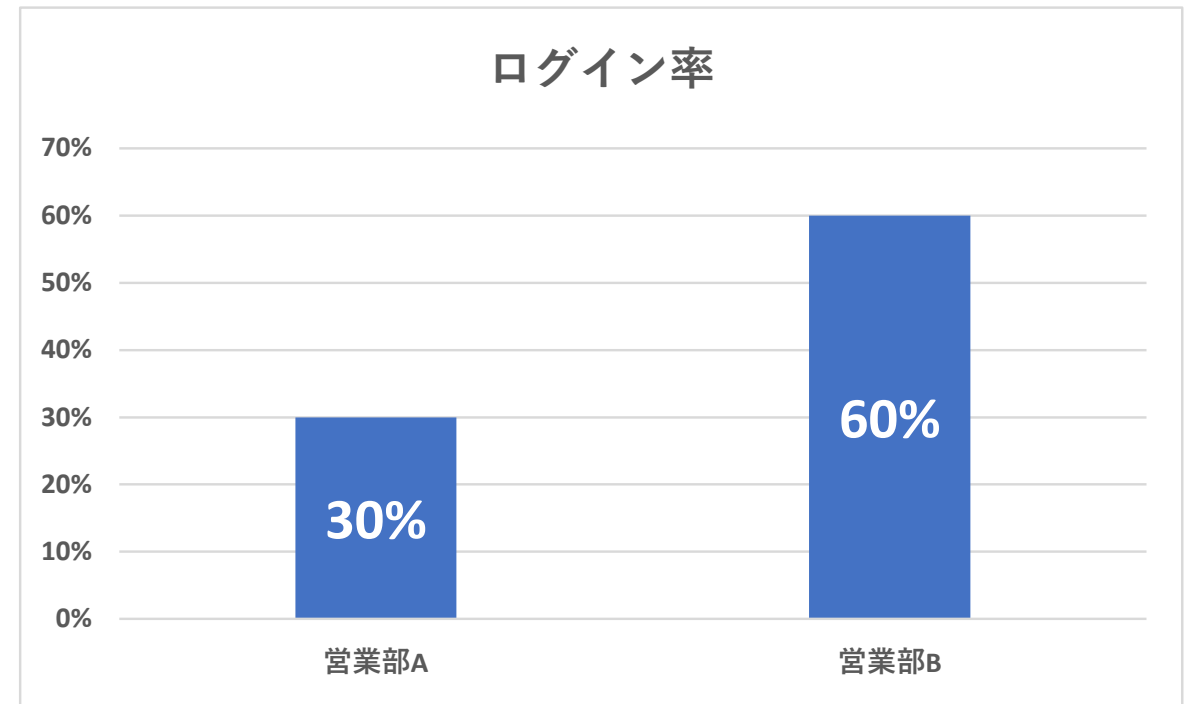
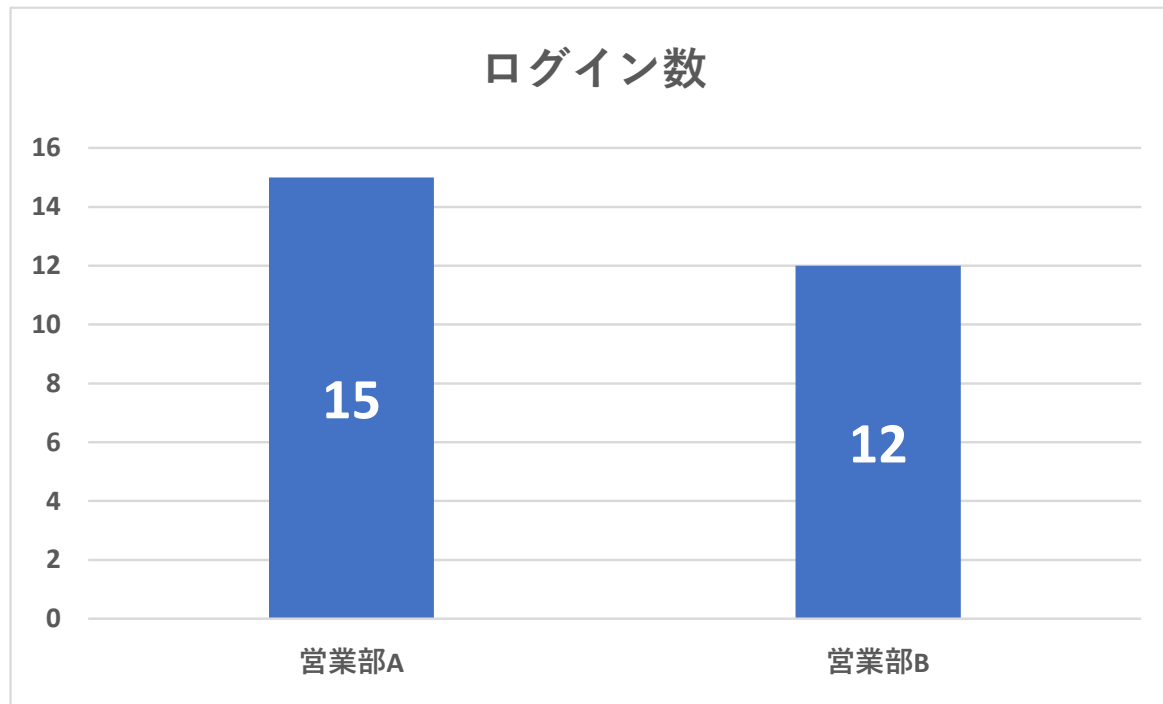
使っている「人」や「部門」が特定できるから

ログイン状況の可視化ポイントは「絶対数」よりも「割合」

大切なことは「人数」で可視化するのではなく、「割合」で可視化すること。
「割合」にすることで分析観点での比較がし易くなります。

どちらの営業部が日常的にログインの習慣化が定着していますか？

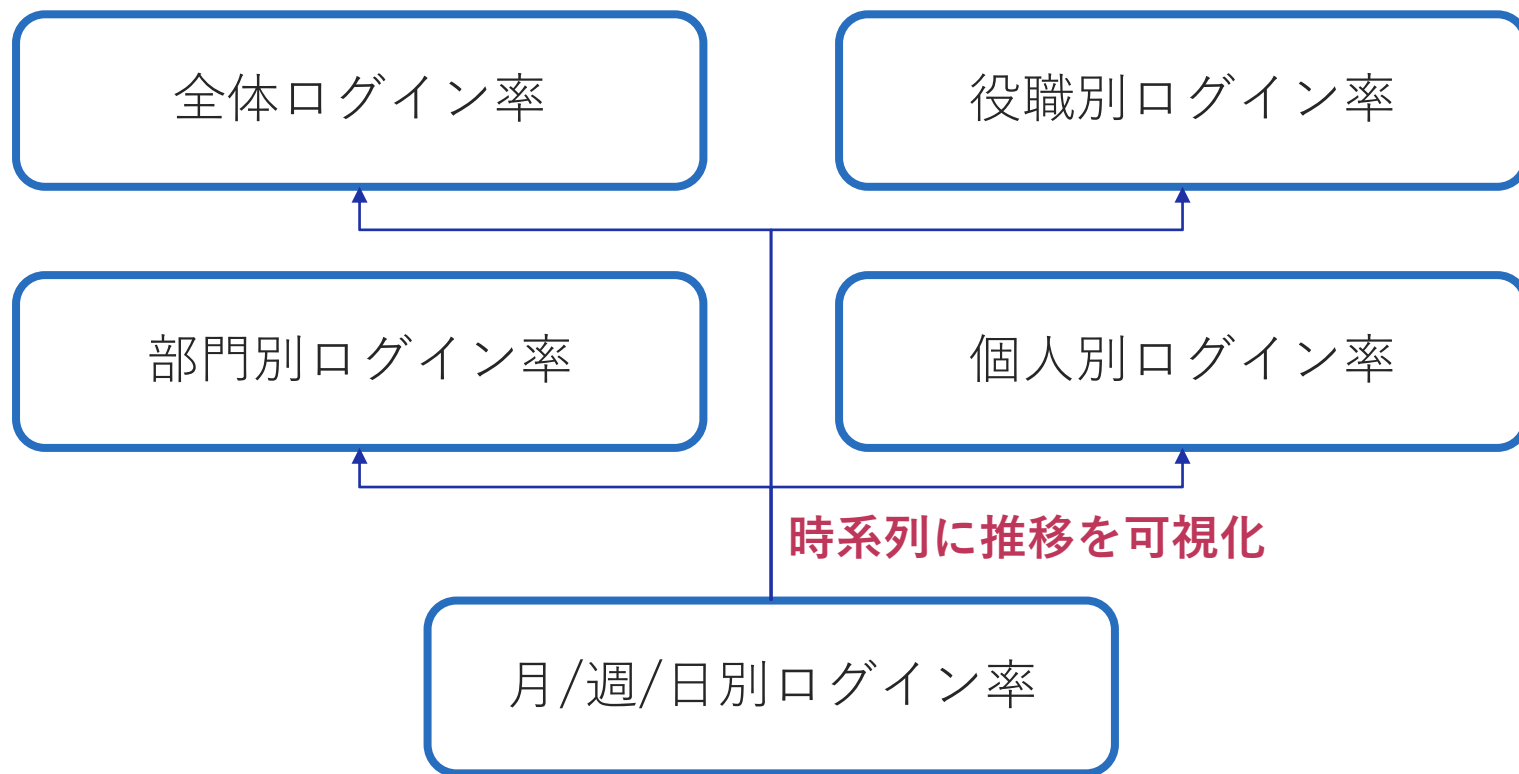
営業部A 所属数 **50人**
営業部B 所属数 **20人**



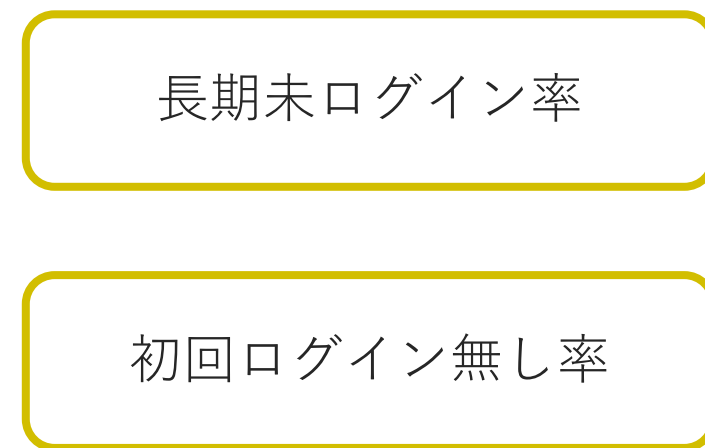
ログインの可視化（例）

ログイン率を「ログインしている人の監視（＝正常系）」「ログインしていない人の監視（＝異常系）」として可視化することを推奨しています。

正常系の可視化



異常系の可視化

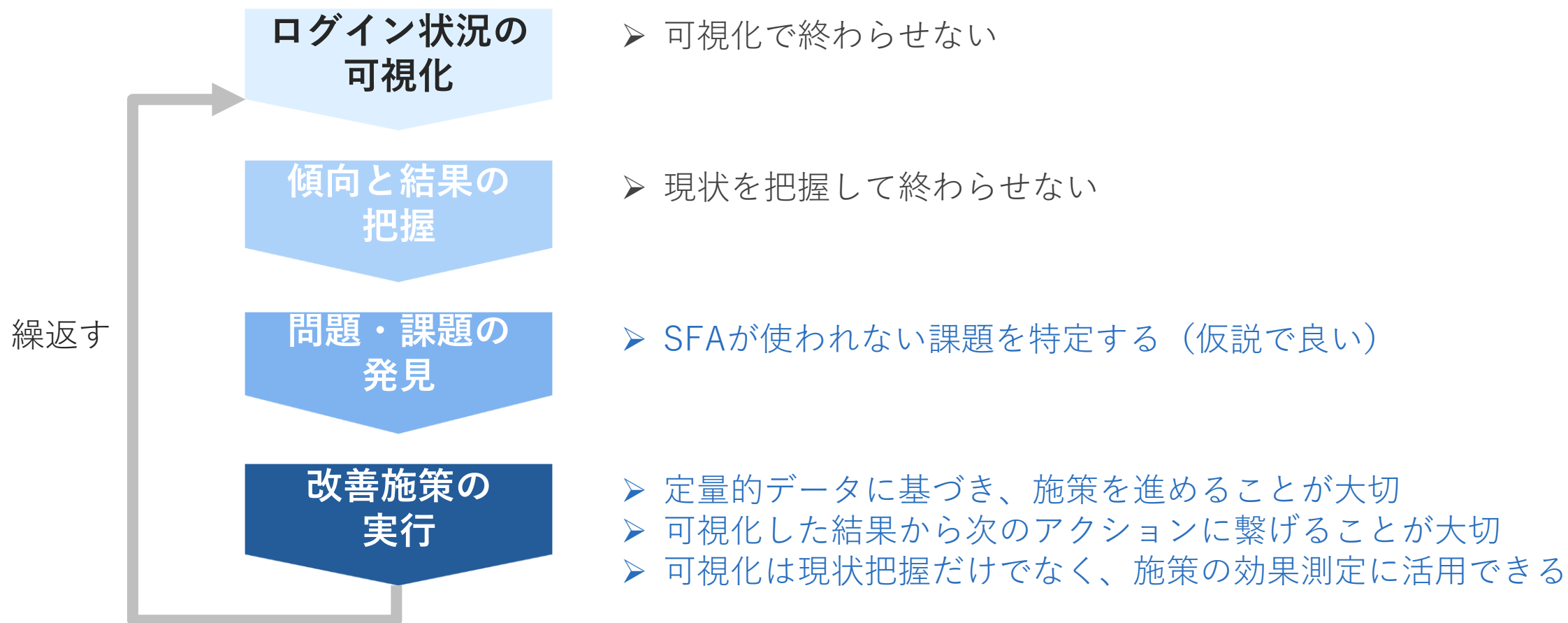


部門別/役職別に可視化

3. ログインの可視化で終わらせないための使い方とは

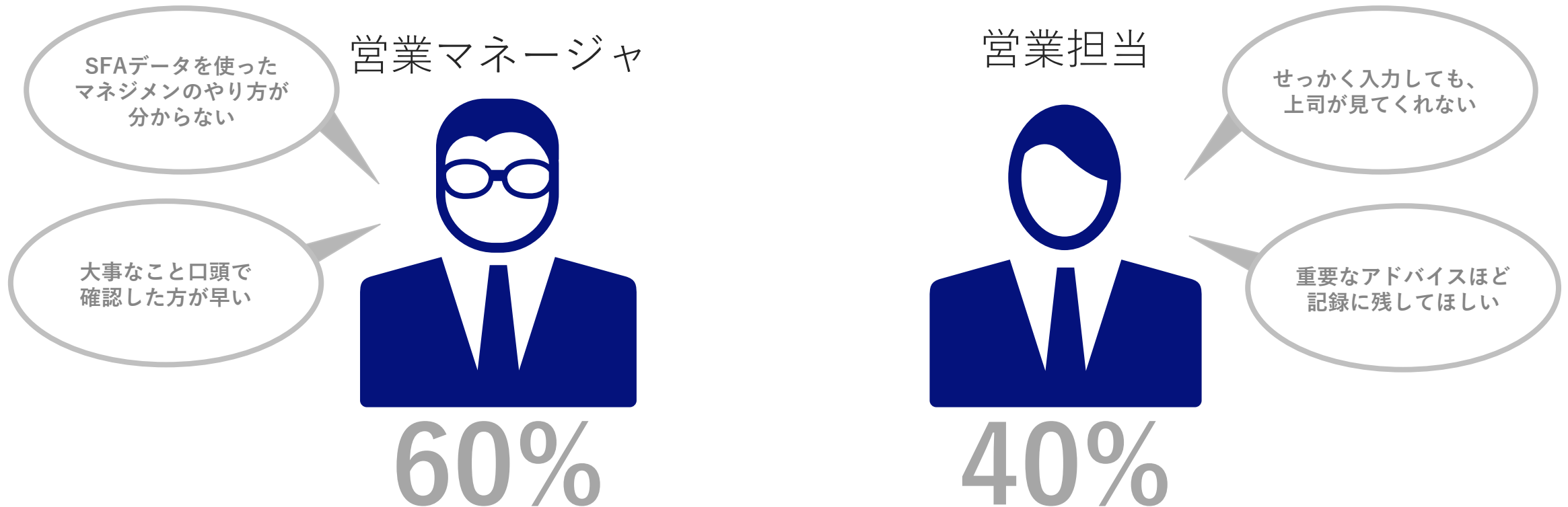
可視化は現状把握の手段でしかない

やみくもに可視化するのではなく、低頻度利用となる仮説課題や定着化施策の効果測定などを想定し、目的を持った可視化を行うことを推奨します。



ユースケース①：役職別のログイン率

上司が使っていないから部下が利用しないという判断をすべきであり、部下が使っていないのが問題と捉えることは間違いです。SFAはマネジメント層が積極的に活用すべきツールです。

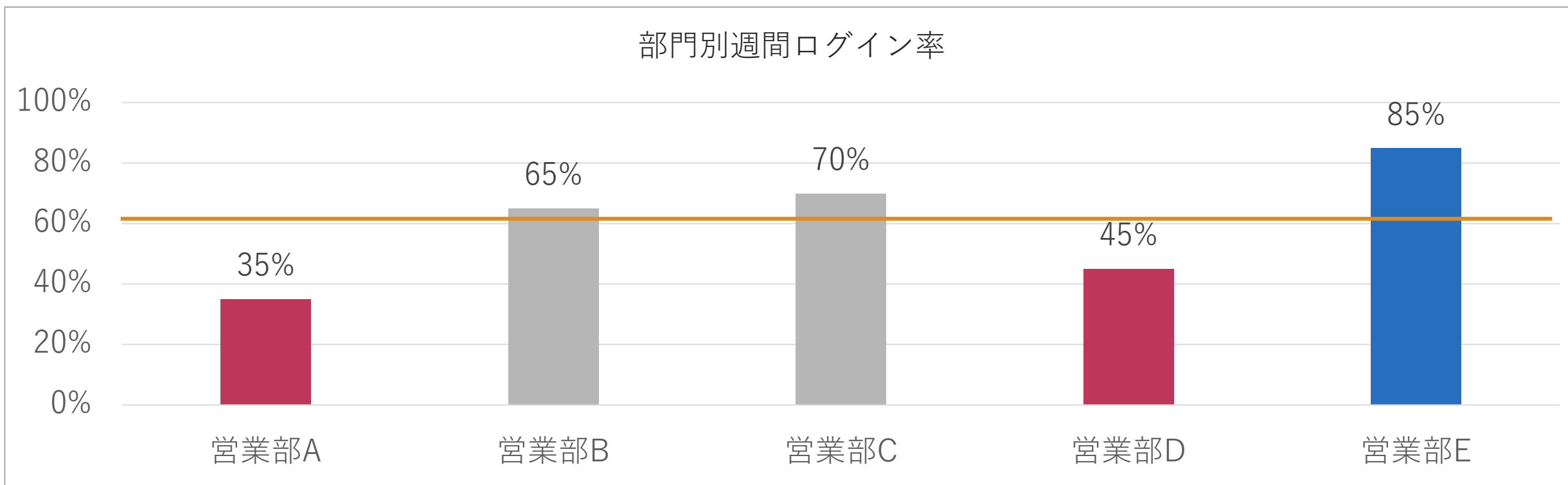


- SFAの運用開始前に操作方法だけを説明していませんか？
- 営業マネージャの本当の困りごとはSFAで営業マネジメントをするやり方が知りたいのです。

ユースケース②：部門別のログイン率

— 平均ログイン率

ログイン率の高い部門はモデル部門です。定着化推進チームこの部門に使い方をインタビューし、他部門へ横展開します。これが貴社の定着化ノウハウとなります。

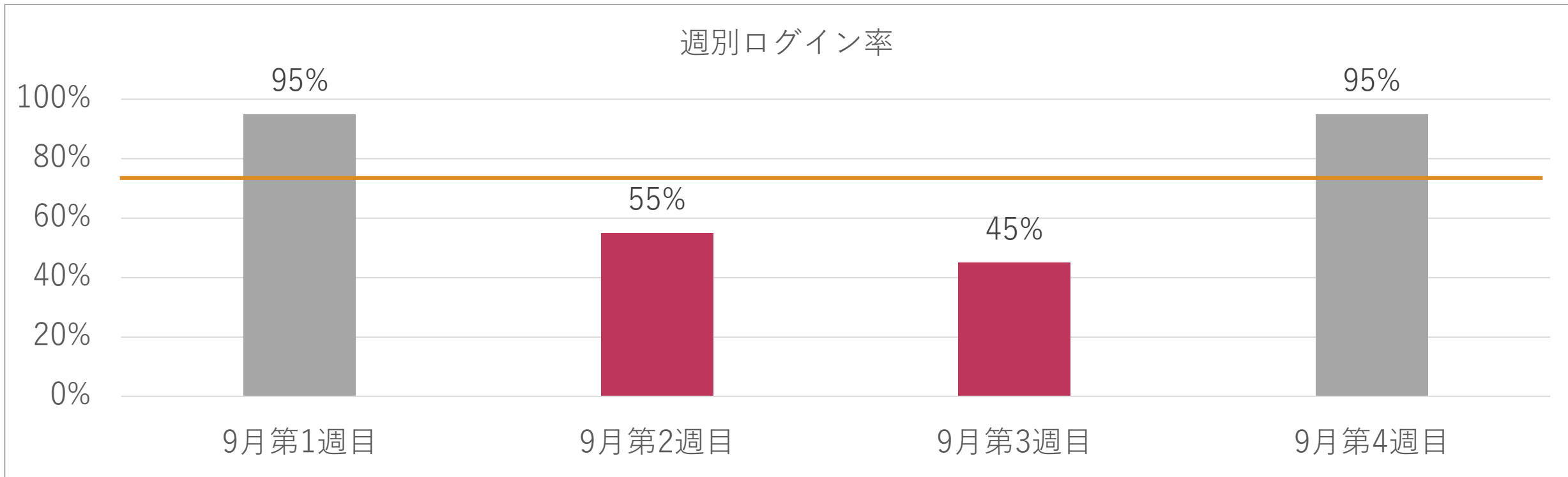


- 利用していない部門を発見するほかに、利用している部門を見つけることが大切です。
- 上手く使えていない部門は使い方が分かりません。社内の成功体験を展開しましょう。

ユースケース③：週別のログイン率

— 平均ログイン率

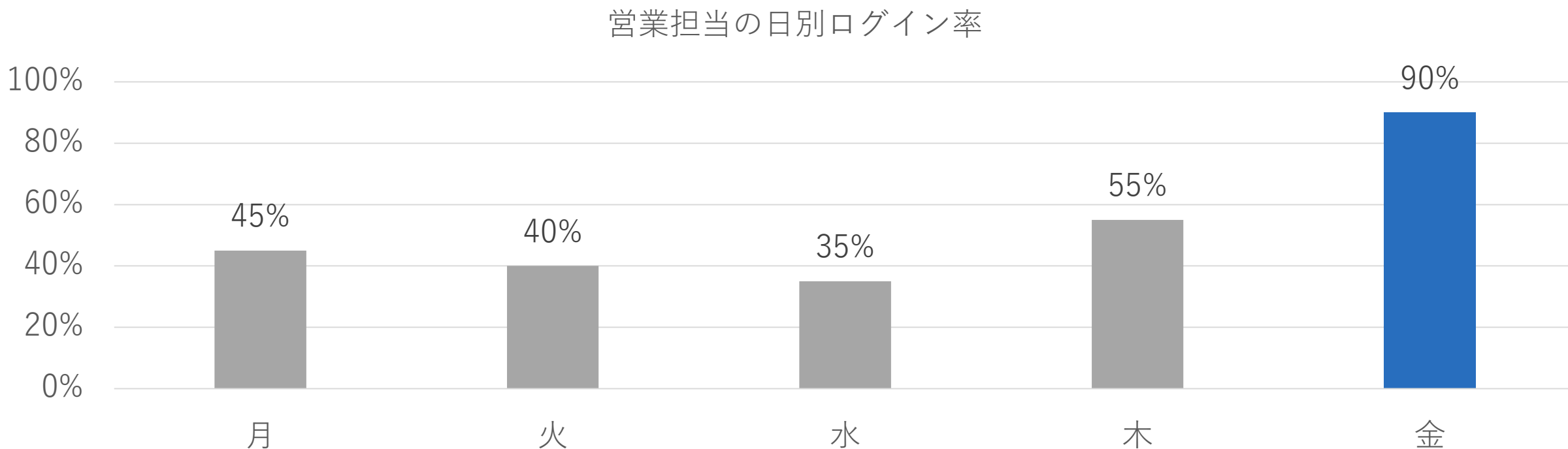
営業活動の月報運用している企業様は、月末・月初に利用が偏っていないか確認すると良いです。報告のためのSFA利用になっている可能性があります。



- 1ヶ月あたりのログイン率だけでは実際の業務利用の実態が掴めないことが多いです。
- SFAデータの最新状況が最大1ヶ月間未更新となり、営業関連情報の鮮度に課題がある可能性があります。

ユースケース④：日別のログイン率推移

特定曜日に利用が通っていると、上司報告用のまとめ入力の可能性がありますが、SFAのメリットはタイムリーな情報共有です。早期解決すべき課題発見が遅れる可能性があります。



- 上司が日頃からSFAを利用していない場合は、上司向けの施策を検討すべきです。
- 営業活動報告画面が使いづらい場合は、報告項目の簡素化など利用者視点でシステム改善をすると良いです。

ユースケース⑤：長期未ログイン率

※1ヶ月以上のログインなし

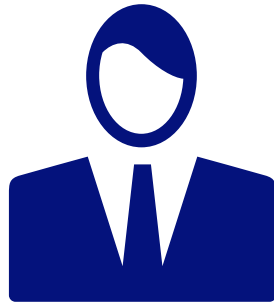
上司がSFAを使わないから、部下が利用しなくなることが多いです。また、比較的定着化が進んでいる企業様でも、長期間利用すると、利用頻度の2極化が発生する傾向が多いです。

営業マネージャ



40%

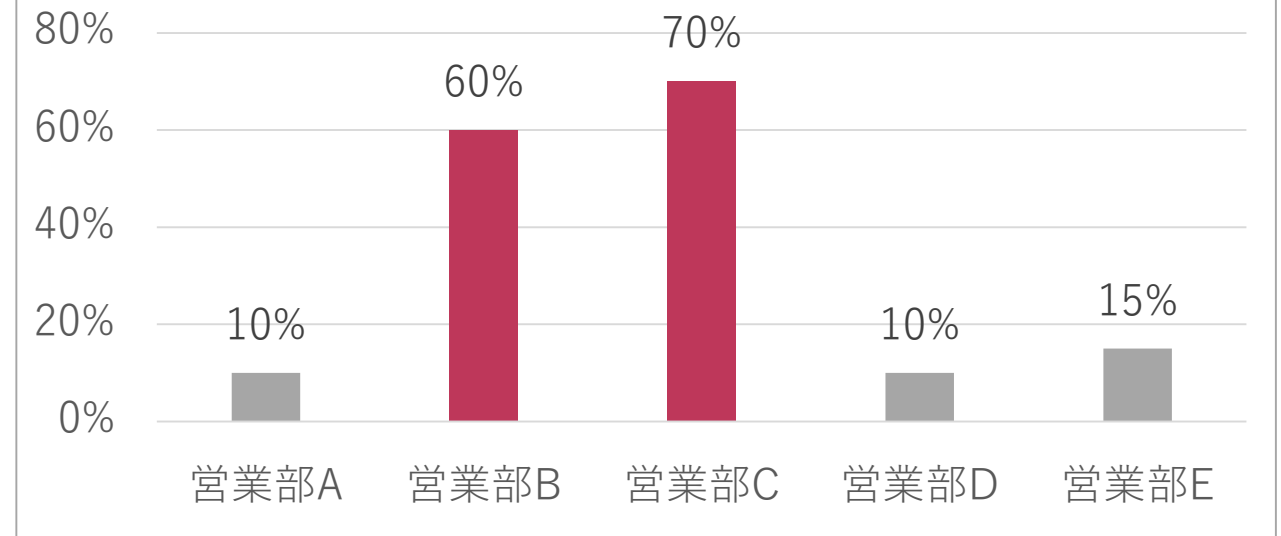
営業担当



60%

- 部下が使わないは直接的な原因ではありません。上司の利用低下が引き起こした結果であることを忘れないこと。

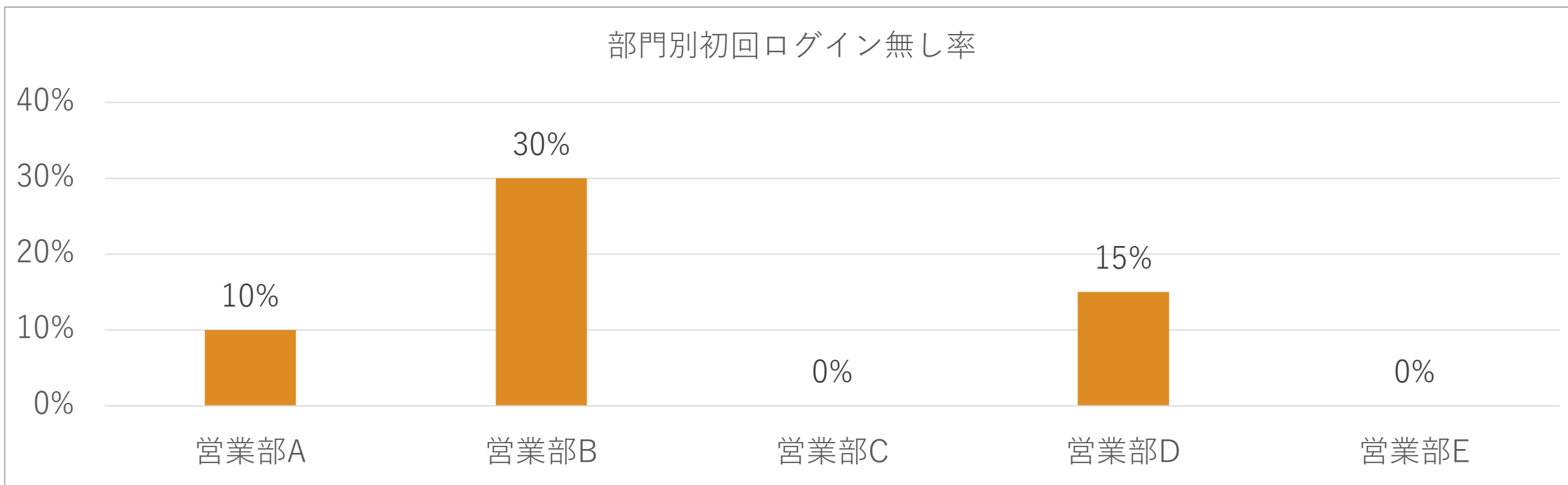
部門別長期未ログイン率



- 定期的に営業部門ごとにSFAの活用成功事例を共有し合う機会を設けると良いです。（失敗事例でもOK）
- 部門ノウハウ→営業全体ノウハウへ横展開

ユースケース⑥：初回ログインなし

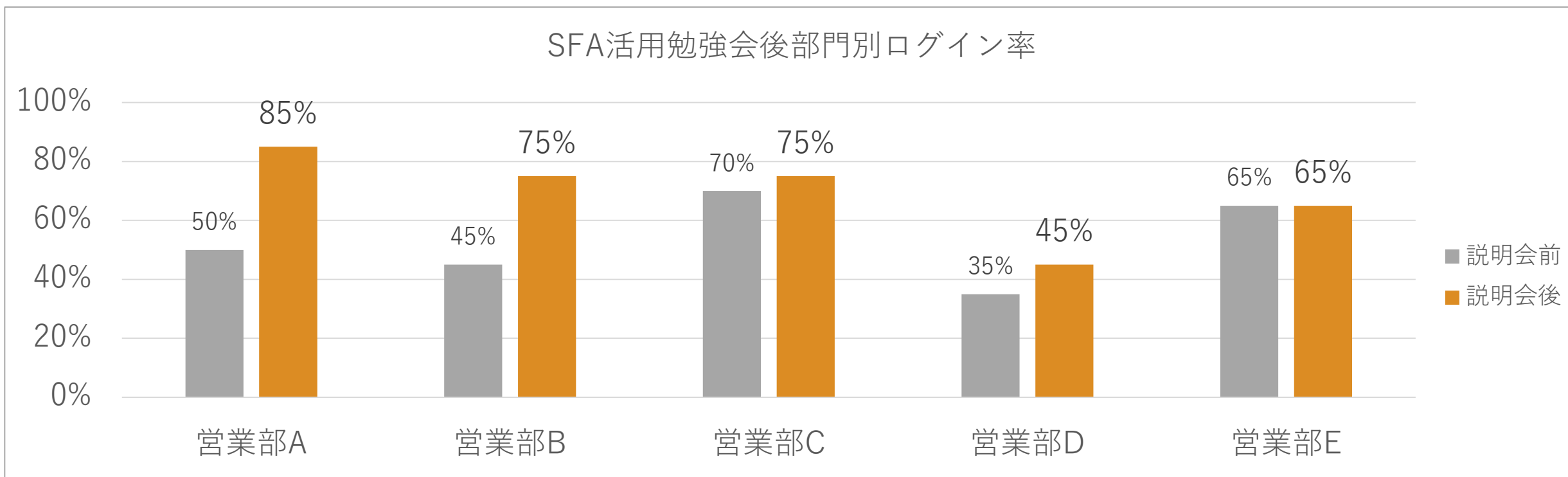
少数ではありますが、意外と初回ログインを実施していないユーザーがいます。まずは、全員ログインから始めることもSFA運用では大切です。



- ▶ 長期間初回ログインしない場合、別のユーザーへライセンスを割り当てることも有効です。
- ▶ 使うべき人に割り当てることで、ライセンス費用の有効活用を図るべきです（長期末ログインも同様）。

ユースケース⑦：定着化施策実施後の測定

可視化は現状把握・課題発見だけでなく、定着化施策の効果測定にも活用できます。施策効果の低い部門や個人に対して、次の改善施策を実施します。



- 施策効果の低い部門には説明会への出席率と併せて、分析を行う
- 説明会に欠席者のログイン率が向上していない場合、個別対策をするなどの次のアクション決定を行う

4. まとめ

まとめ

1 可視化が必要な理由

- ① ログイン習慣が無いと、「データ」「コミュニケーション」の営業関連情報がSFAシステム内に発生しない
- ② 使っていない「人」や「部門」が特定できる
- ③ 使っている「人」や「部門」が特定できる

2 ログイン率を可視化するポイント

- 部門別に可視化を行うことで事実を可視化
→全体ログイン率は参考情報
→部門別観点に月/週/日別の観点があると良い
- 使っていない人（長期未利用者）を可視化
- 可視化で終わらせずに事実から次のアクションを決定することが大切

5. 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