Orchestrating a brighter world NEC

SFA定着化シリーズ

SFAを使った営業マネジメントの実際

2023年2月17日

NECソリューションイノベータ株式会社

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

本ウェビナー概要と対象者

◆ ウェビナー概要

- SFAを最も活用すべきなのは、営業マネジメント層です。入力を行う部下ではありません。なぜか、多くの方がこの事実を逆に捉えています。
- ウェビナーでは、営業マネジメント層がSFAをどうのように使うべきか、部下がSFAを使いたくなる上司のSFAの使い方として次のポイントに絞りご紹介します。
  - SFAを使った営業マネジメントのやり方
  - SFAを使った部下とのコミュニケーションの使い方

◆ 対象者

- 自社のSFA活用を推進しているリーダー／メンバー
- 営業部長/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

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

本ウェビナーのゴール

マネジメント視点での
SFAの使い方を理解する

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

アジェンダ

1	マネジメント層の活用が重要な理由
2	マネジメント層によるSFA活用ポイント
3	SFAを使ったマネジメントのやりかた
4	まとめ
5	Salesforce活用支援サービスのご紹介

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

１．マネジメント層の活用が重要な理由

SFA導入のメリット

可視化

- 商談の見える化
- 営業活動の見える化
- 数値の見える化
- 問題の早期発見

標準化

- 営業プロセスの標準化
- 情報資産のデジタル化
- ナレッジの蓄積
- 教育コストの削減

効率化

- 報告業務の簡素化
- 資料の再利用
- モバイル活用
- コミュニケーションの活性化

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

SFAを使ったマネジメントの理想的な活用レベル

理想的な時期

レベル4 将来を予測する — Future

レベル3 過去を分析する — 半年～１年

レベル2 推移が分かる — 2~3カ月後

レベル1 現状が分かる — 導入直後

マネジメントに
必要な情報の蓄積が重要
（量・質）

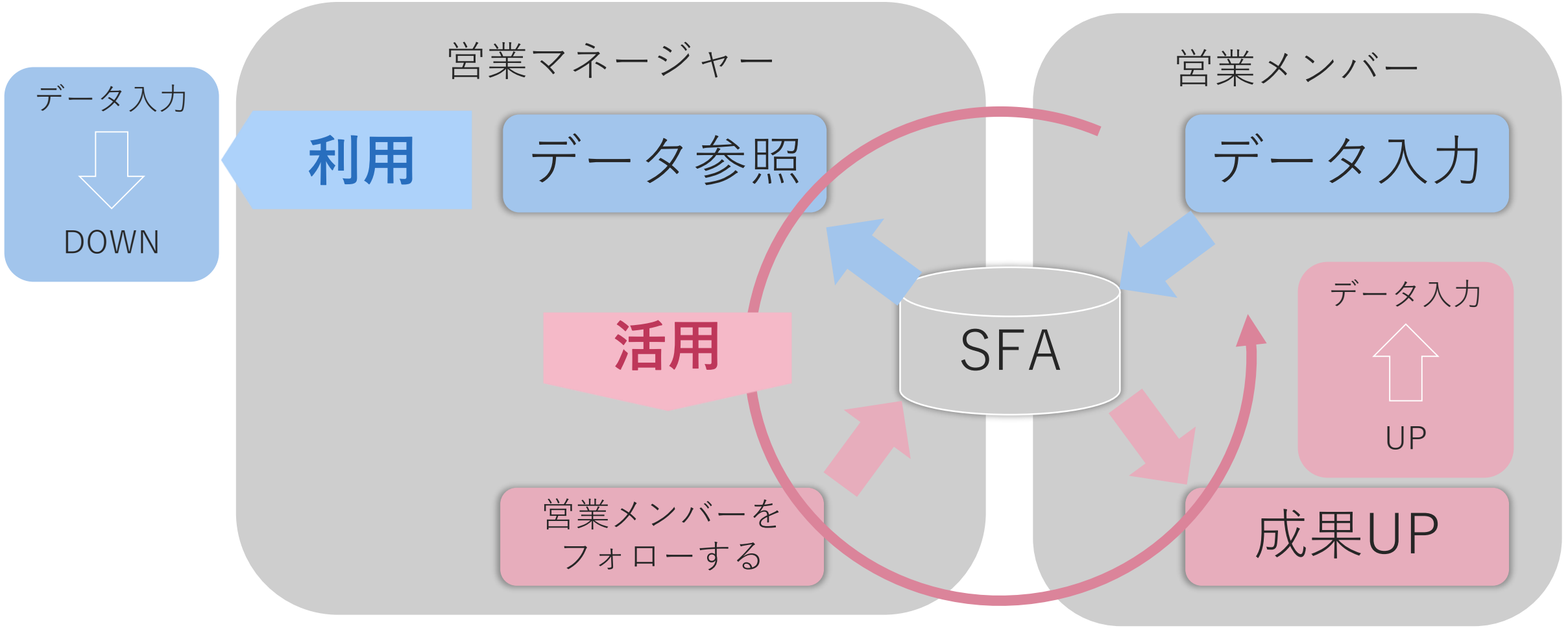
SFA
データ蓄積

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

SFAが定着化しない理由

利用サイクル
活用サイクル

データ入力の習慣化には、営業マネージャーのSFA**利用**が**活用**に変わりメンバーのフォローにつなげる事が重要



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023
\Orchestrating a brighter world NEC

SFA定着化でマネージャーがやるべき事

マネージャーがSFAを活用し
営業メンバーをフォローすること

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

2．マネジメント層によるSFA活用ポイント

営業マネージャーの役割

営業マネージャーの役割は、チームで営業目標を達成させることです。

その為に必要な事

営業品質の平準化

現状に基づくフォロー

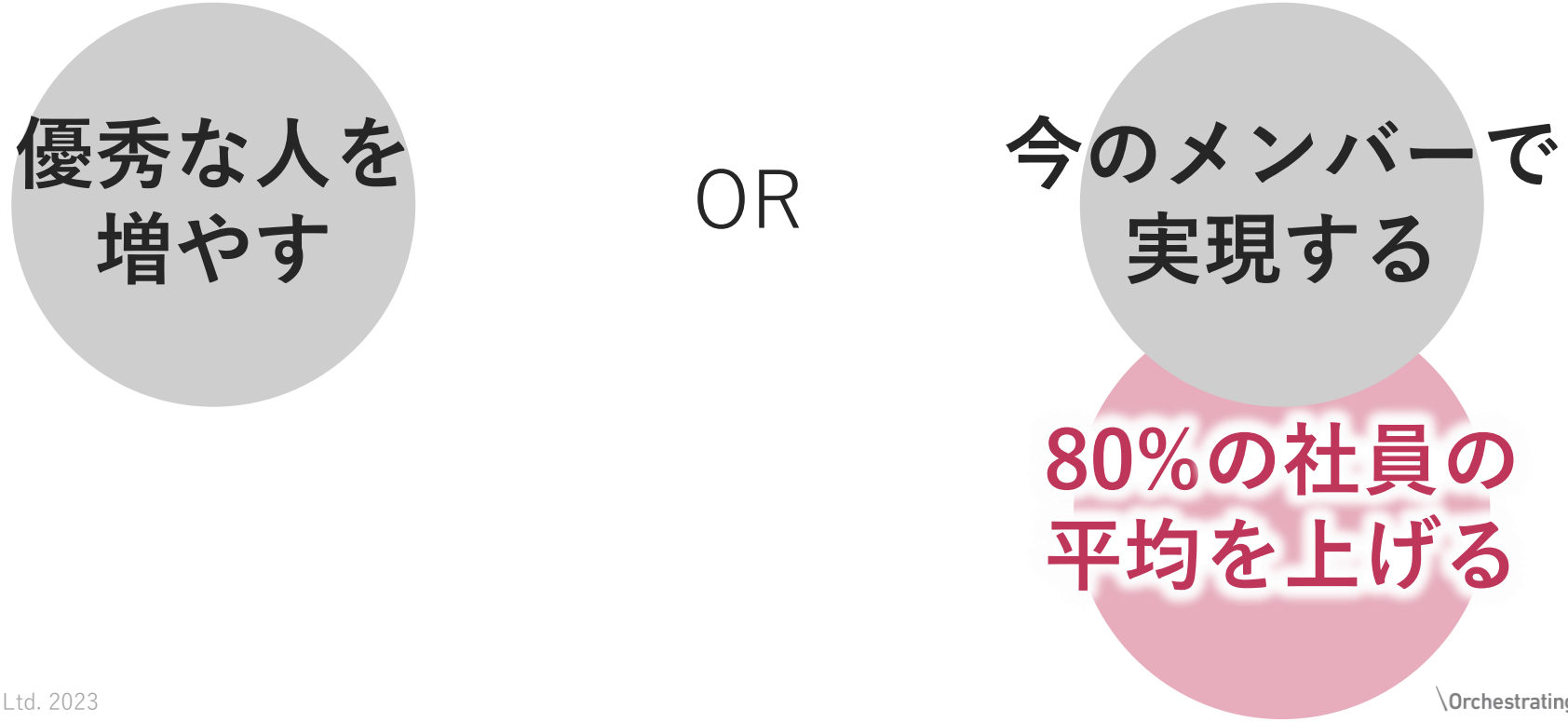
© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

なぜ、営業品質の平準化が必要なのか？

自社の営業プロセスの成功パターンを定義し、誰もが成功パターンを再現できるように近づける事で、**営業品質を底上げすること**が重要

◆ パレートの法則とは

■ 「80：20の法則」といわれ、**売上の80%**は**20%の社員**より生み出されている

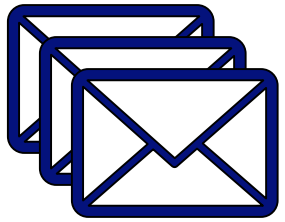


© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

フォローの為の現状把握はどうすればよいのか？

営業マネージャーが**自らの責任で情報を集め**、
営業メンバーの生産性を低下せず、本来の仕事に集中してもらうことが重要

従来の報告書



悪い事は伝わりにくい → 問題発生

- 問題発生後の対応工数は大きい
- 営業メンバーの生産性が低下
- 営業メンバーの集中力の妨げ

SFA → **異常値を見つける** → **未然に解決**

- 防げる無駄を排除する
- 営業メンバーの生産性を下げない
- 営業メンバーの集中力を妨げない

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

ツールで可能

SFA活用のポイント

SFAはツールであり自動的に売上を増やす魔法ではありません
ツールを活用して行動を変えることで初めて効果につながります

営業品質の平準化

現状に基づくフォロー

POINT 1 **営業プロセス定義（商談フェーズ×商談入力項目）**

POINT 2 **可視化（レポート／ダッシュボード）**

POINT 3 **コミュニケーション（社内SNS）**

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

3. SFAを使ったマネジメントのやりかた

事例１：営業プロセスの標準化

POINT 1 営業プロセス定義（商談フェーズ×商談入力項目）

営業プロセスを標準化し運用をルール化することで営業品質の底上げを実現

課題	• スキルの属人化 • 商談状況の報告基準が曖昧 • 突発的な失注が発生し受注見込みが立てられない
効果	• 営業メンバーが同じ基準で商談を進められる • 抜け漏れが削減され営業品質が改善 • パイプライン管理の実現

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例１：営業プロセスの標準化

取組み	• 商談を進める段階を営業の行動基準から、お客様の意思決定プロセスに準じた基準に見直し「**商談フェーズ**」として再整理 • TOP営業が商談を進める中で確認していたヒアリング内容や行動様式を「**商談入力項目**」として整理 • 「**商談フェーズ**」と「**商談入力項目**」の組み合わせを標準の「**営業プロセス**」とし**運用をルール化** • SFAの商談入力画面で**必須項目管理**の実装で対応漏れを防止

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例１：営業プロセスの標準化（設定例）

○：必須入力タイミング

商談入力項目	商談フェーズ(確度)					
	フェーズ1 見込客（0%）	フェーズ2 課題認識（25%）	フェーズ3 評価選定(50%)	フェーズ4 意思決定（75%）	フェーズ5 契約(90%)	フェーズ 6 受注(100%)/失注（0%）
商談名	○					
金額（予算）		○				
受注予定日（導入時期）		○				
ネクストアクション	○					
購入理由（必要性）		○				
対象業務		○				
ビジネス課題		○				
問題（現場での）		○				
ソリューション（自社製品）			○			
効果（定量・定性）			○			
懸念事項（商談リスク）			○			
競合			○			
意思決定者				○		
予算化				○		
決裁権					○	
契約プロセス					○	
理由						○

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例２：異常値の発見

POINT 2 可視化（レポート／ダッシュボード）

従来の報告では、見えにくかった動きのない状態や更新履歴から異常値を早期に発見し対策を取ることが可能

課題	• 動きのない商談について放置が散見 • 商談内容の変更に気づきにくい • 報告者側の意図に埋もれ事実が見えにくい
効果	• 動きのない状態が可視化された • 営業マネージャー自ら知りたい情報を発見可能 • 数値の集計が常に最新の状態で確認可能

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

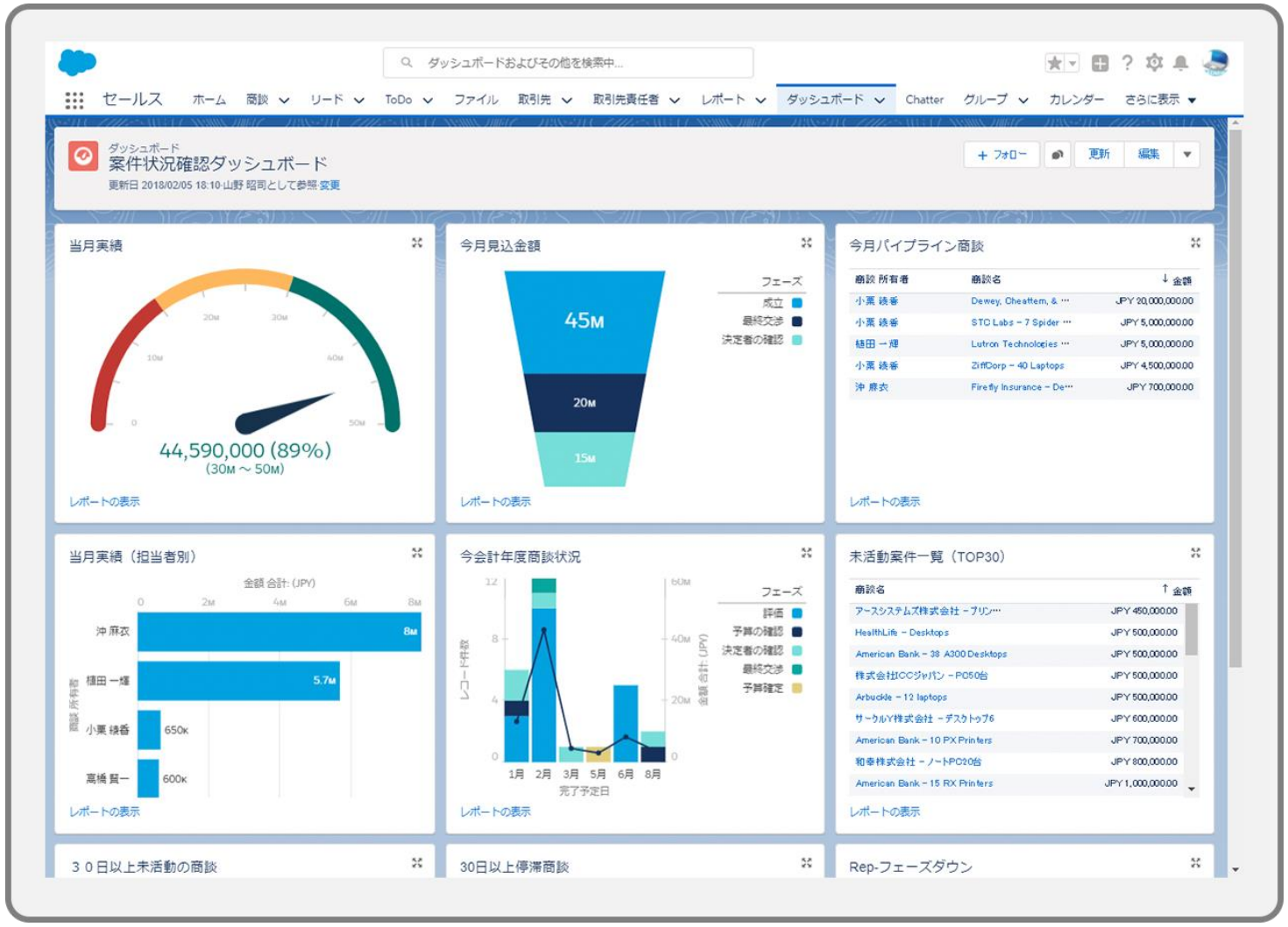
事例２：異常値の発見

取組み	• 異常値をチェックする為の**ダッシュボード**を作成し定期的にチェックを実施 • 異常値の閾値基準での通知機能を利用し見落としを防止する仕組みを併用 • 異常値を検知したらまずは、**レポート**や**商談画面**で詳細状況を**素早く確認**する • 営業メンバーの負荷状況を把握し**適切なタイミング**で営業メンバーへのフォローを実施する

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

ダッシュボードサンプル

結果、進捗



異常値

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

マネジメント視点で見るべき情報

「商談入力項目」を登録／更新する事で、SFA管理だからこそ見えてくるマネジメント視点の情報があります

商談入力項目	商談フェーズ(確度)					
	フェーズ1 見込客（0%）	フェーズ2 課題認識（25%）	フェーズ3 評価選定(50%)	フェーズ4 意思決定（75%）	フェーズ5 契約(90%)	フェーズ 6 受注(100%)/失注（0%）
商談名	○					
金額（予算）						
受注予定日（導入時期）						
ネクストアクション	○					
購入理由（必要性）						
対象業務						
ビジネス課題						
問題（現場での）						
ソリューション（自社製品）						
効果（定量・定性）						
懸念事項（商談リスク）						
競合						
意思決定者						
予算化						
決裁権						
契約プロセス						
理由						

＋

■ **動きがないもの**

✓ 商談の最終更新日

✓ 商談日数

✓ フェーズ滞留日数

■ **変化した履歴**

✓ 受注予定日や金額の変更回数や履歴

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

マネジメント視点で見るべき情報

報告の抜け漏れをチェックし登録を促す

チェック観点	✓ 商談入力項目が未入力の商談 ✓ 受注予定が過去日付の商談 ✓ 一定期間、更新されていない商談 ✓ 一定期間、営業活動が登録されていない商談 ✓ 商談に紐づかない活動登録
確認対処	➢ 商談情報の登録／更新漏れの有無を確認

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

マネジメント視点で見るべき情報

異常値を発見し商談を進めるための対策を検討する

チェック観点

- ✓ 商談日数が、一定期間以上の商談
- ✓ フェーズ滞留日数が、一定期間以上の商談
- ✓ 受注予定日がN回以上変更されている商談
- ✓ 金額がN回以上変更されている商談
- ✓ フェーズが後退した商談

確認対処

- ➢ 商談停滞の原因を確認し対策を検討する
- ➢ 営業マネージャーから同行を打診する

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例３：SFA報告スタイルに集約

POINT 2 可視化（レポート／ダッシュボード）

営業メンバーからの商談状況、営業活動の報告はSFA入力だけに集約、
営業メンバーの報告業務の負荷が軽減され本来の顧客対応時間が増加

課題	• 報告の為の帰社など負担が大きい • 週報ベースの報告の為、情報が古い • 数値の集計が大変、集計ミスも発生
効果	• 営業メンバーの報告作業が大幅に軽減 • 商談や営業活動の最新状況が簡単に把握可能 • 全ての商談情報がSFAに集約された （**マネジメントに必要な情報の質と量の改善**）

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例３：SFA報告スタイルに集約

取組み	• 営業メンバーの日報、週報を廃止（従来の報告とSFAの**２重管理を廃止**） • **モバイルの活用**で報告の為の帰社を不要とした • 商談や営業活動については、動きがあった時にSFAに登録／更新するだけの運用に変更 • 進行中の商談に関する営業活動については、１度の登録操作で**商談と活動への同時登録**（社内SNSへの通知も実施）を可能な仕組みを実装し**営業メンバーの入力負荷を軽減**

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例４：結果と進捗の可視化

POINT 2 可視化（レポート／ダッシュボード）

SFAに登録された最新の情報で結果や進捗をリアルタイムで確認・集計、
最新状況で目標とのギャップに対する対策が検討可能

課題	• 最新の実績、進捗状況が把握しにくい • 数値の集計が大変でかつ不正確 • 見込状況が分からない
効果	• パイプライン管理により進捗を可視化 • 正確な数値の集計が可能 • 見込の精度が改善

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

見込精度の改善

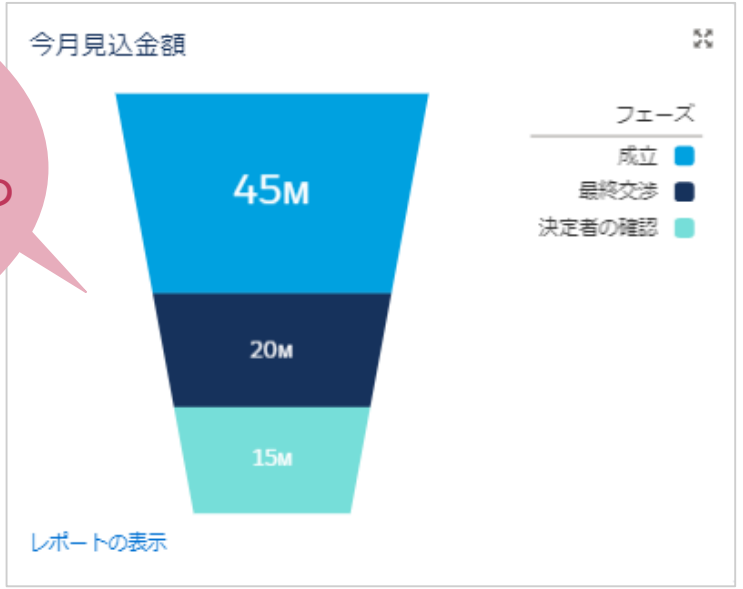
フェーズ毎の確度情報で見込精度が改善
「商談入力項目」の内容から、優先商談や予測の調整が可能

商談入力項目	商談フェーズ(確度)						
	フェーズ1 見込客（0%）	フェーズ2 課題認識（25%）	フェーズ2 課題認識（25%）	フェーズ3 評価選定(50%)	フェーズ4 意思決定（75%）	フェーズ5 契約(90%)	フェーズ 6 受注(100%)/失注（0%）
商談名	○						
金額（予算）		○	○				
受注予定日（導入時期）		○	○				
ネクストアクション	○						
購入理由（必要性）		○					
対象業務		○					
ビジネス課		○					
問題（現		○					
ソリュー							
効果（定							
懸念事項							
競合							
意思決定者							
予算化		○					
決裁権							
契約プロセス							
理由							

集計

初期フェーズで予算化されている商談は、商談が早く進む可能性が高いことなどを考慮した見込の予測を計画で活用。

パイプライン状況を確認し、予算状況とのギャップを埋める為の商談が十分であるか確認。不足している場合は、どのフェーズの商談に対してどの様な施策を取ればよいのか検討。



© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例５：社内SNS活用

POINT 3

コミュニケーション（社内SNS）

営業メンバーからの報告に素早く反応

課題	• 週次の会議まで相談ができない • メールでのやりとりではチームでの情報共有が煩雑 • 部門間の連携が出来ない
効果	• 素早く初期対応が可能に • 対応経緯が記録に残る • 部門横断の支援に発展しやすい環境

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

事例５：社内SNS活用

取組み	• Chatterを利用し、**直ぐにコミュニケーションが開始**できる • 商談に紐づけてやり取りする事で関係者に**同時に状況の共有**が出来る • コミュニケーションの記録をChatterに**記録**

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

営業マネージャーのデータドリブンなマネジメントへ

SFAに蓄積された情報は、営業の財産となります。さらに、マーケティングとデリバリー後の顧客接点の情報とつなげることでよりよい営業活動が可能となる。

◆SFAに蓄積したデータの活用

- ■営業戦略の立案
- ■営業教育への活用
- ■営業プロセスの改善

◆顧客接点のデジタル化

- ■デジタルマーケティング情報との連携
  - •HP訪問、資料のダウンロード、イベント参加履歴など
- ■顧客を中心とした情報との連携
  - •デリバリー後の問合せ履歴など

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

４．まとめ

まとめ

営業マネージャーがSFAを使うポイントは以下の通りです。

1　営業プロセスの標準化

- TOP営業のやり方を営業プロセスとして定義する

2　データの可視化

- ダッシュボードを活用してフォローすべき商談を見つける

3　コミュニケーション

- 素早くフォローを実施する

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

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。

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

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/

© NEC Solution Innovators, Ltd. 2023

\Orchestrating a brighter world NEC

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はじまる。

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。

NECソリューションイノベータ

\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