

定着化が進まないよくある課題の解決シリーズ

Vol.1 はじめよう！ 営業業務で使えるデータの最初の一歩

2021年10月27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

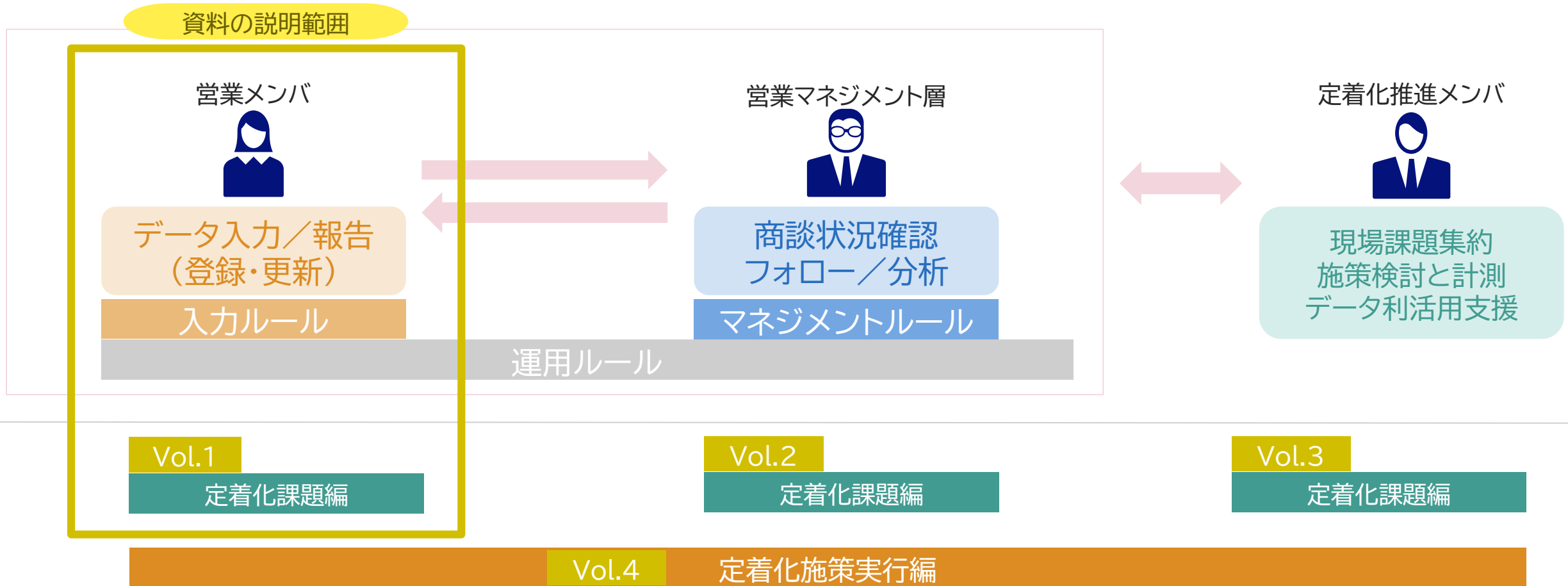
定着化 施策実行編

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。



**営業業務で使えるデータを準備するための
よくある課題と原因、そして解決策を理解する**

アジェンダ

- よくあるSFAデータの失敗パターン
- SFAデータが正しく登録されない原因
- 使えるSFAデータを集め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

営業業務、営業戦略検討で使えるSFAデータを準備し、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、ヒントをご紹介します。

データ

に関わる課題

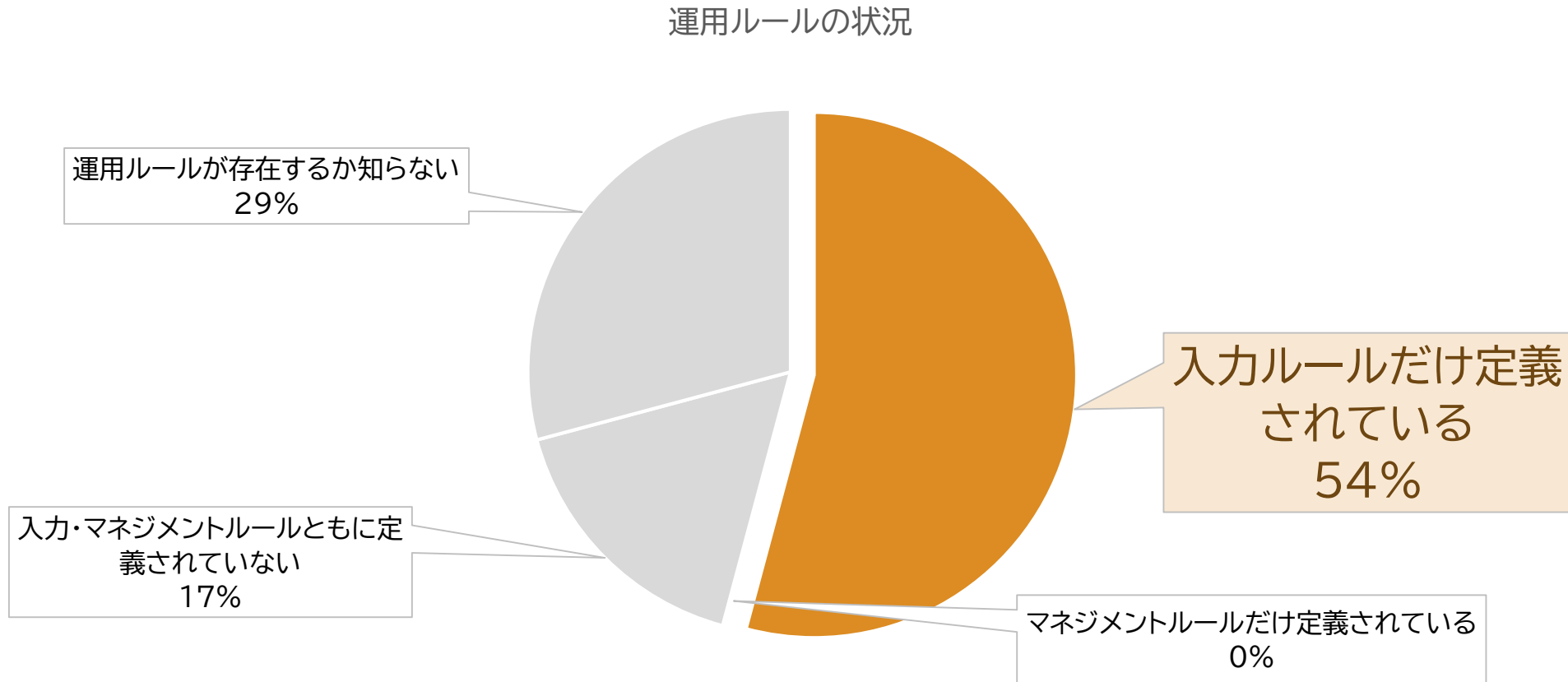
29%

- 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

「SFAデータが正しく登録されない」

皆さまのSFAシステムには入力ルールがありますか？

入力ルールが定義されていても、「SFAデータが正しく登録されない」という課題が発生するはなぜでしょう…



※当社開催の定着化ウェビナーアンケート結果(2021年6月)

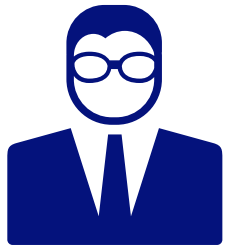
よくあるSFAデータの失敗パターン

- パターン1 データが登録されない
- パターン2 正確なデータが登録されない
- パターン3 データが最新化されていない

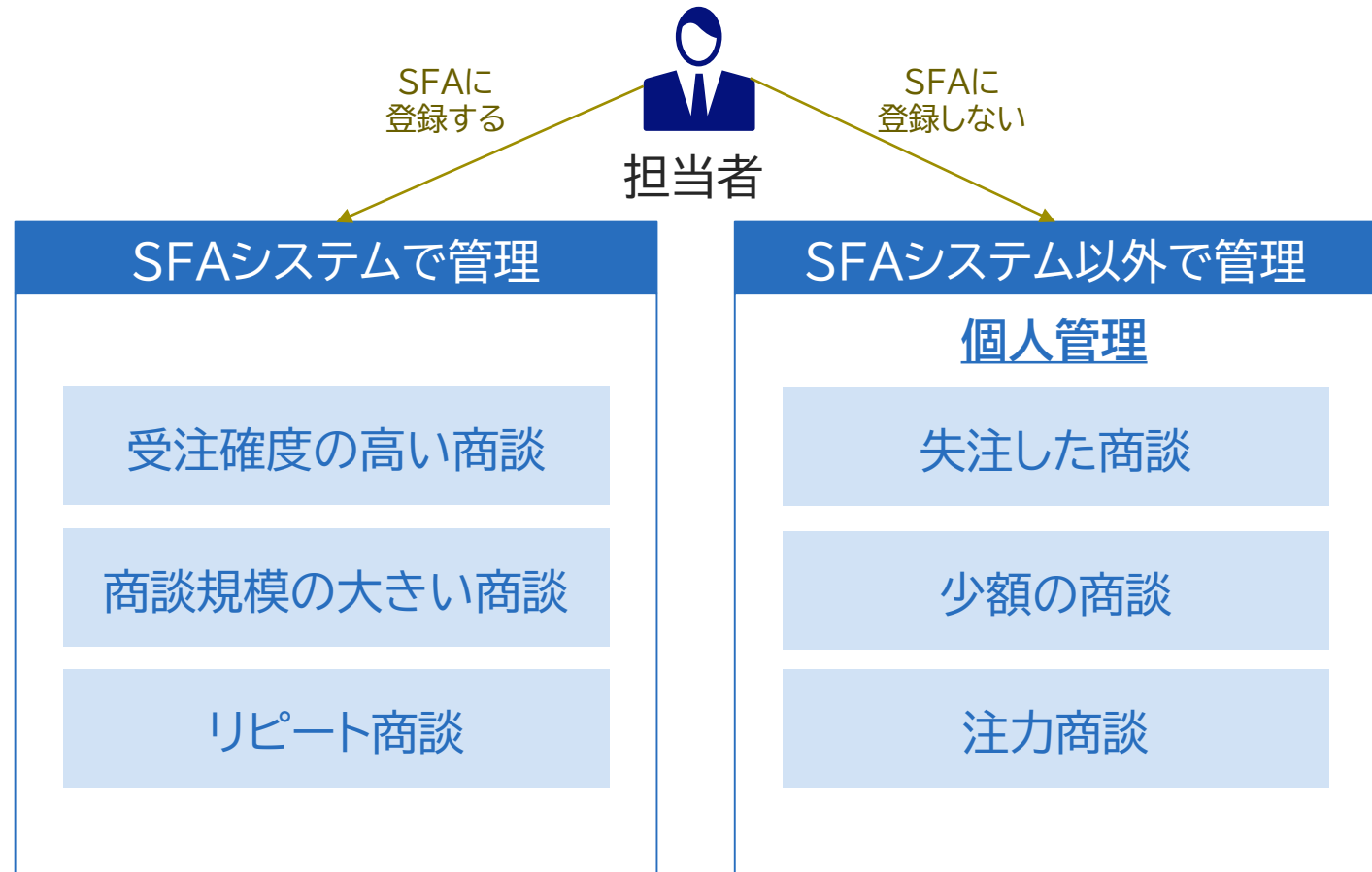
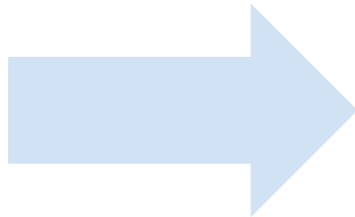
パターン1: データが登録されない

SFAシステムで管理対象とする商談を明確にしないとマネージャがSFAシステムで正しいマネジメントが行えない。

担当者の判断でSFAに入力する商談を決めてしまうとSFAシステムだけでは、正しい判断ができない！

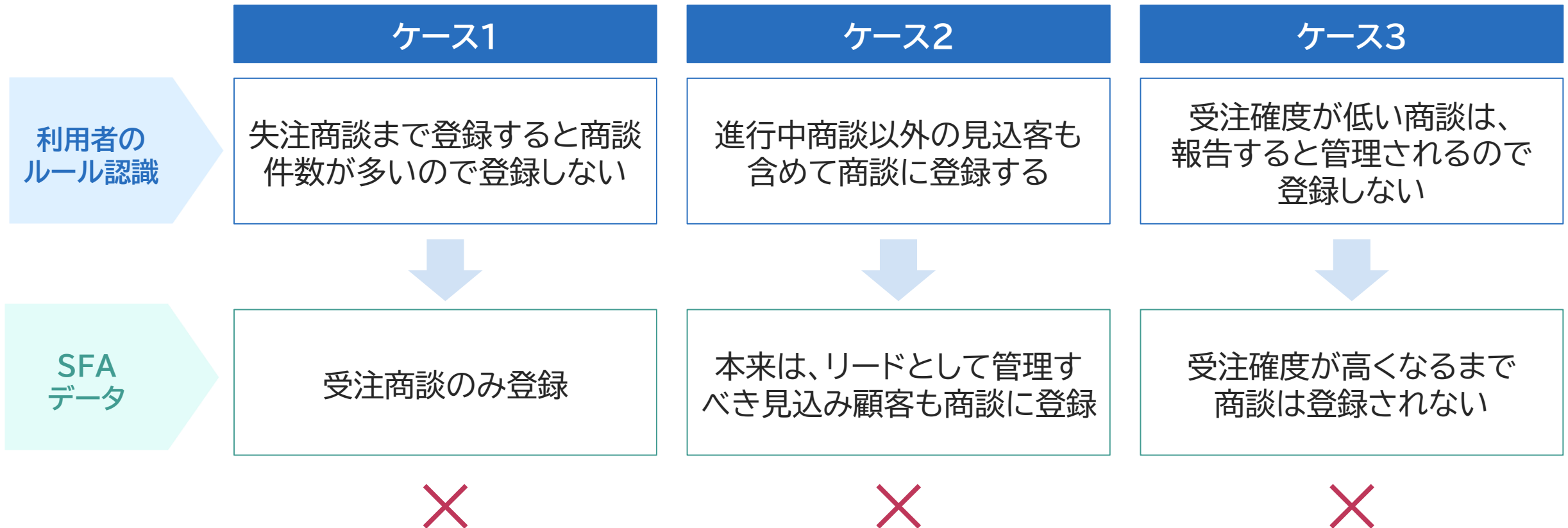


マネージャ



事例：商談の定義が曖昧なケース

“すべての商談”をSFAで管理するという曖昧なルールで運用を始めた結果、利用者は都合の良い商談だけを登録してしまう。



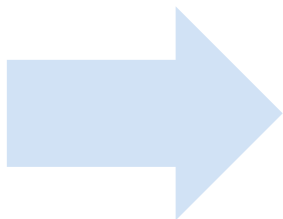
パターン2: 正確なデータが登録されない

入力内容が属人的でデータ品質にバラツキが多いとSFAデータから正しい営業情報が把握できないため、SFAを活用した営業マネジメントが行えず、勘や経験による営業スタイルから脱却できない。

SFAデータを確認しても
正しい判断ができない！



マネージャ



SFAシステム	
項目	取引先
項目	完了予定日
項目	失注理由



登録・更新の判断は属人的

担当者

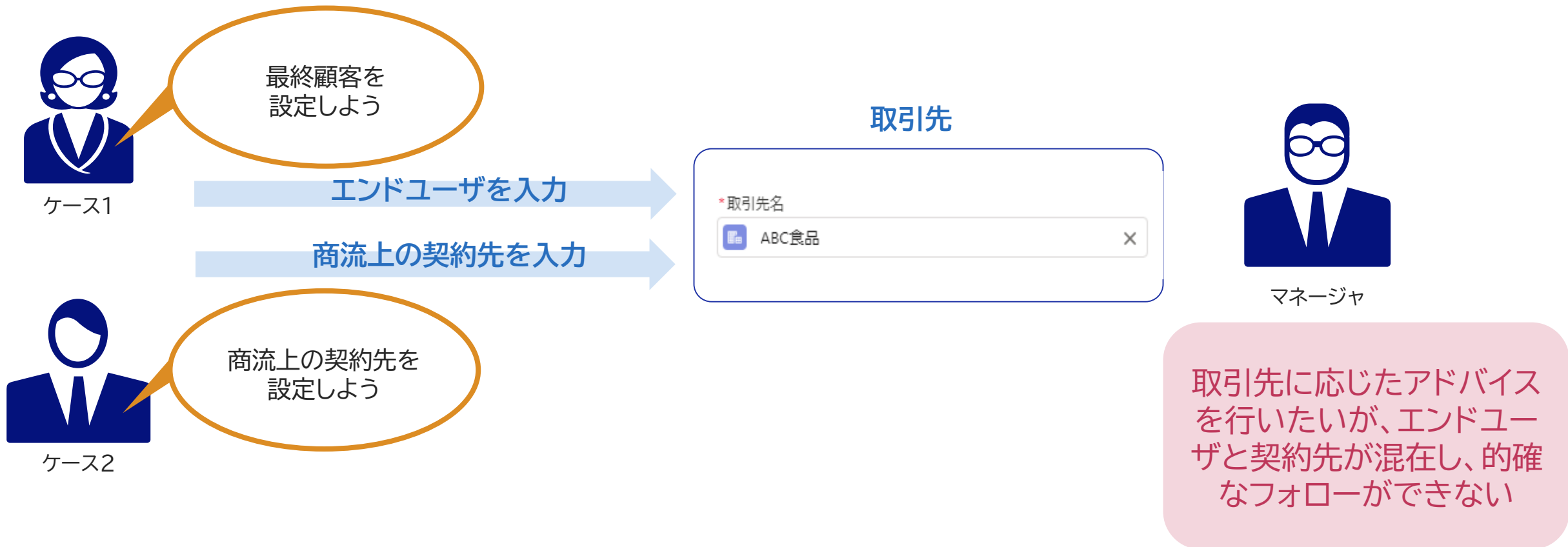
- ・ 契約先を入力
- ・ エンドユーザを入力

- ・ 顧客の意思が確認出来ず未入力
- ・ 営業目標を入力

- ・ 対応遅れが真の原因だが、価格を原因として入力
- ・ 失注理由が確認できていなく未入力

事例：管理項目の入力基準が曖昧なケース

SFAの操作方法是教育しても、運用ルールが未決定だと、商談管理項目の入力基準が個人判断となり、SFAデータから正しい判断が出来ない。



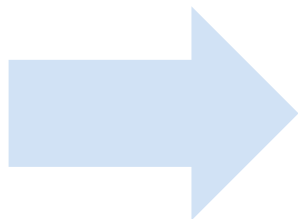
パターン3: データが最新化されていない

SFAの入力ルールが曖昧、SFA情報が最新状態であるか判断できない状況では正しいマネージメントが出来ず、対応が手遅れになる。

SFAデータを確認しても正しい判断ができない！



マネージャ



更新頻度に統一性なし

担当者

- 商談が進捗したら更新

- 毎週/隔週で更新

更新漏れ

- 月1回/不定期で更新

商談の放置

事例：時間があるときに営業活動報告を行ったケース

営業活動を纏めて報告したことで、マネージャの課題把握が遅れ、課題解決に十分な時間を確保できないまま、商談を進行してしまう。



タイムリーな情報共有、営業活動の最新化が停滞すると、
営業スピードの遅れが発生し、問題につながる

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データの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

よくあるSFAデータの失敗パターン:使い方編

営業現場に対して、SFAシステムの運用開始準備は操作教育とマニュアル提供で完了し、営業業務における商談登録・更新の使い方は現場任せとなる。

使い方を現場任せにしたときの課題が引き起こす影響

	利用者の入力タイミング	データの課題	課題が引き起こす影響
商談の新規登録	- 見込みの段階 - 商談化したとき - 受注確度が高くなったとき - クロージング(受注/失注)したとき	曖昧で不正確なSFAデータが登録される	- 正しい商談数の規模が把握できない - 登録する/しない商談が発生
商談の更新	- 商談登録後、クロージングまで更新なし - 更新頻度は不定期 - 商談のフェーズアップは個人判断 - 営業活動が登録されない		- 最新の商談状況、営業活動経緯の確認不可 - 商談関連データの品質に統一性がない

SFAデータが正しく登録されないケース：商談画面編

営業員が使いにくく、入力の方方に判断が求められる画面仕様となっている。

利用者目線の画面仕様となっていない課題が引き起こす影響

	利用者の課題	データの課題	課題が引き起こす影響
管理項目	- 管理項目が多い - テキスト項目が多い - 選択項目の選択基準が不明	曖昧で不正確なSFAデータが登録される	- データの登録内容・品質は利用者の裁量で決まる - 手間がかかり、利用しなくなる
商談フェーズ	- 商談フェーズアップの基準が不明 - 商談フェーズごとに入力すべき項目が未決定		- マネジメント層は正しい受注確度が把握できない - データ分析時に必要な情報が存在しない

SFAデータが正しく登録されない原因

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。

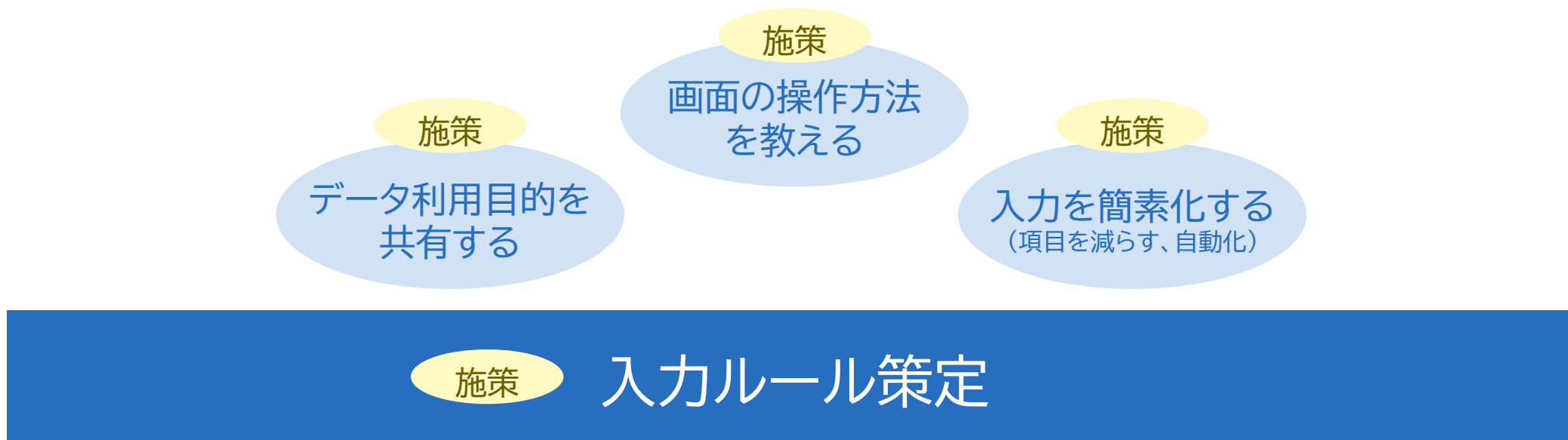
- ◆ 操作マニュアルは営業業務マニュアルではない
- ◆ 使いにくい画面は使われなくなる



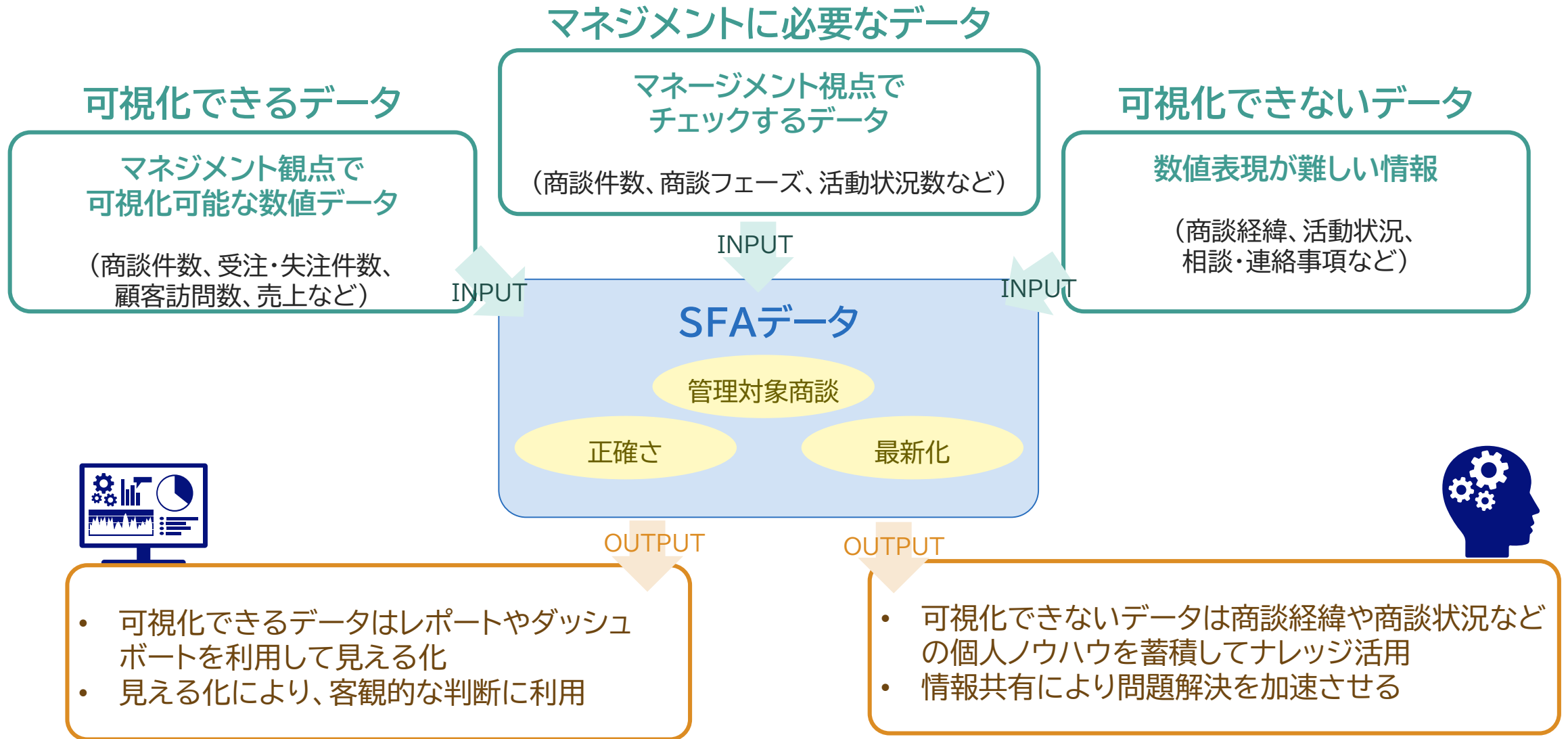
SFAシステムを活用し、効果を出すには、
まずは、「利用者に対する入力ルール」の策定と周知が必要

入力ルール策定が最初に必要な理由

使えるSFAデータを蓄積するための施策はいくつかあるが、利用者に対して、入力ルール策定が他の施策のベースになる。



SFAデータに必要なもの(例)



正しいSFAデータの効果

一定のデータ品質のもと、最新の営業情報をSFAシステムに蓄積し、可視化することで、正しいデータで正しい判断が行える。また、データ利活用により、新たなインサイトを得ることが可能となる。



営業部・管理職



SFAシステム



営業部・担当

効果1

パイプライン状況把握

- 定量的な商談状況の把握
- 営業活動プロセスの可視化

効果2

営業関連情報の可視化

- 停滞商談の発見
- 成功事例の発見
- 抜け漏れの削減
- 営業関連情報の共有

効果3

データ利活用

- 顧客分析
- 商談分析(受注／失注)
- 営業活動分析

使えるSFAデータを集めるためのルール策定

入力ルール策定ポイント

3つの属人性を排除することが必要となります。

1

データ品質

2

入力方法

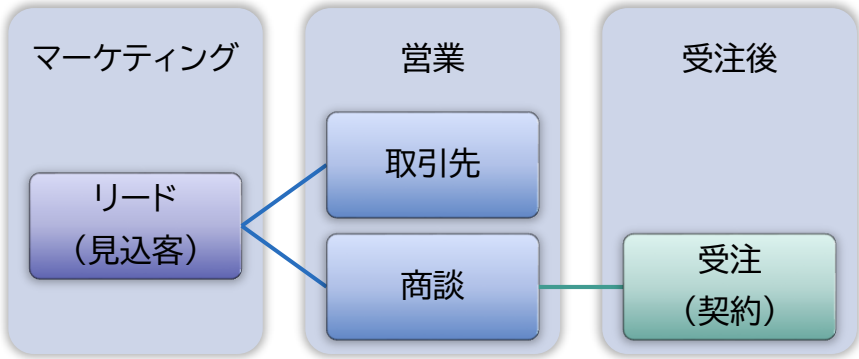
3

実効性

① データ品質の属人性を排除する

同じ基準のデータを蓄積する為に重要なことは、共通定義として明確にする。

◆ SFAで管理する対象の定義(例)



対象	定義
リード	現時点で商談化に至らない取引先、担当者の情報
取引先	既に何らかの取引のある企業の情報 取引先は得意先、仕入先、代理店など取引種別で管理する
商談	顧客の課題、要望を確認し営業担当者が営業活動を実施すると決めた案件の情報
契約	受注した(契約)した案件の情報 ※プロジェクト管理や売上管理に相当、またはその段階の案件

◆ 管理対象に設定される入力項目の定義(例)

対象	項目	定義	運用方法
商談	商談フェーズ	営業プロセスにおける商談の進捗状況	各フェーズで確認すべき項目や各ステージで実施する内容を定義 フェーズアップの条件を定義
商談	新規／既存	商談の取引区分	初回取引から1年未満の取引先が関連する商談
商談	確度	商談の受注確度	商談フェーズにより受注確度は自動で決まる
商談	取引先	エンドユーザ	商談の最終顧客を設定する ※商流上の契約先は、契約先項目で管理

② 入力方法の属人性を排除する

利用者によって入力の方の差を無くすために、やるべき事を明確にする。

◆ 報告ルールを明確する為の4Wの定義(例)

やるべき事	データ登録	データ更新
Who:だれが	営業メンバー	営業メンバー
When:いつ	顧客の課題、要望を確認できた時 ※商談化の基準を満たした時	商談の状況が変わった時 ※フェーズが変わった時
Where:どこに	商談画面	商談画面 活動画面
What:何を	商談名、完了予定日	金額、完了予定日、フェーズ、 次のアクション

③ 実効性に関する属人性を排除する

利用者全員が慣れるまで、守りやすく、シンプルなルールから取り組む。

◆ ルールは事業環境やSFA活用ステージに合わせて見直しを検討(例)

➤ 登録作業の効率化を意識した画面設計や入力自動化も効果的

内容	悪い例	良い例
入力項目	全ての入力項目に可能な限り入力する ※利用しないかもしれない情報も全て入力を要求	営業活動で必要な項目に絞る 営業の商談管理に必要な最低限の管理項目に絞った内容とする ※分析などを理由に初めから項目を増やさない
入力期限	顧客に訪問したら直ぐ状況を更新することを要求	リアルタイムに固執しない 週次のグループミーティングを実施の前日 17:00までに情報を最新化する (大半のメンバーが守れる設定とする)
管理方法	従来の日報、週報、月報 + Salesforce管理	2重管理の排除 やめること: 日報、週報廃止 やること: Salesforce管理 月報(活動方針のみ記入)

まとめ

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つの観点で利用者が
やるべきことを明確にする

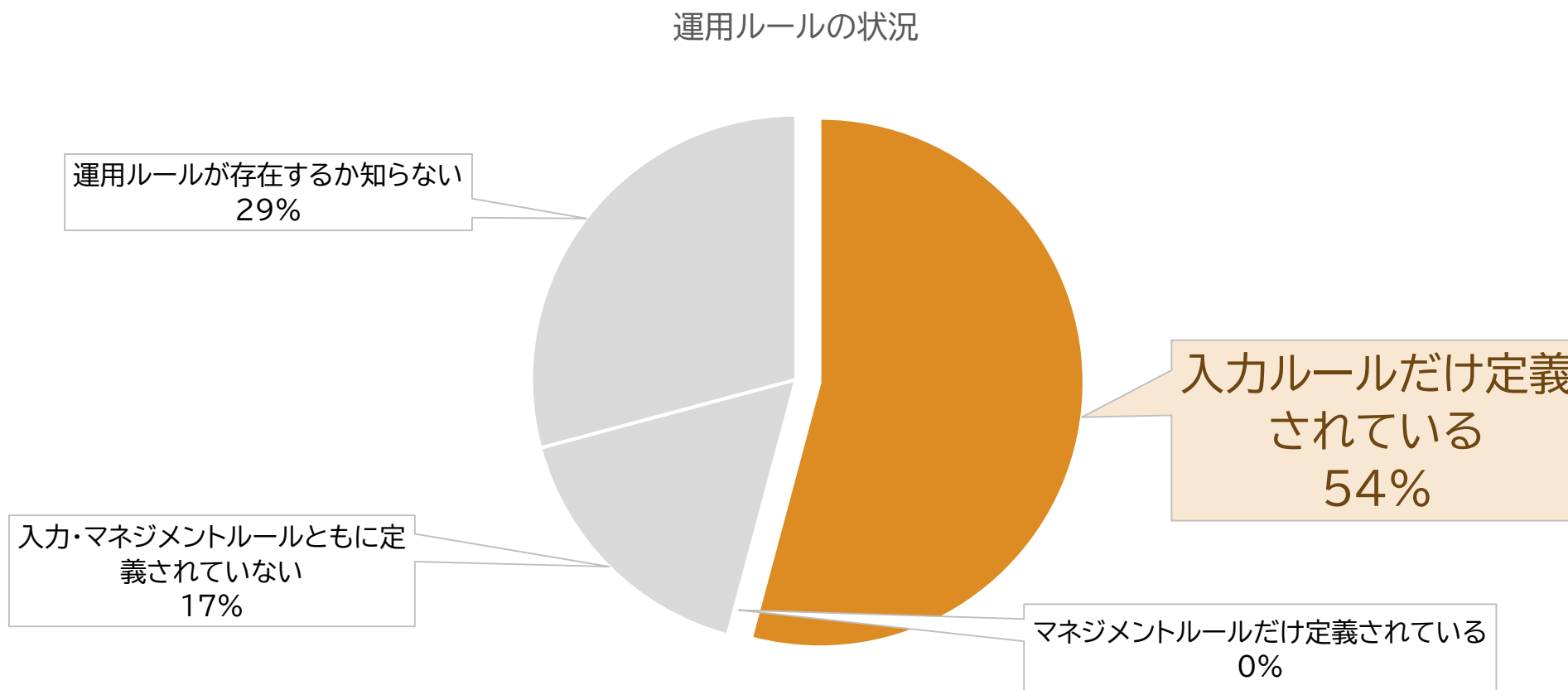
3

実現性のあるシンプルなルールから開始することで、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。

皆さまのSFAシステムには入力ルールがありますか？

ご紹介した入力ルール策定ポイントに沿ってルールが定義されているか自社のルールを改めてご確認ください。営業業務で使えるデータを準備することがSFAのスタートです。



※当社開催の定着化ウェビナーアンケート結果(2021年6月)

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。

The background features several thin, light blue lines that sweep across the right side of the slide, creating a sense of movement and design.

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