

SFA定着化シリーズ

使えるSFA定着化計画書の作り方

2022年11月18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

- 目的の実現には計画が必要です、定着化も例外ではありません。
- 計画が無かったり、計画に必要な要素が抜けていることに起因する失敗事例から、定着化計画書の作成ポイントをご紹介します。

◆ 対象者

- 自社のSFA活用を推進しているリーダ／メンバー
- 営業マネージャー
- SFAを導入したばかりの企業のシステム管理者

定着化計画の策定に 必要なポイントと その理由について理解する

アジェンダ

- 
- 1 定着化計画が上手くいかない失敗事例
 - 2 定着化計画が失敗する要因
 - 3 定着化計画書の作成ポイント
 - 4 まとめ
 - 5 Salesforce活用支援サービスのご紹介

1. 定着化計画が上手くいかない失敗事例

事例1: 施策効果がでない

事例2: 施策結果を振り返らない

事例1：施策効果がでない

計画的に施策を実施しても、SFA導入効果が少しも実感できないときは、施策の選択が間違っていることがあります。

◆ 導入効果が低い施策の選択パターン(例)

- 目の前の問題の解決を優先した施策
- 組織や人の影響により優先された施策
- 定着化推進チームの思いだけで進めている施策
- 施策を実施する為の施策
- 成果を急ぎ、とにかく何かしなければと実施されている施策

事例2：施策結果を振り返らない

施策完了がゴールとなってしまう、施策効果の振り返りをすることなく、他の部門へ同施策を展開したり、新たな施策を検討することが優先されている。

◆ なぜ、施策完了がゴールとなってしまうのか(例)

- 施策をスケジュール通り完了することが最優先と考えているから
- 効果が出ないのは、現場が使わないからと思っているから
- 施策効果を振り返る習慣がないから
- 経営層から施策効果を問われたことがないから

2. 定着化計画が失敗する要因

定着化計画の失敗要因



導入目的が曖昧



評価指標がない

施策効果がでない要因は、SFA導入目的が曖昧

導入目的が曖昧

施策はSFA導入目的を達成するために解決すべき課題をクリアするために実施します。導入目的を明確にすることで、優先的に取り組むべき施策が見えてきます。

SFA導入目的とは？

SFAを使って実現したいこと

導入目的が曖昧(未設定)

課題とは？

「SFA導入目的」と「現状」とのギャップ

課題が曖昧(見えない)

施策とは？

「課題」を解決する為の“手段“

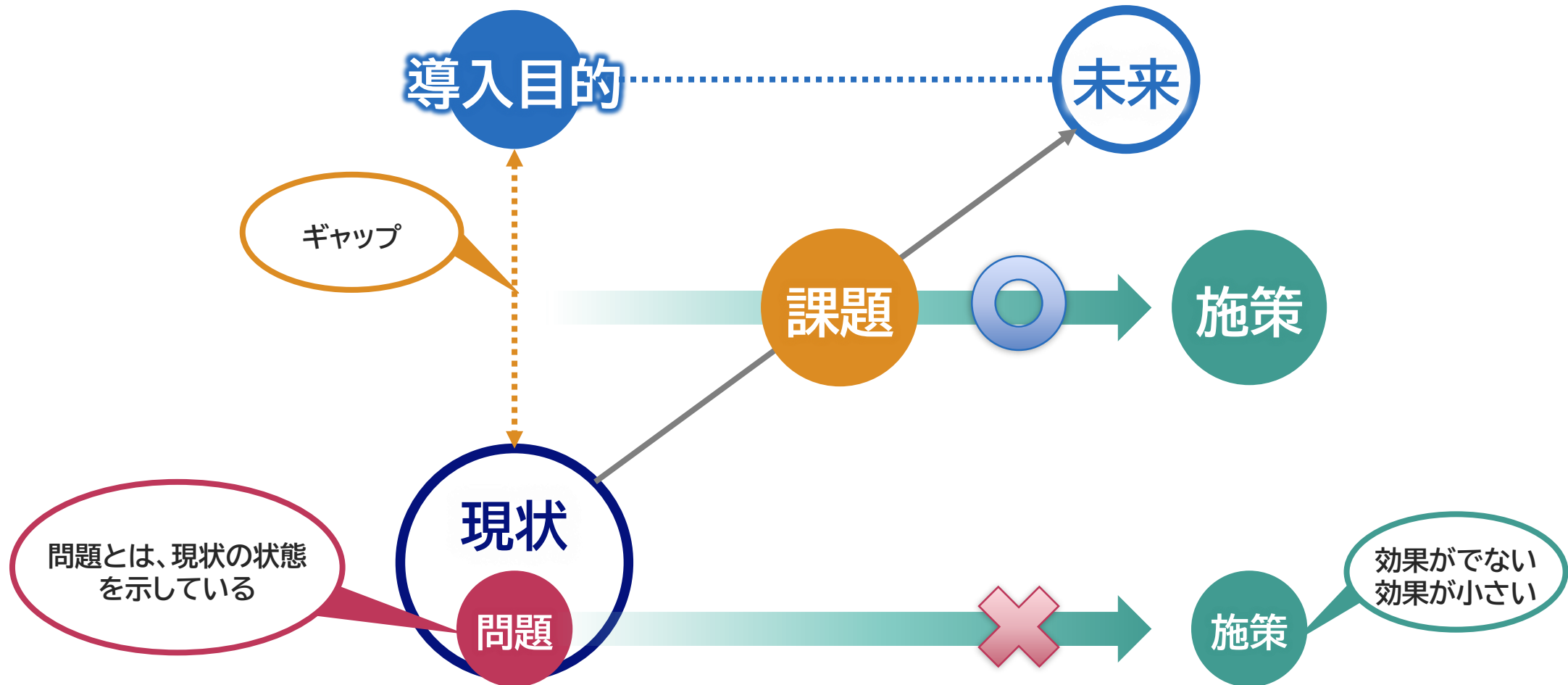
施策が選択できない

従って、導入目的の明確化が重要なのです

SFA導入目的から課題を特定することが大切

導入目的が曖昧

多くの場合、目の前の問題に対して施策が検討されがちです。導入目的と現状とのギャップ(＝課題)を発見することで、効果的な施策の選択が可能となります。



施策の結果を振り返らない要因は、評価指標がないから

評価指標がない

評価指標とは、「施策効果を定量的に測る」ものです。評価指標が設定されていることで、施策の効果が分かり、効果の低い施策に対しては施策の改善が可能となります。

施策の目的とは？

「課題」を解決すること

指標(KPI)が未設定

課題解決の目的は？

「SFA導入目的」を達成すること

指標(KGI)が未設定

施策の効果とは？

「SFA導入目的」達成、「課題」改善の状態
≠ 施策の完了

施策効果が不明

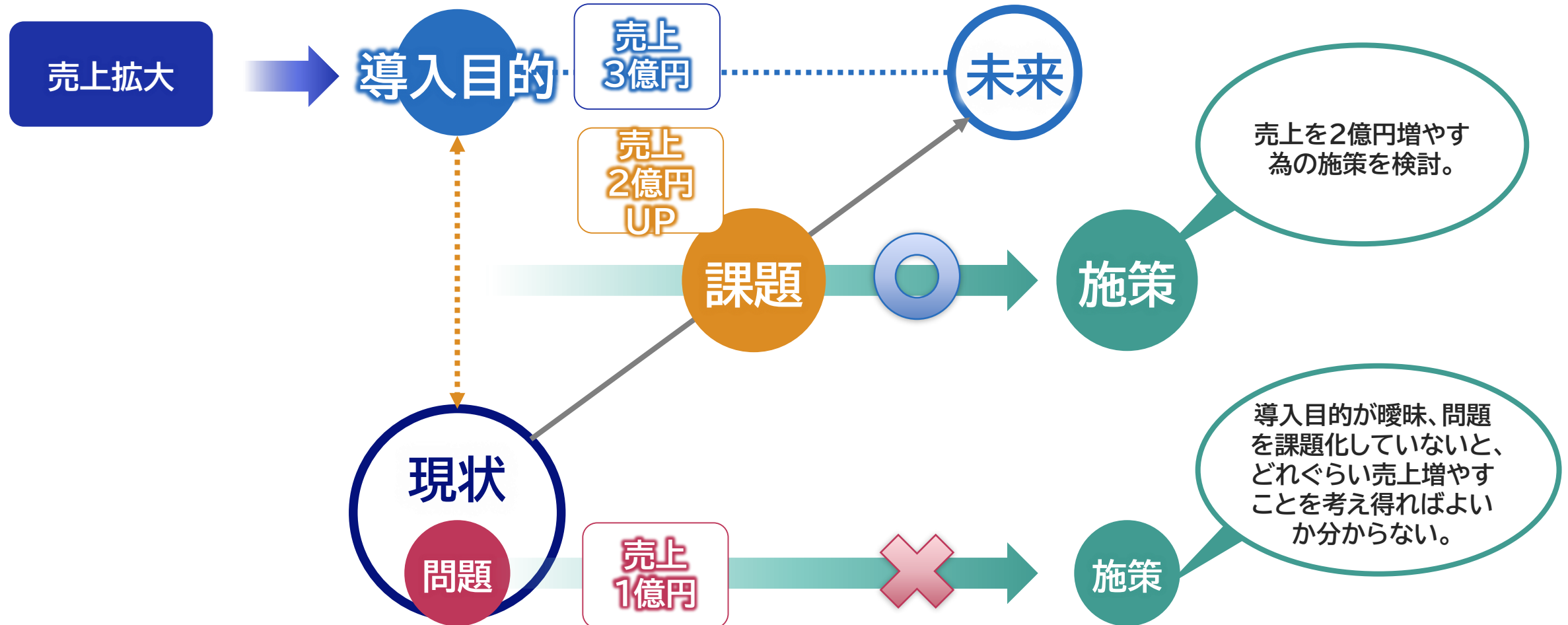
従って、評価指標(KGI,KIP)の設定が重要なのです

導入目的と指標があると見えるもの

導入目的が曖昧

評価指標がない

導入目的が明確になると現状や課題が具体化され、課題解決の為の施策を検討することが可能となります。



3. 定着化計画書の作成ポイント

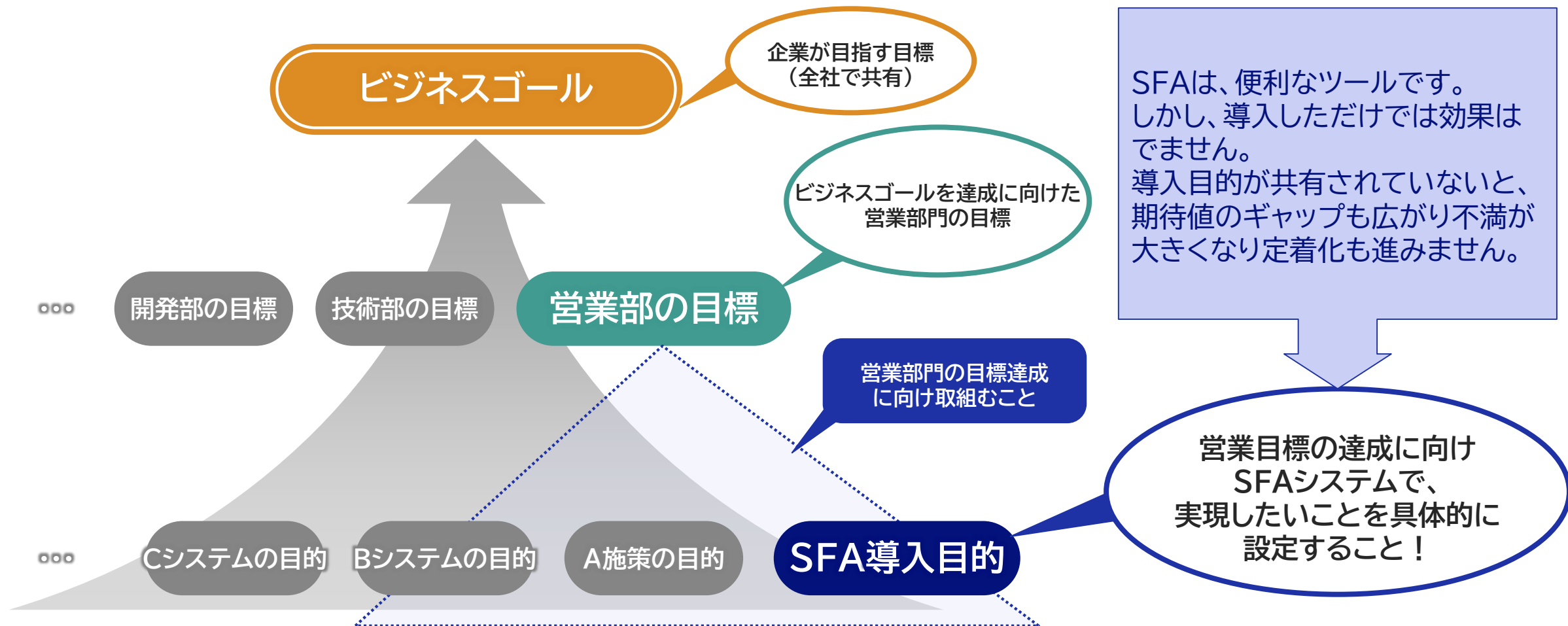
定着化計画書に含める要素

5W2Hの要素を含め、定着化推進のPDCAサイクルを継続出来るような計画とすることが大切です。特に導入目的と評価指標をきちんと定義することがポイントになります。

どこで(Where):SFAシステム		どれぐらい (How much)
なぜ?(Why)	SFA導入目的	評価指標
誰が(Who)	定着化推進体制	目標達成:KGI
何を(What)	定着化課題	課題改善:KPI
どのように (How)	定着化施策	施策進捗:KPI
いつ(When)	施策実行スケジュール	

SFA導入目的を明確にする

ビジネスゴール、部門目標の達成につながる、SFA導入目的を具体的に設定する事がポイントです。



SFA導入目的の設定ポイント

SFA導入の最大メリットは営業活動の「可視化」「標準化」「効率化」の3点となります。SFAを導入・活用することで、営業が、そして企業がどう変わるのかをイメージして導入目的を整理することが大切です。

(例)導入目的の整理

導入目的	売上拡大		
実現したいこと	営業活動の可視化	営業活動の標準化	営業活動の効率化
	最適な営業戦略の立案 (注力案件の見極め)	情報資産の流出防止 (退職・異動に伴う情報損失を無くす)	日報・週報の廃止/自動化 (2重管理の防止)
	営業プロセス上の課題発見 (つまずきポイント、失注要因の特定)	ナレッジを蓄積/活用 (勝ちパターンの把握/SFAが教科書)	外出先・隙間時間の活用 (働き方改革)
	イレギュラー商談の早期発見 (停滞・問題発生商談の発見)	育成コストの削減 (新人・中途の早期立ち上げ)	上司との密なコミュニケーション (チームセリング)
	SFAデータの利活用 (データドリブンな営業スタイル)	属人性の排除 (情報の集中管理・ヒト依存の脱却)	顧客接点時間を増やす (間接作業の削減、無駄な時間を排除)
	正確な数値でレポート作成 (報告資料作成の簡易化)		報告のための資料作成を廃止 (営業情報の二次活用)
	スムーズな引継ぎ (引継ぎ工数削減)		

影響力のある定着化推進体制を構築する

現場の参加と経営層の関与が利用部門への「影響力」「推進力」のある体制となります。運用開始後が営業改革のスタートとなるため、推進体制の構築が必要です。

◆ 現場不在の体制では成功しない

- 推進部門、システム部門だけでは定着化は進みません
- 現場が主体的に推進出来る体制が望ましい
- 利用者側に影響力のあるメンバー(営業のエース、営業部長など)の参加が重要です

◆ 経営層の巻き込み

- 必要なリソース(人、金など)や部門間調整で効果を発揮します
- 組織・会社の戦略との整合性が保たれます
- 推進体制の影響力が低いことに悩まれているお客様は多いです

導入目的と現状とのギャップが定着化課題

目の前の課題を手あたり次第に対応してもなかなか導入目的は達成されません。

課題の整理方法

- ◆ SFA導入により、実現したいことに対して、取り組むべき課題(=アクション)を整理する
- ◆ 課題が多岐にわたる場合は優先度を決める
 - 最初から全ての課題を解決することは難しい場合があります。
 - 優先度を決め、優先順位を整理してから順序立てて解決することも大切です。
- ◆ 導入目的の達成に向かって、ステップ分けをすると進めやすい
 - 最初からゴールを目指すよりも段階的に活用レベルを高めていく方が、現場に負担の掛からない施策へ繋げることができます。

定着化施策は全てやる必要はない

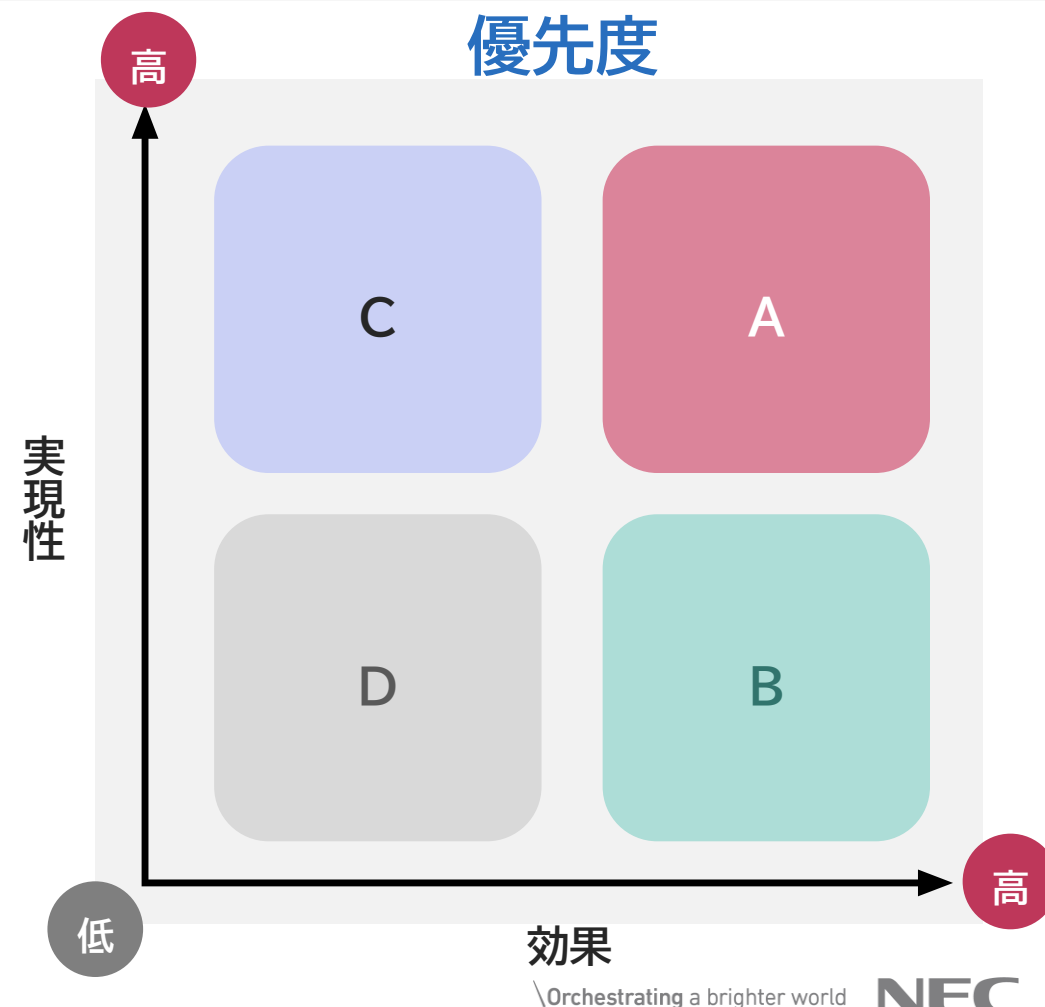
施策を検討するときは、実行優先度を考慮する必要があります。

◆ 優先度は、「実現性」「効果」により判断

- 実現性は、費用、期間、技術的な難しさ、社内調整にかかる時間などに依存。
- 効果が出る人数、効果が続く期間などに依存。

◆ 施策実行上のリスクを明確化

- 実現性は低いが、効果の高い施策(B)を実施したい場合は、リスク対策をとることで実現性が向上。



PDCAサイクルを回せる実行スケジュールが大切

実施スケジュールだけでなく、施策の「準備」「評価」「改善」までスケジュールに落とし込み、振り返りのプロセスを含めることでPDCAサイクルを回す。

		1ヵ月目	2ヵ月目	3ヵ月目	4ヵ月目
マイルストーン					
	- 本部案確定 - 現場意見確認 - ルール周知	▲打合せ(毎週)	▲本部案確定 ▲意見交換会(3部門/週)	▲新ルール周知	▲フォロー
作業タスク(施策④:運用ルール改善)					
準備	- 本部会議 - 部門会議 - 推進部門との定例	案検討	部門意見確認	マニュアル作成 効果測定 DS作成	
実施	運用マニュアル展開			新ルール展開・周知	
評価	- 現場アンケート実施 - 課題整理			アンケート作成・依頼	アンケート実施
改善	施策検討			モニタリング	課題・施策整理支援

評価指標

評価指標を適切に設定することで、目標が明確となります。
評価指標は、必ず定量的で計測可能なものを設定することが必要です。

◆ KGI(Key Goal Indicator):重要目標達成指標 → 結果を見る

- 「SFA導入目的」について設定する。

※通常は、ビジネスゴールを指すが、SFA定着化では、SFA導入目的をKGIとして捉える。

◆ KPI(Key Performance Indicators):重要業績評価指標 → 過程を見る

- 「課題」の達成状況や「施策」の進捗について設定する。

◆ 「施策の進捗」→「課題の改善」→「SFA導入目的の達成」が紐づく関係で設定する

- 施策が進捗しても課題が改善しない場合は、施策の改善を検討する。
- 課題が改善してもSFA導入目的に近づかない場合は、課題の見直しを検討する。

評価指標の設定例

導入目的
(KGI)

売上拡大 2025年度 売上:100億円

区分		実現したい事	KPI	目標値
標準化	情報資産のデジタル化	SFA利用の習慣化	ログイン率(週/部門)	85%
		商談管理	商談登録件数(件/週/人)	5件
		活動管理	活動への訪問登録件数(件/週/人)	10件
	ナレッジを蓄積する	商談で利用した資料の共有	提案書登録件数(件/月/部門)	3件
可視化	営業活動を見える化する	SFAレポートでの週報化	関連先が未登録の活動件数(件/人)	0件
			完了日経過の商談件数(件/人)	0件
			フェーズが5以上で2W以上活動がない商談件数(件/人)	0件
効率化	上司とのコミュニケーションが密になる	Chatterでのコミュニケーション	Chatterフィード投稿件数(件/週/部門)	10件
			Chatter投稿のいいね数(件/週/部門)	100件
			Chatter投稿のコメント数(件/週/部門)	40件
			フェーズ2以上で商談フィードでの投稿0件	0件

施策	KPI	目標値
全部門への説明会実施(15部門)	実施回数(部門)	15部門(~2020年10月)
営業部会議へ参加しSFA利用に関する相談会を実施	相談会実施(件/月/部門)	1回

4. まとめ

まとめ

定着化計画の策定に重要なポイントが3つあります。推進チームだけでなく、営業改革を進める全員で共有することで、初めて実効性のある計画となります。

1

SFA導入目的の明確化

2

施策結果の評価

3

評価指標の設定(KGI,KPI)

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